

ASSOCIAZIONE IDEAZIONE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

1.	L'ASSOCIAZIONE.....	6
1.1	I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	8
1.2	ISCRIZIONI AD ALBI, ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI	9
2.	GESTIONE DEI SERVIZI:.....	14
2.1	LINEE GUIDA PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLE FINALITA' STATUTARI	14
2.2	MODALITA' DI RECLUTAMENTO DEL PERSONALE E DEL PERIODO DI TUTORAGGIO.....	15
2.3	PROCEDURE DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE .	15
2.4	STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E DI VERIFICA DELLA QUALITA'	16
2.5	PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEGLI UTENTI, MODALITA' DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI.....	17
2.6	MODALITA' DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL VOLONTARIATO	20
3.	AREA ANZIANI E NON AUTOSUFFICIENTI.....	21
3.1	ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI ANZIANI E/O DISABILI	21
3.2	PROGETTO HOME CARE PREMIUM.....	22
3.3	PROGETTO "OPERATORE D'APPOGGIO"	24
3.4	CENTRO SOCIO RICREATIVO DIURNO DI CORLEONE	24
3.5	FONDO NON AUTOSUFFICIENZA – FNA	25
4.	AREA MINORI	27
4.1	LA COPERTA DI LINUS.....	27
4.2	SPAZIO GIOCO MINORI 24 – 36 MESI.....	27
4.3	CENTRI SPAZIO 0 – 5 ANNI	28
4.4	SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI E FAMIGLIA – SED.....	29

4.5	SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL’AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE.	30
5.	AREA FORMAZIONE	32
5.1	PROGETTO “CONOSCERE E AFFRONTARE ADHD”: CORSO FORMATIVO PER INSEGNANTI DI SOSTEGNO	32
5.2	PERCORSI FORMATIVI PER OPERATORI SENZA TITOLI	33
6.	AREA SPORTELLI SOCIALI	36
6.1	SERVIZI PER LA FAMIGLIA	36
6.2	SPORTELLO SOCIO SANITARIO	37
6.3	PROGETTO HOME CARE PREMIUM	38
6.4	PUNTO UNICO DI ACCESSO	40
7.	I NOSTRI PROGETTI	44
7.1	PROGETTO FAMIGLIA @	44
7.2	PROGETTO SCUOLA APERTA	46
7.3	PON-FSE	47
7.4	PROGETTI L.15/2008	48
7.5	PROGETTI L.20/1999	48
7.6	PROGETTO ALIEN WEB	49
7.7	PROGETTO “I.SO.LA.” – INTEGRAZIONE SOCIO-LAVORATIVA	50
7.8	PROGETTO PON – F3 “COOL SCHOOL. LA SCUOLA TI RENDE CAPACE”	50
7.9	PROGETTAZIONE E GESTIONE INTERVENTI IN FAVORE DELLE SCUOLE	51
7.10	SPORTELLO D’ASCOLTO PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA	52



**L'ASSOCIAZIONE
IDEAZIONE
ONLUS**

LA CARTA DEI SERVIZI:

CHE COS'È E A COSA SERVE

Come indicato dalla legge 328/2000 art. 13 “**La Carta dei Servizi Sociali**” definisce i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti”. Tale direttiva ha lo scopo di tutelare i diritti degli utenti delle amministrazioni che erogano servizi alla persona e promuovere la partecipazione attiva degli utenti stessi al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo, sia sul piano quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti non come “oggetti” passivi del servizio, ma come “soggetti clienti-utenti” dotati di dignità e capacità di scelta con i quali è di fondamentale importanza l’instaurarsi di un rapporto basato in via prioritaria sulla trasparenza e sulla comunicazione. La carta servizi vuole essere uno strumento di informazione chiaro e corretto rivolto agli utenti, intendendo come tali, i loro familiari, tutori ed enti di riferimento.

1. L’ASSOCIAZIONE

L’Associazione Ideazione Onlus è un’associazione senza fine di lucro costituita in data 18.06.2009, assumendo poi la

connotazione di O.N.L.U.S. – Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale – ai sensi del D. Lgs. 4 Dicembre 1997 n. 460.

È un'Associazione di formatori, operatori e consulenti impegnati nell'ambito del Terzo Settore da oltre otto anni. L'impegno comune in materia di progettazione, a valere su finanziamenti comunitari, regionali e nazionali, insieme a una qualificata esperienza nell'ambito della progettazione e nella gestione di interventi nell'ambito psicosociale e nell'area formativa, è orientato a individuare strategie comuni di sviluppo di vita e occupazionale in particolare delle fasce deboli. L'associazione dispone di un team di consulenti e collaboratori stabili, che gestiscono le varie attività della società secondo una struttura per progetti.

L'Associazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale alle persone svantaggiate e/o bisognose. In particolare ha per fine quello di fornire direttamente o indirettamente, servizi o gestione di servizi nell'ambito del sostegno a bambini, giovani, adulti e anziani che vivono in situazioni di difficoltà (povertà, malattia, solitudine, abbandono, emarginazione, guerra o disagio fisico, psichico o sociale in generale), sia in Italia che all'estero.

L'Associazione sostiene, altresì, lo sviluppo di forme aggregative anche consortili con enti, pubblici e privati, o altre associazioni perseguenti finalità sociali identiche o similari. Si prefigge di raggiungere i propri scopi attraverso la gestione di servizi e di interventi in ambito socio-sanitario ed educativo favorendo la piena emancipazione e realizzazione delle persone in condizione di disagio; in questa prospettiva ha come oggetto, in convenzione con Enti Pubblici e Privati, finalità assistenziali, socio-sanitarie ed educative.

1.1 I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza, per cui nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e disabilità.

Imparzialità

Le modalità di erogazione del servizio e le relative norme nei confronti dell'utente sono ispirate a criteri di imparzialità, giustizia e obiettività.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; gli eventuali casi di irregolarità o di interruzione del servizio devono venir giustificati e comunicati con adeguato anticipo, in modo da arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Diritto di scelta

Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio, tra quelli distribuiti sul territorio.

Diritto alla Privacy

Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto.

Partecipazione

È garantita la partecipazione dell'utenza alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'Associazione. L'utente può formulare osservazioni, suggerimenti e reclami per il miglioramento continuo del servizio e ricevere in seguito un riscontro.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili allo scopo di soddisfare i bisogni e le necessità dell'utente.

1.2 ISCRIZIONI AD ALBI, ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

L'Associazione ha ottenuto le seguenti iscrizioni e accreditamenti:

- Iscrizione all'Anagrafe Unica delle Onlus del 08.06.2010;
- Iscrizione alla CCIAA di Palermo con il numero di Repertorio Economico Amministrativo 304708, data di inizio attività 22-02-2013, attività economica esercitata, assistenza domiciliare in favore di utenti anziani, disabili e minori;

- Iscrizione all'albo regionale ai sensi dell'art. 26 della L.22/86 per l'assistenza domiciliare in favore di utenti anziani con il n° di iscrizione 3643 dal 30.01.2013;
- Iscrizione all'albo regionale ai sensi dell'art. 26 della L.22/86 per l'assistenza domiciliare in favore di utenti inabili con il n° di iscrizione 3644 dal 31.01.2013;
- Iscrizione all'albo regionale ai sensi dell'art. 26 della L.22/86 per l'assistenza domiciliare in favore di utenti minori con il n° di iscrizione 3707 dal 25.06.2013;
- Accreditamento per l'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) nel Distretto Socio Sanitario nr. 42 – Comune di Palermo Capofila;
- Accreditamento per l'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare rivolta agli anziani (SAD) nel Distretto Socio Sanitario nr. 42 – Comune di Palermo Capofila;
- Accreditamento per l'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare rivolta ad anziani, minori e disabili nel Distretto Socio Sanitario nr. 38 – Comune di Lercara Friddi Capofila;
- Accreditamento per l'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare rivolta ad anziani, minori e disabili nel Distretto Socio Sanitario nr. 36 – Comune di Misilmeri Capofila;
- Accreditamento per l'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare rivolta ad anziani, minori e disabili nel Distretto Socio Sanitario nr. 34 –
Comune di Carini Capofila;
- Accreditamento per l'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare PAC ANZIANI – ADI/SAD/ADA Servizi di Assistenza Domiciliare Anziani nel Distretto Socio Sanitario nr. 40 –
Comune di Corleone Capofila;
- Accreditamento per l'erogazione dei servizi Integrativi previsti dal progetto Home Care Premium 2017 rivolto ad anziani,

minori e disabili nel Distretto Socio Sanitario nr. 40 – Comune di Corleone Capofila;

-Iscrizione all'albo comunale degli enti accreditati per l'erogazione di servizi rivolti a soggetti anziani e disabili – Comune di Bisacquino;

-Iscrizione all'albo comunale degli enti accreditati per l'erogazione di servizi di assistenza igienico personale e di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione in favore di alunni con disabilità – Comune di Bisacquino;

-Iscrizione al Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare di cui all'art.16 della L.R. n.10/2003 con DDG 2583/S6 del 22.12.2012;

-Iscrizione nell'elenco delle Associazioni, Fondazioni e Società interessate a supportare la costituzione di partenariati finalizzati alla partecipazione a progetti su fondi comunitari, nazionali e regionali - AnciSicilia "programmazione 2014-2020";

-Iscrizione nell'elenco degli enti del terzo settore per la realizzazione di attività progettuali destinate ai minori/giovani adulti dell'area penale esterna e/o interna - Centro per la giustizia minorile di Palermo;

-Iscrizione al numero 1167 del Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni di cui all'articolo 6 del Decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 215;

-Convenzione con l'Istituto dei Ciechi I. Florio – Salamone di Palermo per la co-progettazione e co-gestione di servizi che apportino un beneficio agli utenti dell'Istituto e a soggetti deboli e svantaggiati del territorio in generale;

-Convenzione con l'A.S.S.A.P. – Azienda Socio Sanitaria di assistenza alla Persona (IPAB) - "Santa Maria del Ponte" con

sede in Via Principe Amedeo 29 Partinico (PA), per la co-progettazione e co-gestione di servizi che apportino un beneficio agli utenti dell'Istituto e a soggetti deboli e svantaggiati del territorio in generale;

-Iscrizione Albo aziendale enti del terzo settore per la gestione di attività di prevenzione o di progetti terapeutici individualizzati (PTI) del Dipartimento di Salute Mentale – Dipendenze Patologiche e Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza;

-Accreditamento tra gli Enti di Servizio Civile Nazionale – codice ente NZ07264;

-Accreditamento rilasciato dalla Regione Sicilia per l'erogazione di servizi di formazione professionale e orientamento - codice ente BMN954 - D.D.G n. 4875 del 03/07/2017;

-Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti campi di applicazione: “progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali rivolti a soggetti svantaggiati, inabili, anziani, minori. Progettazione e erogazione di corsi di formazione professionale. (SETTORI IAF 37 e 38).”

-Accreditamento delle prestazioni integrative e gestionale nell'ambito del progetto Home Care Premium 2019 – D.S.S 41/55 Comune di Balestrate Capofila.

-Accreditamento delle prestazioni integrative nell'ambito del progetto Home Care Premium 2019 – D.S.S 42 Comune di Monreale Capofila.



I SERVIZI

2. GESTIONE DEI SERVIZI:

2.1 LINEE GUIDA PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLE FINALITA' STATUTARIE

Soddisfazione del cliente in conformità norme e all'etica professionale;

- Continuo miglioramento del servizio;
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni di servizio;
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti nell'ente;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione e il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale;
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori,

- dei contratti di lavoro di categoria nazionali e integrativi provinciali in essere;
- Attenta analisi di indicazione, osservazioni, lamentele dei beneficiari dei servizi in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito.

2.2 MODALITA' DI RECLUTAMENTO DEL PERSONALE E DEL PERIODO DI TUTORAGGIO

Il personale da utilizzare nell'ambito dello svolgimento dei servizi di volta in volta verranno reclutati dall'Associazione attraverso ricerca effettuata mediante: Agenzia Regionale per l'Impiego, Uffici Informa-giovani territoriali, Enti di formazione, Agenzie Interinali e Ordini Professionali di riferimento (nei casi richiesti). Le operazioni intese alla selezione del personale sono effettuate dal Presidente dell'Associazione o suo delegato, dal Responsabile della macroarea di riferimento e da un Esperto in Orientamento e Selezione.

2.3 PROCEDURE DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'Associazione promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere

occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. A seconda delle necessità, può essere indetta formazione – informazione straordinaria tenuta dagli stessi e capace di sopperire a eventuali lacune nello svolgimento del servizio, o a garantire una maggiore adeguatezza degli addetti ai compiti cui sono chiamati.

In ogni caso a tutti gli operatori da impiegare nei vari servizi viene offerta preventivamente all’attivazione degli stessi, formazione – informazione inerente la Policy e la Mission dell’Associazione ma soprattutto in relazione alle caratteristiche del servizio da erogare, alla convenzione stipulata e che lo regola oltre che sulle norme relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro, ottemperando agli obblighi del datore di lavoro (D.Lgs 81.2008 e s.m.i.) e al sistema di gestione della qualità dell’Ente (UNI EN ISO 9001/2008).

2.4 STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E DI VERIFICA DELLA QUALITA’

L'Organizzazione ha posto in essere attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dell’Utente-Cliente (ricordando che per Utente intendiamo riferirci a chi usufruisce del servizio), al fine di tenere sotto controllo e migliorare continuamente la capacità di rilevare e soddisfare le aspettative e le richieste esplicite e implicite delle altre parti interessate.

È stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell’utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del “livello di servizio ricevuto”, ma occorre confrontare questa percezione con il “livello di

servizio desiderato”: la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell’utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l’esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di “tolleranza” delimitata da due livelli, uno superiore e uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello desiderato e uno accettabile (adeguato).

2.5 PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEGLI UTENTI, MODALITA’ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

Richiamando l’attenzione sul paragrafo relativo ai principi sull’erogazione dei servizi cui si ispira l’Associazione, gli strumenti che si intendono porre in essere per garantire tali principi si rifanno in primo luogo sull’utilizzo e l’analisi dei sopraccitati custode satisfaction. I responsabili dei servizi si dovranno preoccupare, difatti, di far compilare, nel periodo conclusivo di ogni servizio, il modulo Questionario di Soddisfazione atto a comprendere specificatamente il gradimento, oltre che sul servizio erogato, sul personale impiegato. Sarà poi stilato per iscritto, sempre dai coordinatori dei singoli servizi, una relazione concernente l’analisi effettuata e, a partire dall’esperienza conclusa, verranno individuati eventuali miglioramenti raggiungibili in futuro sulla stessa tipologia di servizio o su eventuali lacune degli operatori.

Nello specifico, i descrittori e gli indicatori individuati dall’Organizzazione sono i seguenti:

- Incidenza dei Reclami Utenti o da Enti Finanziatori compresa tra lo 0 e il 5%;

- $IR = N^{\circ} \text{ Reclami Cliente} / N^{\circ} \text{ Servizi Conclusi}$.
- Dichiarazioni di Soddisfazione Utente e loro valutazione sugli operatori impiegati > 60%.
- n° risposte positive questionario di soddisfazione.

La responsabilità di analizzare i valori dei suddetti indicatori (i cui dati di base sono raccolti) sarà dei coordinatori dei servizi ed in ultima analisi del Responsabile della gestione della qualità dell'Associazione che ha il compito di portare l'analisi e la valutazione dei suddetti dati al Riesame della Direzione.

In base a essi, a cadenza annuale, potranno essere elaborate proposte di miglioramento specifiche per risolvere le eventuali incongruenze rilevate dalla suddetta analisi e valutazione. In primo luogo eventuali criticità emerse dall'analisi di cui sopra o da reclami formali e non degli utenti (o del committente) verranno trattate attraverso la compilazione di una specifica modulistica che ne permetta, per l'appunto, la "trattazione e risoluzione". Più nello specifico, l'Organizzazione ha posto in essere attività di trattamento, valutazione, monitoraggio e misurazione delle Non Conformità al fine di predisporre e attuare appropriate azioni, conseguenti a tali riscontri. Tali attività prevedono:

- l'identificazione del rilievo/reclamo (da ora NC);
- la comunicazione della NC rilevata ai responsabili coinvolti;
- la valutazione e definizione delle azioni da intraprendere per il trattamento della NC;
- la verifica dell'efficacia delle azioni correttive intraprese;
- le registrazioni delle NC riscontrate, delle azioni di trattamento decise e dell'efficacia dei risultati.

In ogni area o fase lavorativa, ogni operatore che riscontrasse un reclamo, una NC sull'erogazione del servizio, attività, sistema, la identifica compilando il modulo all'uopo predisposto "Rapporto di Non Conformità" nella parte relativa alla descrizione della stessa, e lo trasmette al responsabile diretto che provvederà a comunicarla al Responsabile di Gestione della Qualità (RGQ) affinché, lo stesso, proceda all'analisi e al trattamento della stessa come indicato nelle specifiche procedure, redatte a tal fine: "Gestione delle non conformità - Azioni correttive e preventive".

L'identificazione costituisce il passo obbligato per collegarsi alla fase successiva di analisi e trattamento delle non conformità.

Una volta ricevuto il RNC e compilata la documentazione di propria pertinenza, difatti, si procede a:

- ricercare le cause che hanno generato la non conformità;
- definire e attuare le azioni correttive per evitare il ripetersi della non conformità coinvolgendo qualsiasi funzione aziendale possa partecipare a tale operazione.

Il RGQ ha l'autorità e la responsabilità di decidere se il servizio in oggetto debba essere rielaborato totalmente o parzialmente, quando ritenuto non pienamente rispondente alle specifiche e comunque previa discussione con i rappresentanti dei Servizi Sociali o comunque dell'Ente Finanziatore.

L'Organizzazione intende migliorare in modo continuativo la propria efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi che è chiamata a gestire e, per perseguire tale obiettivo, dimostra

un'attenzione particolare nei confronti dell'utente, nel soddisfare le sue esigenze immediate e future aiutandolo a sfruttare nuove opportunità attraverso strumenti, quali:

- la Politica della Qualità;
- le Verifiche Ispettive Interne;
- il Monitoraggio dei processi;
- l'Analisi delle Azioni Correttive/Preventive;
- Informazioni di ritorno dal cliente (eventuali reclami);
- i Riesami della Direzione.

Si tratta di strumenti finalizzati a produrre e porre in essere efficaci Azioni Correttive e Azioni Preventive, nonché di predisporre e attuare proposte di miglioramento delle prestazioni dell'Associazione.

2.6 MODALITA' DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL VOLONTARIATO

In quanto Organizzazione che lavora nel sociale si è scelto di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini e Cooperative sociali esistenti sul territorio nel quale si è presenti, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona. La "Rete" è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. Le azioni di empowerment di Rete migliorano le caratteristiche e la qualità dei servizi erogati.



3. AREA ANZIANI E NON AUTOSUFFICIENTI

3.1 ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI ANZIANI E/O DISABILI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera in favore degli anziani e di soggetti affetti da disabilità. Il servizio di natura socio - assistenziale interviene direttamente al domicilio delle persone e ha lo scopo di supplire, secondo modalità specifiche nei casi di impossibilità o inidoneità a svolgere alcuni compiti particolari. Si attiva a sostegno delle persone, sostituendosi a figure con grado di parentela o di amicizia non presenti nella vita di tali soggetti. Esso, interviene pertanto con le modalità più opportune, valutate le necessità dell'utente. Il gruppo di lavoro è costituito dal responsabile del servizio e dagli assistenti domiciliari, i cui compiti sono di svolgere quell'insieme di prestazioni (di natura socio-assistenziale presso il domicilio dell'utente) volte a consentire loro la permanenza nel normale ambiente di vita e ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

L'Associazione, nella fattispecie, esegue il servizio di assistenza domiciliare in favore di anziani in condizione di parziale non autosufficienza, a seguito di accreditamento nel Distretto

Socio Sanitario nr. 42 – Comune di Palermo Capofila, nel Distretto Socio Sanitario nr. 40 - Comune di Corleone Capofila e nel Distretto Socio Sanitario nr.28 Comune di Barcellona Pozzo di Gotto Capofila, mediante le seguenti prestazioni:

- aiuto per l'igiene e il governo dell'alloggio,
- aiuto per l'igiene e cura della persona,
- disbrigo pratiche,
- rilevazione costante dei bisogni,
- verifica delle attività,
- verifica della soddisfazione dell'utente.

3.2 PROGETTO HOME CARE PREMIUM

Il progetto "Home Care Premium" ha tra i propri scopi istituzionali, l'erogazione di prestazioni sociali in favore dei dipendenti e dei pensionati pubblici e dei loro familiari. Le attività sono finanziate dal "Fondo Credito e attività sociali" erogato dall'INPS – ex INPDAP. È stato rilevato come i pensionati della gestione Ex Inpdap appartenessero alla categoria dei cosiddetti "Né/Né", né troppo poveri per accedere ai servizi pubblici, né troppo abbienti per poter sostenere economicamente interventi privati di assistenza. Tale progetto propone l'adesione a una forma d'intervento "mista" che prevede il coinvolgimento diretto, sinergico e attivo della famiglia, dell'amministrazione pubblica, dell'istituto e delle risorse sociali del cosiddetto "terzo settore".

L'associazione Ideazione Onlus, ha diretto sia il modello gestionale che le prestazioni integrative del progetto a partire

dall'edizione 2012 a oggi, nei Distretti Socio Sanitari D 38 – Comune di Lercara Friddi Capofila, D40 - Comune di Corleone Capofila, nel Distretto Socio Sanitario D 36 – Comune di Misilmeri Capofila, nel Distretto Socio Sanitario D 34 – Comune di Carini Capofila, nel Distretto Socio Sanitario D 42 – Comune di Palermo Capofila.

Le attività progettuali afferiscono a prestazioni domiciliari e interventi afferenti esclusivamente la sfera socio-assistenziale di supporto alla Non Autosufficienza (anziani, disabili e minori) e allo stato di fragilità anche in un'ottica di prevenzione, pur cogliendone l'eventuale necessaria integrazione con la sfera sanitaria.

Realizza attività di informazione e consulenza alle famiglie attraverso l'attivazione di "Sportelli Sociali" che informano su ogni iniziativa, opportunità e beneficio a supporto della condizione di Non Autosufficienza attivando, laddove necessario, la presa in carico del nucleo familiare, potenziale beneficiario delle prestazioni HCP e avviando le fasi di valutazione e pianificazione dei programmi Socio Assistenziali Familiari. Gli Sportelli del modello gestionale, durante l'intero periodo progettuale, fungono da interfaccia con le famiglie degli utenti progressivamente prese in carico, curando l'attivazione delle cosiddette "prestazioni integrative", garantite dagli Uffici dei Comuni Capofila dei Distretti e gestite dall'ente aggiudicatario del servizio. Gli sportelli del modello gestionale curano, infine, le attività di formazione, consulenza e supporto ai componenti del nucleo familiare o care giver e svolgono anche le funzioni di promozione e divulgazione delle attività e delle "politiche-soluzioni" afferenti la non autosufficienza.

3.3 PROGETTO “OPERATORE D’APPOGGIO”

Il progetto “Operatore d’appoggio” dona un servizio di Assistenza Domiciliare rivolto tanto agli anziani quanto a soggetti con disabilità di natura socio–assistenziale, interviene direttamente al domicilio delle persone e ha lo scopo di supplire, secondo modalità specifiche, nei casi di impossibilità o inidoneità a svolgere alcuni compiti particolari. Si attiva a sostegno delle persone, sostituendosi a figure con grado di parentela o di amicizia presenti e non nella vita di tali soggetti. Nello specifico, questo progetto si attua all’interno del Distretto Socio-Sanitario 53, ove il comune capofila è Mazara Del Vallo.

3.4 CENTRO SOCIO RICREATIVO DIURNO DI CORLEONE

Su iniziativa del Comune di Corleone è stato inaugurato il primo **Centro Socio-Ricreativo** rivolto a ragazzi disabili fisici-psichici, con sede nel Comune di Corleone. All’Associazione Ideazione Onlus è stata affidata sia la gestione del Centro Socio Ricreativo presso il Comune di Corleone (con personale proprio), sia il coordinamento del Centro Socio Ricreativo presso il Comune di Bisacchino e del Centro Socio Ricreativo presso il Comune di Chiusa Sclafani (gestiti con personale interno degli enti). Il Centro offre assistenza e attività socio-educative che costituiscono una risposta differenziata e mirata ai bisogni eterogenei espressi dalle persone ospitate. In tal senso poiché il servizio prevede tra le metodologie utilizzate la personalizzazione dei percorsi, l’Assistente Sociale

coordinatrice del Centro, insieme all'Assistente Sociale del Comune, hanno incontrato l'equipe dell'ASP per individuare la modalità di elaborazione dei Piani Educativi Individualizzati. Finalità del Centro è infatti volgere la propria attenzione alle specificità che caratterizzano i bisogni, i desideri, le richieste, le potenzialità dei suoi ospiti. Il Centro propone quindi un intervento integrato e multidisciplinare che possa promuovere la crescita e lo sviluppo dei soggetti disabili in tutte le loro "dimensioni" tenendo conto dei Piani Educativi Individualizzati. Le attività proposte sono di tipo socio-riabilitativo, educativo e ludico-ricreativo. Gli ospiti partecipano alle proposte attraverso i gruppi di attività. Rispetto a questa suddivisione il Centro presenta due orientamenti:

a) durante la prima parte della giornata, vengono svolte attività che prevedono la suddivisione dei ragazzi in gruppi omogenei per tipologia di disabilità e per livello di capacità;

b) a fine giornata il gruppo si ricompone e vengono svolte attività che accomunano tutti i ragazzi ad esempio l'ascolto di musica, canto e balli di gruppo.

3.5 FONDO NON AUTOSUFFICIENZA – FNA

Il Fondo nazionale per la non autosufficienza è stato istituito nel 2006 con [Legge 27 dicembre 2006, n. 296](#) (art. 1, co. 1264), con l'intento di fornire sostegno a persone con gravissima disabilità e ad anziani non autosufficienti al fine di favorirne una dignitosa permanenza presso il proprio domicilio

evitando il rischio di istituzionalizzazione, nonché per garantire, su tutto il territorio nazionale, l'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni assistenziali. L'associazione Ideazione Onlus ha gestito tramite i fondi nazionali tale servizio, dal 2015 al 2017 nei Comuni di Palermo, Misilmeri, Baucina e Lercara Friddi, garantendo la prestazione di personale OSA e di ausiliari domestici.

Tali risorse sono aggiuntive rispetto alle risorse già destinate alle prestazioni e ai servizi a favore delle persone non autosufficienti da parte delle Regioni nonché da parte delle autonomie locali e sono finalizzate alla copertura dei costi di rilevanza sociale dell'assistenza sociosanitaria.



4. AREA MINORI

4.1 LA COPERTA DI LINUS

Il progetto, aggiudicato e finanziato con i fondi del Piano di Azione e Coesione in favore dell'infanzia - I riparto, consiste nell'attivazione di servizi integrativi in favore di 100 bambini e le loro famiglie residenti nei Comuni di Belmonte Mezzagno, Altofonte, Piana degli Albanesi, Santa Cristina Gela e Villabate. Il progetto si propone di implementare un Servizio Integrativo destinato alle famiglie nel quale si accolgono i bambini 0-3 anni, anche in modo non strettamente esclusivo, insieme ai loro genitori o ad altri adulti accompagnatori.

Si tratta di servizi educativi importanti sia per i bambini che per i genitori ma, al contempo, di servizi non assimilabili al nido per quanto concerne la conciliazione fra attività di cura e attività di lavoro.

Le attività, in continuità nel tempo, saranno svolte in strutture idonee messe a disposizione da ciascuna delle 5 Amministrazioni Comunali interessate.

4.2 SPAZIO GIOCO MINORI 24 – 36 MESI

Il progetto, finanziato con i fondi del Piano di Azione e Coesione in favore dell'infanzia - I riparto è stato realizzato nel

Distretto Socio Sanitario 42, Comuni di Corleone (Capofila) – Campofiorito - Bisacquino – Contessa Entellina – Chiusa Sclafani – Giuliana e Roccamena. Il servizio rispetta i requisiti previsti dal Decreto Presidenziale 16 maggio 2013, punto 3, per il servizio integrativo “Spazio Gioco Minori” rivolto a n. 80 utenti, di cui 20 a Corleone e 10 in ogni altro Comune afferente al DSS 40. Si tratta di un servizio educativo e sociale di interesse pubblico rivolto alle bambine e ai bambini di età compresa tra 24 e 36 mesi e ai loro genitori offrendo a ogni bambino uno spazio per stare bene con se stesso; la possibilità di condividere spazi e giochi con i pari; l’opportunità di socializzare e di misurarsi con le regole della convivenza.

Il servizio offre molteplici stimoli per la fantasia e la creatività; strumenti per l’acquisizione di elementi cognitivi e psicomotori e l’opportunità di acquisire ragionevoli gradi di autonomia.

Alle famiglie consente di conciliare i tempi di vita – lavoro; avere un punto di riferimento qualificato sul territorio al quale rivolgersi per il confronto e il sostegno genitoriale e le esigenze educative. In conformità al progetto educativo, lo Spazio Gioco Minori rappresenta un’occasione piacevole, ricca di stimoli per trascorrere dei momenti insieme giocando e confrontandosi in gruppo.

4.3 CENTRI SPAZIO 0 - 5 ANNI

Il progetto, coinvolgerà bambini e bambine di età compresa tra 0 e 5 anni, i genitori e/o gli adulti di riferimento. L’equipe del centro garantirà l’accesso alle attività ponendosi come obiettivo il coinvolgimento dei minori e delle loro famiglie e

delle figure adulte di riferimento, nella consapevolezza che potenziare le figure genitoriali rendendole più competenti, significa riconoscere il diritto del bambino vivere in un contesto migliore. Risulta fondamentale recuperare la funzione e stabilire con essa un'alleanza educativa che renda più efficace anche l'azione degli altri servizi.

Alle famiglie saranno rivolti incontri periodici e la possibilità di accedere ad attività di ascolto e supporto psicologico e pedagogico, nonché momenti di festa e condivisione da vivere con i bambini.

Il territorio sul quale il progetto intende far ricadere le proprie azioni è la V Circoscrizione di Palermo, che comprende gli ex quartieri: Borgo Nuovo – Uditore – Passo di Rigano – Noce – Zisa.

4.4 SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI E FAMIGLIA – SED

Il servizio di educativa domiciliare (SED), costituisce una delle modalità più recenti di intervento di sostegno socio educativo e genitoriale in favore delle famiglie, intese nella loro interezza e complessità. Il servizio è finalizzato a evitare l'istituzionalizzazione dei minori e intende pro-muovere l'evoluzione del nucleo familiare affinché persegua l'obiettivo dell'autonomia nel compito educativo verso i figli mediante l'affiancamento di personale educativo. Gli obiettivi specifici di tale servizio sono i seguenti:

- Migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare
- Facilitare e sostenere i genitori nel rapporto con i figli;

- Promuovere la socializzazione e l'integrazione del nucleo nel contesto territoriale, attraverso percorsi culturali assicurando almeno un evento da inserire nel calendario delle manifestazioni natalizie ed estive con l'uso gratuito degli spazi comunali;
- Concorrere a rendere progressivamente autonomo il nucleo fa-miliare;
- Favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori e degli adulti nel proprio ambiente di vita, attraverso l'accesso a strutture educative presenti nel territorio;
- Raggiungere un positivo inserimento nell'ambiente scolastico anche mediante un aiuto nello svolgimento dei compiti;
- Aumentare notevolmente la possibilità di apportare dei cambiamenti significativi per tutto il nucleo familiare;
- Accompagnamento alle dimissioni dalle forme di accoglienza residenziale: interventi rivolti a ragazzi e ragazze e a maggiorenni che si apprestano a concludere il percorso in strutture o presso famiglie affidatarie

L'Associazione Ideazione Onlus, gestisce tale servizio nel Comune di Carini da Febbraio 2019.

4.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

Il servizio di assistenza all'autonomia e la comunicazione personale si rivolge al singolo studente con disabilità e deve

essere fornito da psicologi, educatori in aggiunta all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari, in maniera da sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente con disabilità fisica, psichica o sensoriale, la cui gravità o limitazione di autonomia determina l'inevitabile necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche. Pertanto è chiaro che all'assistente competano funzioni specifiche che lo differenziano dalle altre figure professionali coinvolte.

L'assistente è un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico.

Nello specifico la funzione del suddetto operatore prevede:

- Collaborazione in aula o nei laboratori con gli insegnanti, nelle attività che richiedono un supporto pratico funzionale, ma anche socio relazionale e/o facilitazione della comunicazione;
- Favorire l'apprendimento e il percorso dell'autonomia dell'alunno facendo particolare attenzione ai cambiamenti e ai progressi in itinere;
- Effettuare la "traduzione" di quanto avviene in classe utilizzando la forma di comunicazione usata dallo studente (linguaggio LIS, lettura labiale, verbo tonale per gli autistici, braille per i non vedenti).

I territori sui quali il servizio ha operato sono stati il Comune di Vicari e di Ribera.



5. AREA FORMAZIONE

5.1 PROGETTO “CONOSCERE E AFFRONTARE ADHD”: PERCORSO FORMATIVO PER INSEGNANTI DI SOSTEGNO

Le attività formative si sono svolte presso i locali messi a disposizione dalla Direzione Didattica Carol Wojtyla di Belmonte Mezzagno (PA). L'obiettivo principale del percorso formativo è stato quello di fornire un quadro completo, al fine di comprendere le caratteristiche del disturbo e riuscire in tal modo a impostare un intervento tempestivo di recupero/potenziamento.

Il percorso si è articolato in quattro differenti macro aree, che hanno condotto

gli insegnanti nelle diverse fasi caratterizzanti il lavoro con gli alunni

che presentano ADHD:

- La conoscenza, l'osservazione e la valutazione;
- La programmazione e l'Azione; La riflessione e la comprensione;
- L'alleanza e la condivisione.

Nei diversi moduli che hanno costituito il percorso formativo rivolto agli insegnanti è stato proposto un modello di intervento integrato, che tenga in considerazione oltre agli

aspetti neuropsicologici, le caratteristiche emotive e relazionali del bambino e che preveda una collaborazione attiva tra insegnanti e genitori.

Per poter fornire tutti gli strumenti di comprensione e di azione agli insegnanti si è ritenuto indispensabile fornire un'ampia e dettagliata panoramica di conoscenze per capire in profondità la natura e le caratteristiche del disturbo.

5.2 PERCORSI FORMATIVI PER OPERATORI SENZA TITOLI

Corso di formazione per assistenti familiari ed educatori rivolti agli operatori senza titoli impiegati nelle prestazioni prevalenti di assistenza domiciliare - "Progetto Home Care Premium 2012 – 2014 e 2017". La formazione avviene in setting gruppale. Il ruolo dell'assistente familiare e dell'educatore domiciliare è di fondamentale importanza nella crescita del soggetto non autosufficiente. Tali figure devono essere in grado di progettare e organizzare il funzionamento del servizio di assistenza domiciliare, rispondere alle esigenze dei soggetti non autosufficienti e delle loro famiglie soddisfacendone i bisogni primari, garantendone la sicurezza, interpretando nel modo corretto le problematiche del contesto familiare e progettando interventi assistenziali/educativi efficaci. Il gruppo di formazione è pensato per tali motivi come un dispositivo di formazione-supervisione in cui le dimensioni del personale, del professionale e dell'istituzionale possano essere attraversate durante i momenti di condivisione del gruppo. Gli obiettivi principali dei gruppi di formazione sono:

- Acquisizione di competenze relazionali.

- Sviluppo di capacità introspettive.
- Sviluppo dell'identità professionale.
- Promozione di un pensiero orientato alla complessità.
- Sviluppo delle capacità di problemsolving.
- Supervisione.
- Promozione della co-visione anche ad iter formativo concluso.
- Sviluppo della capacità di preservare i propri diritti e di una corretta assunzione di responsabilità.
- Percorsi formativi - Avviso 2/2018 "Costituzione del Catalogo regionale dell'offerta formativa per la realizzazione di percorsi formativi di qualificazione mirati al rafforzamento dell'occupabilità in Sicilia"
- Corso di formazione per O.S.A. operatore preposto all'assistenza diretta alla persona, all'aiuto domestico, alle prestazioni igienico sanitarie di semplice attuazione.
- La spendibilità della professione: L'OSA svolge le sue attività sia nel settore sociale che sanitario, in servizi di tipo socio assistenziale, residenziale o semiresidenziale, in ambiente ospedaliero e al domicilio dell'utente, in collaborazione con gli altri operatori professionali secondo il criterio del lavoro multifunzionale.
- Descrizione profilo: L'operatore Socio-Assistenziale è un operatore che, in possesso di adeguata preparazione culturale e professionale, svolge la sua attività prevalentemente nell'assistenza diretta e di cura dell'ambiente di vita, sia a domicilio dell'utente che nelle strutture di cura residenziali. Opera in collegamento con i servizi e con le risorse sociali al fine

di favorire l'autonomia personale dell'utente nel rispetto della sua autodeterminazione. È in grado di affrontare situazioni di bisogno particolari mediante assistenza capillarizzata sul territorio, evitando da una parte, disagi alle persone in stato di bisogno e alle loro famiglie e, dall'altra, il sovraffollamento e l'uso improprio delle strutture sanitarie e ospedaliere. Svolge la sua attività in strutture pubbliche e private e/o convenzionate, in maniera organizzata in cooperative sociali o in modo autonomo.



6. AREA SPORTELLI SOCIALI

6.1 SERVIZI PER LA FAMIGLIA

Il servizio, realizzato nel D.S.S 36 Comune di Misilmeri, è pensato in favore di nuclei familiari che presentano problematiche e conflittualità. In particolare, il servizio, è rivolto ai minori e ai genitori, presi in carico dal Comune interessato. Le finalità riguardano la promozione e il sostegno alla genitorialità e al benessere psico-sociale dei minori e degli adolescenti attraverso un'articolata serie di servizi e prestazioni in aggiunta a quelli già erogati dai Comuni attraverso i servizi sociali e i consultori familiari. Con tale progetto si vuole proporre un servizio articolato in diversi ambiti di intervento, ed in particolare:

- **Consulenza psico-sociale**, intesa quale intervento di sostegno psicologico e sociale alle famiglie, nella soluzione di problemi e difficoltà legate alla relazione genitori/figli e di coppia, a situazioni di maltrattamento e/o abuso;
- **Mediazione familiare**, intesa come intervento nei casi di separazione legale o di fatto e di divorzio, laddove la conflittualità esistenza fra i coniugi o fra i conviventi,

investe le problematiche dell'affidamento dei figli minori e della gestione della genitorialità;

- **Sostegno all'affido**, volto alla promozione dell'affido e al sostegno delle famiglie che intendono intraprendere o hanno già intrapreso tale percorso nei confronti di minori che vivono in situazioni e contesti familiari temporaneamente non idonei o affettivamente o psicologicamente deprivanti;
- **Spazio neutro**, inteso come luogo fisico e opportunità per permettere di mantenere o ristabilire relazioni e/o legami affettivi tra genitori e figli, in situazioni di grave conflittualità in seguito alla separazione della coppia o per limitazione della potestà di uno dei genitori;
- **Campagna di informazione e promozione della salute**, attraverso interventi di animazione e formazione anche nelle scuole che agiscono prevalentemente sulla dimensione socio-affettiva della persona. Sono rivolti distintamente a minori, adolescenti e adulti (genitori e insegnanti) e sono finalizzate a migliorare la comunicazione e le relazioni tra pari e con il mondo adulto, al fine di prevenire forme di disagio interpersonale, bullismo e prevaricazione.

6.2 SPORTELLO SOCIO SANITARIO

Lo sportello è finalizzato alla presa in carico della persona con lo scopo di: garantire e facilitare l'unitarietà di accesso alla rete delle unità di offerte sociali e sanitarie; orientare il cittadino all'interno della rete delle unità di offerte sociali e

sanitarie, fornire adeguate informazioni sulle modalità di accesso; assicurare competenza nell'ascolto e nella valutazione dei bisogni, in particolare per le situazioni complesse che necessitano di continuità assistenziale; segnalare le situazioni complesse alla rete delle unità di offerte sociali e sanitarie, affinché sia assicurata la presa in carico integrata della persona secondo criteri di integrazione e continuità assistenziale.

La sede principale dello sportello è ubicata presso il Comune di Bagheria, comune capofila del distretto D/39. La finalità che l'azione progettuale intende perseguire è quella di sostenere la crescita personale, l'integrazione e l'inclusione sociale di soggetti in condizione di svantaggio psico-sociale ed economico. Tale finalità tende al raggiungimento dei seguenti obiettivi: promuovere la dignità dei soggetti svantaggiati superando la logica dell'assistenzialismo; promuovere e/o potenziare le capacità individuali, facilitando l'accesso ad attività lavorative temporanee di pubblica utilità, organizzate dalle Amministrazioni Comunali del distretto; contribuire al benessere psicofisico di soggetti in gravi difficoltà; ottimizzare il lavoro di rete e la sinergia tra i servizi pubblici e le organizzazioni che a vario titolo si prendono cura della persona/nucleo familiare; favorire l'inclusione sociale e il reinserimento lavorativo di soggetti inseriti nel circuito penale in collaborazione con le istituzioni preposte.

6.3 PROGETTO HOME CARE PREMIUM

Il progetto "Home Care Premium" ha, tra i propri scopi istituzionali, l'erogazione di prestazioni sociali in favore dei dipendenti e dei pensionati pubblici e dei loro familiari. Le

attività sono finanziate dal “Fondo Credito e attività sociali” erogato dall’INPS – ex INPDAP. È stato rilevato come i pensionati della gestione Ex Inpdap appartenessero alla categoria dei cosiddetti “Né/Né”, né troppo poveri per accedere ai servizi pubblici, né troppo abbienti per poter sostenere economicamente interventi privati di assistenza. Tale Progetto propone l’adesione a una forma d’intervento “mista” che prevede il coinvolgimento diretto, sinergico e attivo della famiglia, dell’amministrazione pubblica, dell’istituto e delle risorse sociali del cosiddetto “terzo settore”.

L’associazione Ideazione Onlus, gestisce le prestazioni integrative del Progetto Home Care Premium a partire dall’edizione 2012 a oggi, nei Distretti Socio Sanitari D 38 – Comune di Lercara Friddi Capofila, D40 - Comune di Corleone Capofila, nel Distretto Socio Sanitario D 36 –Comune di Misilmeri Capofila, nel Distretto Socio Sanitario D 34 – Comune di Carini Capofila, nel Distretto Socio Sanitario D 42 – Comune di Palermo Capofila.

Le attività progettuali afferiscono a prestazioni domiciliari e interventi afferenti esclusivamente la sfera socio-assistenziale di supporto alla Non Autosufficienza (anziani, disabili e minori) e allo stato di fragilità anche in un ottica di prevenzione, pur cogliendone l’eventuale necessaria integrazione con la sfera sanitaria.

Realizza attività di informazione e consulenza alle famiglie attraverso l’attivazione di “Sportelli Sociali” che informano su ogni iniziativa, opportunità e beneficio a supporto della condizione di Non Autosufficienza attivando, laddove necessario, la presa in carico del nucleo fa-miliare, potenziale beneficiario delle prestazioni HCP e avviando le fasi di

valutazione e pianificazione dei programmi Socio Assistenziali Familiari. Gli Sportelli del modello gestionale, durante l'intero periodo progettuale, fungono da interfaccia con le famiglie degli utenti progressivamente prese in carico, curando l'attivazione delle cosiddette "prestazioni integrative", garantite dagli Uffici dei Comuni Capofila dei Distretti e gestite dall'ente aggiudicatario del servizio. Gli sportelli del modello gestionale curano, infine, le attività di formazione, consulenza e supporto ai componenti del nucleo familiare o care giver e svolgono anche le funzioni di promozione e divulgazione delle attività e delle "politiche-soluzioni" afferenti la non autosufficienza.

6.4 PUNTO UNICO DI ACCESSO

Gestione del P.U.A. (Punto Unico di Accesso) nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare integrata agli anziani non autosufficienti – Fondi PAC Anziani Primo Riparto, Distretto D 38, Comune di Lercara Friddi Capofila. Il Punto Unico d'accesso (P.U.A.) è la risposta all'esigenza di una maggiore equità e uniformità nell'erogazione dei servizi. Attraverso l'istituzione dei P.U.A. si intende cambiare in meglio la cultura dei servizi alla persona.

Obiettivi del servizio:

- Creare un sistema di accoglienza della domanda in grado di aprire ai destinatari l'intera gamma di opportunità offerta dal sistema dei servizi socio-sanitari.

- Favorire e facilitare l'accesso ai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari;
- Mappatura e rilevazione delle richieste da parte dell'utenza;
- Migliorare la qualità e la tempestività dei servizi forniti evitando duplicazioni di richieste di servizi e ottimizzando l'accesso;
- Informare sui diritti e doveri del cittadino che intende accedere ai servizi.

Tipologia delle prestazioni e modalità organizzative:

Consulenza, informazione, orientamento, indirizzo e indicazioni sulle modalità di accesso ai servizi sociali e socio sanitari presenti nell'ambito territoriale e nel Distretto;

A person is shown from the waist down, wearing a light-colored shirt and shorts, leaning over a large sheet of paper on a table. They are using a green marker to draw a diagram consisting of several rectangular boxes connected by lines. The paper is spread out on a light-colored surface. In the background, there are two dark rectangular objects, possibly monitors or laptops, and a colorful circular object hanging on the wall. The entire image has a green tint.

I PROGETTI

7. I NOSTRI PROGETTI

7.1 PROGETTO FAMIGLIA @

Finanziato dall'Assessorato Regionale della Famiglia, Politiche Sociali e Lavoro - Dipartimento Famiglia. Concessione di contributi in favore di consultori, istituzioni scolastiche, oratori e associazioni di solidarietà familiare realizzato presso l'Istituto Fiaba - Ente Capofila, ha previsto l'apertura di uno spazio di ascolto e sostegno rivolto alla coppia genitoriale attraverso cui identificare eventuali problematiche e/o momenti conflittuali interni alla famiglia e delineare dei programmi educativi personalizzati da attuare attraverso incontri periodici, nonché l'attivazione di spazi di socializzazione per i minori e counseling psicologico e legale aperti al territorio. Le attività sono state pensate e organizzate in modo da promuovere i cambiamenti attesi e specifici di ogni bambino mantenendo sempre viva la dimensione di uno stare insieme piacevole ma costruttivo; sono stati proposti, in quanto propedeutici alla realizzazione degli interventi giochi di socializzazione finalizzati al superamento delle resistenze e alla fondazione del gruppo; focus group per esplorare le rappresentazioni sociali pregresse intorno a temi fondanti per la costituzione dell'identità, nelle situazioni interpersonali e nel rapporto con la realtà e per osservare le dinamiche che si instaurano nel gruppo; giochi analogici per riprodurre le dinamiche relazionali, interpersonali e le situazioni problematiche vissute nel contesto familiare e/o sociale e poterle eventualmente

sostituire con nuove e più adatte; giochi psicologici per sviluppare la comunicazione non verbale e l'espressione delle emozioni e per sviluppare e favorire la creatività. Il programma personalizzato dunque ha previsto non solo l'intervento sui genitori che è avvenuto attraverso colloqui periodici in cui si affronteranno le questioni salienti e specifiche di ogni famiglia, ma anche attraverso l'intervento sui figli, seguiti nel e attraverso il gruppo di incontro/gioco.

Il sostegno alle famiglie in difficoltà è stato garantito anche dalla presenza di sportelli di consulenza psicologica e legale. Il primo si configura come luogo di sostegno in cui si persegue la conoscenza della situazione-problema e il miglioramento della stessa sostenendo le parti sane e le risorse positive che l'utente possiede. Si propone dunque a un'utenza eterogenea per tipologia ed età, seppure con una particolare attenzione alla fascia adolescenziale e pre-adolescenziale, costituendo il counseling un efficace strumento di prevenzione del disagio psicologico. Lo sportello di consulenza legale rappresenta la possibilità per l'utenza meno abbiente ma in difficoltà e per gli immigrati presenti sul territorio di ricevere gratuitamente la dovuta assistenza nel fronteggiare problematiche in cui è necessario l'intervento di tale professionalità. Quest'ultimo espletterà inoltre un'attività di orientamento fornendo informazioni utili sulle reti sociali, socio-sanitarie e sui servizi di prossimità cui potersi rivolgere. In tutte le attività di cui sopra ci si preoccuperà di coinvolgere anche famiglie immigrate (genitori e figli) favorendone in tal modo una efficace integrazione sociale.

Attività previste:

- Incontri con i genitori;
- Spazio incontro figli;
- Counseling psicologico;
- Consulenza legale.

7.2 PROGETTO SCUOLA APERTA

Il Progetto dal Titolo “Scuola Aperta” che vede come ente capofila l’I.C. Cruillas è stato approvato dalla Reg. Sicilia, Ass. Famiglia Politiche Sociali e Lavoro Dipartimento del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Attività di prevenzione dell’uso di alcool, fumo e delle nuove dipendenze patologiche. Il progetto ha previsto l’attivazione di spazi di socializzazione per i minori, ha inoltre proposto:

- *Sportello di ascolto sulle problematiche adolescenziali:* sportello di informazione e ascolto gestito da uno psicologo, rivolto a tutta la popolazione studentesca e ai genitori.
- *Cooperative learning:* percorso, promosso da uno Psicologo/Psicoterapeuta esperto sui temi riguardanti il consumo, l’uso e l’abuso di sostanze psicotrope e sulla prevenzione del fenomeno della tossicodipendenza, con la finalità di comprendere e rilevare le conoscenze possedute sulle sostanze psicoattive, la rappresentazione sociale che queste acquistano nel loro immaginario, l’analisi del vissuto adolescenziale rispetto all’ingresso nel mondo sociale, le motivazioni che spingono a farne uso.
- *Sito ufficiale:* sono state avviate attività co-gestite con gli alunni per la costruzione di una web community e

di un blog dedicato ai giovani con sezioni per la pubblicazione di foto, con un Social forum in cui sarà possibile discutere su specifiche problematiche attinenti il mondo giovanile.

- *Laboratorio di Arti visive e fotografiche e Laboratorio Teatrale*: i Laboratori di arti visive e fotografiche e i laboratori teatrali suite mi riguardanti il consumo, l'uso e l'abuso di sostanze psicotrope e sulla prevenzione del fenomeno della tossico-dipendenza, hanno avuto come punto di forza quello di usare metodiche innovative di insegnamento e prevenzione facendo ricorso a creatività e immaginazione, valorizzando l'assetto gruppale, la capacità di ascolto e la fruizione dei mezzi mediatici è possibile infatti attivare canali nuovi e diversamente efficaci per la prevenzione e aprono alla possibilità di dare voce ai ragazzi rispetto a problematiche che li riguardano diretta-mente.

7.3 PON-FSE

L'associazione Ideazione Onlus ha progettato e realizzato, in qualità di ente partner l'intervento PON – FSE Programmazione dei Fondi Strutturali 2007/2013. Obiettivo F atto a “Promuovere il successo scolasti-co, le pari opportunità e l'inclusione sociale”, Azione 3 “Sviluppo di reti contro la dispersione scolastica e la creazione di prototipi innovativi”. Approvato dal MIUR, i soggetti coinvolti sono alunni e docenti di scuola primaria, secondaria e superiore di Palermo afferenti ai territori coinvolti e nella fattispecie quelli in cui insistono gli Istituti Scolastici partner dell'iniziativa:

Istituto Tecnico Turistico Marco Polo – Capofila, Istituto Comprensivo Cruillas, Istituto Comprensivo Borgonuovo. I servizi hanno proposto l'attivazione di spazi di socializzazione.

7.4 PROGETTI L.15/2008

L'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale - Dipartimento Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale - Servizio Scuola dell'infanzia ed istruzione di ogni ordine e grado statale, annualmente propone, attraverso l'Avviso Pubblico, la realizzazione di interventi in favore delle scuole siciliane primarie (quarte e quinte classi) e secondarie di primo grado per lo svolgimento di attività per la formazione civile degli alunni e il contrasto alla criminalità organizzata - articolo 1 della legge regionale n. 15 del 20.11.2008. es. fin. 2013.

In relazione al sopracitato riferimento normativo l'Associazione IdeAzione Onlus ha proposto, e a seguito di approvazione realizzato presso le scuole, percorsi e spazi di socializzazione attraverso progetti innovativi mirati a consolidare la crescita di coscienze che abbiano come principi fondamentali il rispetto della legalità e delle regole all'interno di una comunità civile.

7.5 PROGETTI L.20/1999

Progetto: "Relazione, cultura, legalità: percorsi e spazi di socializzazione innovativi per le nuove generazioni".

Il progetto è stato realizzato a seguito della Circolare n. 13 dell'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale Dipartimento Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale. Servizio Scuola dell'infanzia e istruzione di ogni ordine e grado statale, avente come oggetto: interventi in favore delle scuole e delle facoltà universitarie siciliane per lo svolgimento di attività per la formazione civile degli alunni articolo 14 della legge regionale 13 settembre 1999 n.20. Es. fin. 2015 cap. 373713. Nella presente progettualità sono stati realizzati presso le scuole, percorsi e spazi di socializzazione attraverso laboratori sulla legalità per gli alunni degli Istituti coinvolti nella rete, con la finalità di promuovere il senso di appartenenza alla comunità, lo sviluppo della capacità di gestione dei rapporti interpersonali e di diffondere la cultura della legalità tra i giovani favorendo il rispetto delle regole di convivenza civile.

7.6 PROGETTO ALIEN WEB

Il Progetto dal Titolo: "Alien Web" è finanziato dalla Regione Sicilia Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro. Si tratta di concessione di contributi per l'attuazione di progetti sperimentali finalizzati alla sensibilizzazione dei minori e delle famiglie all'uso responsabile del web attraverso l'attivazione di sportelli di ascolto e di consulenza psicologica per alunni e famiglie delle scuole dei territori coinvolti: I.C. Santa Cristina Gela, I.C. Belmonte Mezzagno, Liceo Scientifico Cannizzaro di Palermo.

7.7 PROGETTO “I.SO.LA.” – INTEGRAZIONE SOCIO-LAVORATIVA

Il progetto, finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, è relativo all’Avviso pubblico per la promozione ed il sostegno di azioni volte al rafforzamento della coesione sociale ed economica dei territori delle Regioni Obiettivo Convergenza, tese al potenziamento degli interventi diretti ai giovani e finalizzate all’inclusione sociale e alla crescita personale - “Giovani per il Sociale”.

Il progetto, della durata complessiva di 24 mesi, comprende spazi di socializzazione per soggetti disabili, di formazione, empowerment, accompagnamento alla creazione d’impresa e ricerca attiva di lavoro residenti in territori economicamente svantaggiati e con scarse possibilità occupazionali.

7.8 PROGETTO PON – F3 “COOL SCHOOL. LA SCUOLA TI RENDE CAPACE”

Il progetto “Cool-School. La scuola ti rende capace”, in committenza del MIUR “il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca”, fa parte del Programma Operativo Nazionale o PON. Esso prevede la realizzazione di prototipi di azioni educative in aree di grave esclusione sociale e culturale, anche attraverso la valorizzazione delle reti esistenti.

Principale direttiva del progetto è promuovere il successo scolastico, le pari opportunità e l’inclusione sociale e lo sviluppo di reti contro la dispersione scolastica e la creazione

di prototipi innovativi. L'intervento progettuale ha voluto proporre la sperimentazione di un ambiente di apprendimento facilitante in cui la cura e l'attenzione alla relazione fra partecipanti e conduttori ha costituito il principale metodo di lavoro.

Queste attività sono rivolte agli alunni del territorio di Palermo, in particolare agli alunni dell'Istituto Comprensivo Borgonuovo, Istituto Comprensivo Cruillas, Istituto Tecnico Turistico Marco Polo Capofila.

7.9 PROGETTAZIONE E GESTIONE INTERVENTI IN FAVORE DELLE SCUOLE

La criminalità organizzata rappresenta oggi, in moltissimi paesi, una delle principali minacce alla sicurezza dei cittadini e alla sopravvivenza della stessa democrazia. La presenza nella società di gruppi criminali organizzati ha conseguenze gravi sulla vita quotidiana, sui rapporti sociali e sull'economia. Allo stesso tempo, la criminalità organizzata opera anche a livello internazionale, gestendo i grandi traffici illegali di droga, armi, esseri umani.

La lotta alla criminalità organizzata ha come principali presupposti due differenti tipi di azione: dal basso, è compito di tutti i cittadini, della società civile, isolare i criminali rifiutando qualunque tipo di collaborazione o di connivenza; dall'alto, le autorità politiche e finanziarie internazionali devono riuscire a elaborare strategie efficaci per contrastare un fenomeno divenuto ormai davvero globale.

La Regione, al fine di contribuire alla promozione civica degli studenti, supporta le istituzioni scolastiche primarie (quarte

e quinte classi) e secondarie di primo grado attraverso appositi finanziamenti finalizzati all'attivazione di laboratori di studio e approfondimento dei valori della legalità, dell'etica pubblica e dell'educazione civica, con particolare riguardo al rispetto del decoro urbano e alla tutela del patrimonio architettonico, artistico e monumentale dei comuni.

L'Associazione Ideazione Onlus ha realizzato tali attività presso: Istituto Comprensivo Tommaso Aiello, IV Circolo Aspra di Bagheria, Direzione Didattica Statale di Belmonte Mezzagno, Istituto Comprensivo Ventimiglia, Istituto Comprensivo Cruillas di Palermo.

7.10 SPORTELLO D'ASCOLTO PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA

In Italia, circa 6 Milioni di donne hanno subito nel corso della propria vita una qualche forma di violenza fisica o sessuale. Il 13,6% delle vittime ha subito tali violenze da partner o ex partner. Si intende per violenza di genere qualsiasi forma di maltrattamento rivolto contro le donne, in ragione della loro identità di genere, con l'obiettivo del controllo della vittima che viene raggiunto con la manipolazione, umiliandola e denigrandola. Nella violenza di genere sono comprese violenza sessuale e qualsiasi forma di persecuzione o violenza fisica, psicologica ed economica che un uomo esercita su una donna in ambito familiare o lavorativo, che colpisce involontariamente anche i loro figli/e. Per questo motivo la Regione Sicilia assicura alle vittime e ai loro figli, un sostegno per consentire il recupero

della propria autonomia e riconquistare la propria libertà, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato. Riconoscere la violenza è necessario per ricevere e ottenere aiuto per se e per gli altri. A tale scopo lo Sportello d'Ascolto risulta un valido sostegno, creato per incontrare e aiutare le persone che vivono situazioni di disagio, attraverso le azioni qualificate di operatori impegnati ad ascoltare e comprendere con attenzione le testimonianze delle vittime. Lo scopo dello sportello è rispondere ai bisogni delle vittime e sostenerli in tale percorso. La consulenza psicologica può divenire il luogo fisico e mentale in cui individuare in modo più chiaro il proprio malessere e riscoprire le proprie risorse, attraverso:

- Colloqui di supporto e sostegno psicologico, condotti da un'operatrice specializzata, nei quali verrà approfondito il vissuto della vittima, instaurando una collaborazione strutturata con consulenti psicologici;
- colloqui informativi di carattere legale in grado di fornire gli strumenti giuridici cui la donna può far ricorso per tutelare i propri diritti;
- sostegno alla genitorialità: supporto guidato verso la fuoriuscita da spirali di violenza domestica, promuovendo il recupero del ruolo materno;
- sostegno e aiuto anche a bambini e adolescenti vittime dirette e/o indirette con interventi sulle conseguenze post-traumatiche.

SEDE E CONTATTI

Sede Legale: Palermo, via N. Cacciatore 35 - CAP 90142

Sede Operativa: Palermo, via Corradino di Svevia 48 - CAP 90135

Telefono: 091-217026 / 320-9738593

E-mail: onlusideazione@gmail.com

Pec: onlusideazione@pec.it

Il personale dell'Associazione è disponibile dal
Lunedì al Venerdì, dalle ore 09:00 alle 13:00
e dalle ore 15:00 alle 18:00

SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI EROGATORI DI PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ PER SOGGETTI FRAGILI DEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO SEZIONI "MINORI" – "ANZIANI" E "INABILI"

L'Ente da accreditare _

presenta il seguente progetto

riportante prestazioni migliorative ed aggiuntive a quelle previste dal presente avviso, senza alcun onere aggiuntivo da parte del Comune di Corleone, capofila del Distretto socio sanitario D40. Il concorrente dovrà indicare in forma chiara e sintetica le prestazioni a carattere accessorio che intende offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher. Le prestazioni dovranno essere rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia con indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato.

Ubicazione degli uffici e delle sedi operative con l'indicazione degli orari di apertura e di chiusura:

Sede legale: in Palermo, via N. Cacciatore, n. 35 -Tel/fax: 091 217026 - Cell: 320 9738593, e-mail: onlusideazione@gmail.com / PEC: onlusideazione@pec.it ,

Sede operativa: Via Corradino di Svevia, 48 - Palermo, il personale è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.

- **Attività di segretariato sociale:** Agli utenti anziani e disabili ed ai familiari che ne faranno richiesta, sarà offerto un servizio di supporto atto a favorire l'accesso ai servizi presenti nel territorio; tale azione implicherà una prima fase informativa con riferimento ad ogni beneficiario. Verranno inoltre messe in atto azioni profeutiche a finalizzate a risolvere le problematiche organizzative di cura dei beneficiari, fornendo loro istruzioni, motivando le indicazioni offerte e verificandone la comprensione e la messa in pratica.
Tempi di svolgimento: intero periodo di accreditamento;
Frequenza di svolgimento: a richiesta dell'utente – supporto telefonico ed incontri in loco.
- **Attività di consulenza CAF/Patronato:** Gli utenti anziani e disabili che ne faranno richiesta, saranno indirizzati presso CAF e Patronati del territorio per un servizio di consulenza gratuito atto a supportare concretamente l'accesso ai servizi di cui sopra attraverso gli adempimenti necessari (a titolo esemplificativo redazione ISEE-DSU-ecc..).
Tempi di svolgimento: intero periodo di accreditamento;
Frequenza di svolgimento: a richiesta dell'utente – supporto telefonico ed incontri in loco.

- **Servizio di Counseling Psicologico rivolto a minori e famiglie**: Lo scopo del counseling è aiutare a gestire problematiche transitorie di disagio, rivolto agli utenti/famiglie offrendo uno spazio di ascolto.

Tempi di svolgimento: intero anno scolastico

Frequenza di svolgimento: a richiesta dell'utente una volta ogni 15 giorni – supporto

Operatori impiegati: n.1 Psicologo abilitato all'esercizio della professione

Luogo di svolgimento: telefonico - videochiamata.

Palermo, 10/09/2021

Il Legale Rappresentante

ASSOCIAZIONE IDEAZIONE ONLUS
Via Nicolò Cacciatore, 35 - Palermo
C.F. 97238130823
P.Iva. 06191360822

