

Carta dei servizi

Aggiornato ad Agosto 2021



SOMMARIO

PREMESSA	3
CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
CHI SIAMO	4
MISSION E ORGANIZZAZIONE	4
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA	5
A CHI CI RIVOLGIAMO	6
L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI	6
SERVIZI	6
CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DIURNO INCLUSIVO "ALLEGRI NELLA SPERANZA, APERTI ALL'ASCOLTO"	17
PROGETTI	18
LE NOSTRE ATTIVITÀ	21
PERSONALE ADDETTO	23
PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE PERSONALE	23
MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	23
MODALITÀ E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ	24
SEGNALAZIONI E RECLAMI	24
RAPPORTI CON IL TERRITORIO	25
NORME DI CHIUSURA	25
VALIDITÀ DELLA CARTA	25

PREMESSA

La Società Cooperativa Sociale “Kleise” a r.l. attraverso la carta dei servizi vuole dare a tutti la possibilità di conoscere le attività svolte per accedervi con fiducia, sicurezza e garanzia. La Carta ha lo scopo di informare relativamente agli standard dei servizi offerti e alle modalità di svolgimento delle prestazioni. Costituisce anche una sorta di contratto attraverso il quale si vanno a definire i diritti e i doveri reciproci. L’obiettivo è quello di stabilire, per i vari servizi, le caratteristiche e le modalità di accesso agli stessi, al fine di tutelare i diritti soggettivi di ciascun utente. Con questo documento si intende presentare quanto la cooperativa “Kleise” oggi è in grado di offrire, con la prospettiva e l’impegno di rendere i propri servizi sempre più efficienti. Gli aggiornamenti e le verifiche costanti a cui sarà sottoposta la presente Carta, la rendono dinamica ed evolutiva. Essa infatti, sarà oggetto di rivalutazioni continue effettuate sulla scorta dei suggerimenti forniti dai lettori e dai fruitori dei servizi, per renderla quanto più rispondente alle esigenze delle categorie che la utilizzano. La medesima Carta dei Servizi verrà consegnata a tutti gli utenti che accedono ai servizi della cooperativa e a tutti coloro che ne fanno richiesta, così da fornire una conoscenza quanto più dettagliata possibile sulle attività che offre. Il documento sarà aggiornato qualora le condizioni del servizio erogato, le caratteristiche, i bisogni e le esigenze dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

CHE COS’È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un’organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata inoltre per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull’erogazione dei servizi stessi. La norma cui fa riferimento è la Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”. Essa a tutela degli utenti, obbliga gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria “Carta dei Servizi”. La Società Cooperativa Sociale “Kleise” a r.l. attraverso la carta dei servizi esprime il proprio impegno nel tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo i seguenti principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell’erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l’Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della cooperativa "Kleise" costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica degli stessi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi, contiene:

- informazioni sulla storia e la struttura della cooperativa;
- principi attuati nel processo di erogazione;
- descrizione e informazioni relative a tutti i servizi che la cooperativa svolge (raggruppati per aree di intervento);
- definizione degli standard di qualità;
- misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.

CHI SIAMO

La cooperativa sociale "Kleise" nasce nel mese di Ottobre 2020 come braccio operativo della Caritas diocesana di Piana degli Albanesi, dal desiderio e dall'impegno del direttore e degli operatori Caritas. La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi socio sanitari, culturali, educativi, ambientali, ludico sportivi e turistici.

MISSION E ORGANIZZAZIONE

"Kleise" è una Società Cooperativa di tipo A e B e di lavoro Governance tradizionale, Codice Fiscale e n.iscr. al Registro Imprese **06906590820**, Numero REA: **PA - 424253**, iscritta all'Albo Cooperative con numero C134612 sezione cooperative a mutualità prevalente. Il nome della cooperativa, "Kleise", racchiude in sé la sua mission e il desiderio che ne ha generato la nascita, ovvero farsi prossimi a chiunque chieda aiuto, in linea con le finalità della Caritas Diocesana di Piana degli Albanesi di cui la cooperativa è braccio operativo. La cooperativa "Kleise", sebbene nata solo da pochi mesi, si avvale dell'esperienza pluriennale nella gestione di progetti complessi, finanziati con fondi pubblici, maturata attraverso le attività della Caritas diocesana di Piana degli Albanesi e, nello specifico, si occupa di progettare e realizzare iniziative sociali e socio assistenziali in favore di persone e famiglie in condizione di fragilità e di marginalità sociale. Un'attenzione specifica negli ultimi anni è stata offerta alla disabilità e all'età senile. Lavora prevalentemente sul terri-

torio di Piana degli Albanesi ma può vantare, attraverso la collaborazione con la Caritas diocesana di Piana degli Albanesi e con altre Caritas cittadine, reti su tutto il territorio provinciale di Palermo e per esteso sul territorio regionale. La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema. L'organizzazione della cooperativa si basa sul decentramento e sulla condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra (équipe). È il frutto di un percorso attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione. Seguendo lo stesso principio, in termini di operatività dei servizi, valorizziamo, curiamo e coltiviamo il lavoro "di rete" con le varie risorse presenti nel territorio, con l'intento di potenziare l'efficacia degli interventi, ma soprattutto a sostegno di un sistema sociale fondato sulla collaborazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

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 sociale "Kleise" provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati è eseguito 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 del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

DIRITTO DI SCELTA

La Cooperativa "Kleise" garantisce ai cittadini il diritto di scelta nel caso in cui ci sia una offerta alternativa di attuazione del servizio.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La cooperativa assicura e garantisce 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.

A CHI CI RIVOLGIAMO

La cooperativa sociale "Kleise" persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi socio sanitari, culturali, educativi, ambientali, ludico sportivi e turistici. La cooperativa sta orientando i suoi sforzi e il suo impegno sociale per costruire e avviare processi di sviluppo e di crescita sul territorio offrendo un'attenzione specifica al mondo della disabilità e all'età senile.

L'ASSETTO ISTITUZIONALE. RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa "Kleise" sono l'Assemblea, le Riunioni dei soci, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione. L'Assemblea è l'organo sovrano della strutturazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l'anno per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci rappresentano degli spazi di discussione, di approfondimento ed incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa, convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 consiglieri eletti dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione.

SERVIZI, PROGETTI, ATTIVITÀ

SERVIZI

- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- Servizio Educativo Domiciliare (SED)
- Servizio Educativo Territoriale (SET)
- Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM)
- Home Care Premium

- Centro socio – educativo diurno inclusivo “Allegri nella speranza, aperti all’ascolto”

PROGETTI

- Progetto “Fiabe sul Lago”
- Progetto “Sorrudiamo all’avventura”
- Colonia Estiva 2021 “E...state all’aperto”

ATTIVITÀ

- Sostegno Scolastico
- Sostegno Genitoriale
- Laboratorio Musicale - Ritmo E Fantasia
- Attività Ludico - Sportive
- Laboratorio Artistico – Creativo
- Laboratorio Orto – Didattico

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Il Servizio viene reso secondo Piani Assistenziali Individuali (PAI) redatti dall’Assistente Sociale del territorio, in accordo con l’utente e la famiglia, che definiscono gli obiettivi dell’intervento, il tipo di prestazioni, la frequenza e la durata. Il servizio è rivolto ad anziani ultra sessantacinquenni, parzialmente autosufficienti o a rischio di perdita dell’autosufficienza, privi di adeguato supporto familiare che non necessitano di prestazioni sanitarie domiciliari, ma che richiedono un supporto di natura socio-assistenziale per lo svolgimento di alcune funzioni della vita quotidiana con l’obiettivo di favorire il mantenimento del più alto livello possibile di autonomia delle persone, costruendo insieme a loro percorsi che diano risposta ai bisogni assistenziali e che favoriscano la socializzazione attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali. Ogni azione è stabilita da un’équipe sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato, agisce sulla situazione di disagio coinvolgendo la famiglia e la comunità in un’ottica di rete. Tutto il personale garantirà il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell’utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali. Il Servizio si avvarrà delle seguenti figure:

- OSA/OSS;
- Ausiliare;
- Assistente Sociale Coordinatore.

OPERATORE SOCIO ASSISTENZIALE/SOCIO SANITARIO (OSA/OSS)

Svolge compiti di:

- Aiuto per l’igiene personale, per il governo dell’alloggio;
- Attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l’utente, se occorre, fuori dalla sua abitazio-

ne con il mezzo di trasporto dell'Ente.

Inoltre assolve alle proprie mansioni con flessibilità, avendo cura di personalizzare il suo intervento in base alle esigenze espresse dall'anziano e orientando il suo agire professionale al raggiungimento dell'obiettivo del Piano Assistenziale Individuale. Viene garantito l'utilizzo di personale maschile e femminile a seconda della tipologia degli assistiti e di particolari situazioni personali.

AUSILIARE

Svolge compiti di:

- Pulizia dell'alloggio;
- Disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto dell'Ente.

È tenuto a collaborare con l'OSA/OSS che ha in carico l'utente nei compiti per i quali il Piano Assistenziale Individuale lo richieda espressamente.

ASSISTENTE SOCIALE COORDINATORE

L'Assistente Sociale che coordina le attività attraverso i Piani di Lavoro, effettua riunioni settimanali con l'équipe per il monitoraggio degli interventi e dei Progetti Assistenziali Individualizzati.

• Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; la cartella conterrà copia del PAI, gli operatori incaricati, le fasce orarie previste per l'intervento e su di essa andrà registrato l'andamento degli interventi e ogni variazione del piano di lavoro.

- Prende in carico l'utente e ne cura la relazione d'aiuto.
- Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del comune, con il Medico di Medicina Generale e con le risorse del territorio.

TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La durata del servizio è stabilita in base al Piano Individuale di Assistenza (PAI), stilato dall'Assistente Sociale della cooperativa responsabile del Servizio tenendo conto delle esigenze e delle richieste di ogni singolo utente.

LA COOPERATIVA KLEISE SI IMPEGNA A:

- Garantire le prestazioni previste dal PAI;
- Assicurare il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'utente;
- Gestire i turni degli operatori, limitando cambi frequenti e avvisando l'utente tempestivamente di qualsiasi variazione.

L'UTENTE SI IMPEGNA A:

- Collaborare per una efficace erogazione delle prestazioni;
- Comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue indisponibilità;
- Ricevere le prestazioni previste dal PAI.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il cittadino che intende usufruire del Servizio o un suo familiare dovrà presentare un'istanza al Servizio Sociale Professionale o Segretariato Sociale o agli uffici comunali dei Servizi Sociali del Comune di residenza, i quali forniranno un modulo di domanda per l'assistenza domiciliare.

L'istanza deve essere corredata da certificazione ISEE e sarà seguita dalla valutazione da parte del Servizio Sociale. L'utente accede al Servizio in base alla posizione in graduatoria.

Il Comune, selezionati gli utenti, li invita a scegliere l'ente per l'erogazione del servizio e, effettuata la scelta, invita l'ente a svolgere il servizio, trasmettendo copia del PAI.

REQUISITI D'ACCESSO

- Residenza nel territorio del Distretto Socio Sanitario;
- Essere ultra 65enni parzialmente autosufficienti o a rischio di perdita dell'auto-sufficienza e non adeguatamente supportati dai familiari.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Il servizio è rivolto a persone con disabilità fisica e psichica o sensoriale, anziani non autosufficienti, nonché ai soggetti affetti da patologie croniche stabilizzate, non autosufficienti, ai pazienti affetti da patologie acute o ricattizzate, temporaneamente invalidanti e ai pazienti inguaribili in fase terminale che non rispondono a trattamenti specifici e a pazienti critici e speciali, ai soggetti affetti da demenza Alzheimer negli stadi III, IV, V e VI della GDS. Tali soggetti necessitano di un'assistenza caratterizzata dalla presa in carico globale, attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie rese in forma integrata. Ogni azione è stabilita da un'équipe che sulla base di un progetto individualizzato, agisce sulla situazione di disagio coinvolgendo la famiglia e la comunità in un'ottica di rete. Tutto il personale garantirà il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali. Il Servizio si avvarrà delle seguenti figure:

- OSA/OSS;
- Ausiliare;
- Assistente Sociale Coordinatore.

OPERATORE SOCIO ASSISTENZIALE/SOCIO SANITARIO (OSA/OSS)

È l'operatore di riferimento dell'utente e svolge compiti di:

- Aiuto all'igiene personale ed al governo dell'alloggio, nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane all'interno ed all'esterno dell'abitazione, nella mobilità, nella deambulazione e mobilitazione del soggetto allettato, nella corretta assunzione di farmaci prescritti e nel corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;

- Collaborazione con il personale sanitario nelle attività finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali;
- Collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio dell'utente con l'obbligo di riferire sui sintomi di allarme;
- Prevenzione delle piaghe da decubito ed effettuare piccole medicazioni;
- Controllo ed assistenza nella somministrazione delle diete;
- Attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

Inoltre assolve alle proprie mansioni con flessibilità, avendo cura di personalizzare il suo intervento in base alle esigenze espresse dell'utente e orientando il suo agire professionale al raggiungimento dell'obiettivo del Piano Assistenziale Individuale. Viene garantito l'utilizzo di personale maschile e femminile a seconda della tipologia degli assistiti e di particolari situazioni personali.

AUSILIARE

Svolge compiti di:

- Pulizia dell'alloggio;
- Disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto dell'Ente.

È tenuto a collaborare con l'operatore OSA/OSS che ha in carico l'utente nei compiti per i quali il Piano Assistenziale Individuale lo richieda espressamente.

ASSISTENTE SOCIALE COORDINATORE

L'Assistente Sociale che coordina le attività attraverso i Piani di Lavoro, effettua riunioni settimanali con l'équipe per il monitoraggio degli interventi e dei Progetti Assistenziali Individualizzati. Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; la cartella conterrà copia del PAI, gli operatori incaricati, le fasce orarie previste per l'intervento e su di essa andrà registrato l'andamento degli interventi e ogni variazione del PAI stesso. Prende in carico l'utente e ne cura la relazione d'aiuto. Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del comune, con il Medico di Medicina Generale e con le risorse del territorio.

TEMPI E DURATA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La durata del servizio è stabilita in base al Piano Individuale di Assistenza (PAI), stilato dall'Assistente Sociale della cooperativa responsabile del Servizio tenendo conto delle esigenze e delle richieste di ogni singolo utente.

LA COOPERATIVA KLEISE SI IMPEGNA A:

- Garantire le prestazioni previste dal PAI;
- Assicurare il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'utente;

- Gestire i turni degli operatori, limitando cambi frequenti e avisando l'utente tempestivamente di qualsiasi variazione.

L'UTENTE SI IMPEGNA A:

- Collaborare per una efficace erogazione delle prestazioni;
- Comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue indisponibilità;
- A ricevere le prestazioni previste PAI.

INCONTRI DI VERIFICA

Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti, l'Assistente Sociale responsabile del Comune di riferimento (qualora il servizio è svolto in convenzione con enti pubblici) e l'Assistente sociale della Cooperativa si incontrano alle scadenze previste dal progetto individuale o ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto. Le eventuali variazioni del progetto sono condivise/concordate con l'utente e/o la sua famiglia. Qualora la verifica effettuata introduce modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà modificato il PAI, che sarà successivamente trasmesso ai soggetti interessati.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il cittadino residente nel Comune Capofila del Distretto che intende usufruire del Servizio ADI o un suo familiare, dovrà presentare un'istanza, corredata da richiesta di valutazione multidimensionale formulata su apposito modulo dal medico di famiglia, alla U.O. Socio Sanitaria del PTA (Presidio Territoriale di Assistenza) di appartenenza. I residenti negli altri Comuni del Distretto che intende usufruire del Servizio ADI o un loro familiare dovranno presentare un'istanza agli uffici sociali del comune di residenza. Le Unità Operative Socio Sanitarie dell'ASP, unitamente ai Servizi Sociali comunali provvederanno ad una valutazione complessiva e concorderanno con il richiedente e/o i suoi familiari il Piano di Assistenza Individuale (PAI), comprensivo delle prestazioni socio-assistenziali e di quelle sanitarie, in cui verranno definiti gli obiettivi dell'intervento, la durata e la sua frequenza. Il P.A.I. viene trasmesso al Coordinamento ADI che avvia le procedure amministrative volte all'attivazione del Servizio e invita l'utente a scegliere l'ente per l'erogazione del servizio. Effettuata la scelta, invita l'ente a svolgere il servizio, trasmettendo copia del P.A.I.

REQUISITI D'ACCESSO

- Residenza nel territorio del Distretto Socio-Sanitario;
- Anziani non autosufficienti;
- Utenti affetti da patologie croniche stabilizzate non autosufficienti;
- Utenti affetti da patologie acute o riacutizzate, temporaneamente invalidanti;
- Utenti inguaribili in fase terminale che non rispondono a trattamenti specifici;

- Pazienti critici e speciali;
- Utenti affetti da demenza Alzheimer negli stadi III, IV, V e VI della GDS.

SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE (SED)

È un servizio che nella maggior parte dei casi è comunale, gestito dalla Cooperativa Sociale Kleise a r.l., di natura educativa a favore di minori a rischio di emarginazione o di devianza, allo scopo di integrare e rinforzare l'azione dei familiari senza deresponsabilizzarli, in un'ottica di sostegno alla genitorialità. Attraverso il Servizio Educativo Domiciliare si perseguono diversi obiettivi: promozione di forme di relazione per favorire l'autonomia e l'integrazione degli utenti, prevenzione di disagio in situazioni a rischio a causa di contesti familiari fragili, sostegno delle figure parentali per ristabilire il migliore equilibrio del nucleo familiare. Gli utenti che usufruiscono di tale servizio sono minori già seguiti dai servizi sociali, oppure che necessitano e/o si avvalgono di un insegnante di sostegno. In altri casi sono minori che vivono in contesti familiari "difficili" e quindi segnalati per la carenza di risposte educative efficaci. Il servizio si propone di accompagnare il minore nella vita sociale e relazionale, di creare un rapporto di fiducia laddove mancano riferimenti adulti significativi, di supportare il minore attraverso diverse attività: svolgimento dei compiti, giochi, accompagnamento e graduale inserimento in altre strutture presenti sul territorio. Tutte queste attività sono il mezzo attraverso il quale perseguire gli obiettivi educativi propri del servizio. Rispetto al sostegno alla genitorialità, fini dell'intervento sono: il supporto dei genitori nella loro funzione educativa, l'attivazione di una rete e un collegamento fra i genitori e le altre istituzioni che hanno in carico l'utente (scuola, servizi sociali), la responsabilizzazione del genitore nell'accompagnamento del figlio. Il servizio si rivolge ai minori già seguiti dal servizio sociale professionale, anche in seguito a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, ed alle loro famiglie. Non è una prestazione che si fornisce a richiesta del singolo cittadino, ma viene disposta ed attivata dagli Enti locali. Il servizio si avvarrà delle seguenti figure:

- Pedagogista coordinatore
- Psicologo supervisore
- Educatori

PEDAGOGISTA COORDINATORE E PSICOLOGO SUPERVISORE

Lo Psicologo supporterà il programma di lavoro e di intervento, svolgerà attività di supervisione e discussione dei "casi", suggerendo agli educatori le strategie più adeguate, e dal pedagogista, che effettuerà interventi specifici con i singoli minori e nuclei familiari e si raccorderà con i servizi esterni (servizio sociale, scuola, eventuali servizi specialistici dell'ASL).

EDUCATORI

Supportano e accompagnano i minori nel raggiungere i seguenti obiettivi:

- attività educative domiciliari (stimolare la comunicazione intra-fami-

liare, l'espressione di bisogni ed emozioni, la comprensione reciproca e la capacità d'ascolto da parte dei genitori, stabilire regole condivise, utilizzare giochi educativi volti a favorire l'autonomia e la sicurezza del minore);

- attività di recupero scolastico - attività di orientamento scolastico e professionale (intervento contro l'evasione e la dispersione scolastica, accompagnamento all'individuazione del percorso scolastico e lavorativo sulla base delle attitudini personali; intervento sui problemi comportamentali, relazionali, emotivi o cognitivi che portano a difficoltà di apprendimento)
- accompagnamento dei minori per consentire la partecipazione ad:
 - a) attività ricreative anche in spazi aperti (passeggiate, incontri nel territorio);
 - b) attività sportive da attuarsi in collaborazione con associazioni sportive e di volontariato presenti sul territorio (calcetto e attività motorie in genere) o palestre del luogo;
 - c) partecipazione ad attività creative ed espressive attivate sul territorio; d) iniziative ricreative culturali (visione di spettacoli, visite naturalistiche, mostre).

TEMPI E DURATA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio verrà attivato annualmente.

INCONTRI DI VERIFICA

Valutazione degli interventi in itinere attraverso i seguenti strumenti:

- Riunioni d'équipe con cadenza periodica, al fine di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi relativi ai singoli casi;
- Stesura di relazioni scritte sui singoli casi e sull'affidamento delle azioni progettuali.

Le valutazioni si baseranno su indicatori, ovvero variabili specifiche attraverso le quali misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi progettuali e di quelli relativi ai singoli casi. In generale si terrà conto dei seguenti indicatori:

Relativamente al minore

- Miglioramento comportamentale e didattico;
- Acquisizione e/o potenziamento delle capacità di socializzazione e di integrazione;
- Aumento del grado di benessere psico-fisico (con riferimento all'alimentazione, cura e igiene personale, capacità relazionali, capacità di concentrazione, reattività a stimoli esterni).

Per i genitori

- attenzione all'igiene e cura degli ambienti domestici e dei figli;
- cura dell'alimentazione dei figli;
- disponibilità alla strutturazione di momenti di riflessione, confronto ed ascolto all'interno della famiglia;
- partecipazione alla vita sociale del figlio;

- capacità di autocritica e di mediazione dei conflitti.

Relativamente al sistema

- riduzione dei casi di istituzionalizzazione e della spesa conseguente;
- attività di prevenzione per ridurre il fenomeno della devianza.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I destinatari del Servizio sono segnalati dai Servizi Sociali di Comunità alla U.O. Coordinamento Servizio Sociale di Comunità - Contrasto alla Povertà del Comune, che ne valuta l'ammissibilità. In caso di esito positivo, l'U.O. Coordinamento Servizio Sociale di Comunità - Contrasto alla Povertà convoca i genitori e/o il tutore per la scelta dell'Ente, tra quelli accreditati, per l'erogazione del Servizio. L'Ente accreditato elabora un Piano Educativo Individualizzato (PEI) tenendo conto degli obiettivi indicati dall'Assistente Sociale di riferimento.

SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE (SET)

Il Servizio Educativo Territoriale (SET) ha come obiettivo il benessere del minore attraverso il miglioramento dell'ambito familiare. Cerca di evitare la mai facile soluzione dell'allontanamento dalla famiglia (inserimento in comunità alloggio e/o istituto, affidamento o adozione) ed il miglioramento delle competenze genitoriali, al fine di favorire un adeguato sviluppo all'interno della propria famiglia e nel contesto sociale di appartenenza.

IL SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE SI PROPONE DI:

- Promuovere e sostenere il benessere di bambini, adolescenti e delle loro famiglie, con particolare attenzione all'unitarietà dei loro percorsi di vita;
- Sostenere i diritti dei minori e le responsabilità genitoriali;
- Supportare i minori e le famiglie in situazioni complesse e difficili;
- Costruire o ricostruire il tessuto familiare instaurando relazioni interpersonali sane;
- Recuperare le dinamiche relazionali all'interno del gruppo classe, inteso come costituito dagli alunni e dagli insegnanti;
- Recuperare le dinamiche relazionali in situazioni extrascolastiche (quartiere, associazionismo, servizi di aggregazione e di tempo libero, ecc.);
- Fornire supporto in collaborazione con i servizi territoriali e il Tribunale per i minori.

Il servizio si avvarrà delle seguenti figure:

- Pedagogista coordinatore
- Psicologo
- Educatori

TEMPI E DURATA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio verrà attivato annualmente.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Si accede al servizio su richiesta dell'Assistente Sociale del Comune e/o di un Operatore sociale del Comune di residenza, con il quale il S.E.T., compilata una scheda di presa in carico, condivide il Progetto educativo individualizzato.

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE (ASACOM)

La nostra cooperativa svolge tale servizio con le seguenti finalità:

- Dare risposte concrete di sostegno e supporto al soggetto in situazione di handicap in tutte le attività attinenti le prestazioni scolastiche (attività di tipo educativo-formativo)
- Fornire attività volte a sostenere i processi di integrazione territoriale (attività di socializzazione), favorendo nel contempo forme di aiuto e solidarietà alle famiglie.

Eroga tale servizio con le seguenti modalità operative:

- Colloquio informativo/conoscitivo con la famiglia del minore
- Presa in carico del minore e relazione di ingresso; relazioni di monitoraggio in itinere e finale
- Operatori qualificati che abbiano un profilo professionale di "Assistente alla Comunicazione" o "Educatore Professionale/Pedagogo" o "Psicologo".

Il servizio verrà espletato in aula, in presenza con l'insegnante curricolare e dell'insegnante di sostegno laddove previsto, per agevolare la trasmissione dei contenuti didattici e per consentire il raggiungimento degli obiettivi funzionali previsti dal PEI e dal PDP e le verifiche di apprendimento ai fini del successo formativo degli alunni destinatari dell'assistenza anche al fine di favorirne la socializzazione e l'integrazione scolastica.

Il compito del personale addetto all'espletamento del servizio nel dettaglio consiste in:

- Favorire, incoraggiare e mediare la comunicazione dell'alunno con gli insegnanti ed i compagni;
- Consentire all'alunno/i affidato/i/gli di accedere ai contenuti della didattica e formativi e alle verifiche sull'apprendimento;
- Promuovere e favorire la socializzazione ai fini dell'integrazione scolastica;
- Tradurre quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente: (lingua italiana dei segni (L.I.S.), lettura labiale, ecc., a favore di soggetti con disabilità uditiva, comunicazione facilitata, strumenti aumentativi e compensativi, verbo tonale, metodo TEACH, metodo ABA, ecc., per i soggetti con disturbo autistico, braille, ecc., per i soggetti non ve-

denti, ecc.);

- Collaborare se del caso alla stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI).

TEMPI E DURATA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio verrà attivato annualmente.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene tramite il Servizio Sociale professionale, che fornirà all'utente una lista di operatori e la cooperativa di appartenenza. Sarà l'utente a scegliere l'operatore che dovrà erogare questo servizio.

HOME CARE PREMIUM

È un programma promosso e finanziato dall'INPS - Gestione Dipendenti Pubblici (ex INPDAP) – che mette a disposizione contributi economici e assistenziali allo scopo di sostenere situazioni di non autosufficienza e consente l'erogazione di prestazioni finalizzate a garantire la cura a domicilio delle persone non autosufficienti. Le prestazioni erogate dall'INPS sono distinte in:

- un contributo economico (prestazione prevalente) finalizzato al rimborso della spesa sostenuta per l'assistente domiciliare assunto con contratto di lavoro domestico;
- servizi di assistenza alla persona (prestazioni integrative) erogati dagli ambiti territoriali o da enti convenzionati con l'Istituto, previa accettazione del piano socio-assistenziale

Le prestazioni e gli interventi socio-assistenziali sono organizzati e gestiti a livello locale dal comune di appartenenza del soggetto beneficiario, che affida l'erogazione dei servizi integrativi alle Cooperative Sociali accreditate. Tali interventi sono rivolti a:

- dipendenti iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali;
- pensionati – diretti e indiretti – utenti della Gestione Dipendenti Pubblici (GDP) e i loro coniugi, se non è intervenuta sentenza di separazione;
- soggetti legati da unione civile e i conviventi (ex legge 76/2016);
- fratelli, sorelle e affini di primo grado, esclusivamente qualora tali soggetti siano affidati alla tutela o curatela del titolare;
- parenti di primo grado anche non conviventi;
- minori orfani di dipendenti già iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e di utenti pensionati della Gestione Dipendenti Pubblici.

Sono equiparati ai figli, i minori affidati al titolare in virtù di affidamento (familiare, giudiziale o preadottivo) disposto dal giudice. I beneficiari devono essere individuati tra i soggetti maggiori o minori di età, disabili. Non è di ostacolo alla concessione la circostanza di aver già fruito del programma

HCP negli anni precedenti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per poter beneficiare dei servizi ed interventi previsti dall'Avviso è necessario presentare un'istanza di partecipazione esclusivamente per via telematica, a mezzo della piattaforma web Servizi al Cittadino sul sito dell'Inps, attraverso l'Area Riservata e selezione "Attività Sociali", "Assistenza Domiciliare – Domanda".

Per maggiori informazioni rivolgersi:

- all'ufficio Servizi Sociali del Comune di appartenenza
- ai patronati

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

Per l'inserimento dell'istanza è necessario essere in possesso della seguente documentazione:

- Codice fiscale e del Pin assegnato dall'Inps;
- aver presentato la Dichiarazione Sostitutiva Unica finalizzata al rilascio della certificazione del valore ISEE SOCIO-SANITARIO.
- Email e recapito telefonico.

CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DIURNO INCLUSIVO "ALLEGRI NELLA SPERANZA, APERTI ALL'ASCOLTO"

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il centro socio-educativo diurno inclusivo "Allegri nella Speranza, Aperti all'ascolto", per minori e ragazzi con sviluppo tipico e atipico, si configura come la prima realtà educativa presente nel territorio comunale che pone l'attenzione nei confronti di persone, famiglie, minori e giovani che vivono una condizioni di disabilità. Dispone di locali funzionali alla "ricreazione" ossia di spazi in cui poter stare insieme in modo gioioso e allegro, di un ampio locale per i laboratori, di uno spazio dedito alla consumazione dei pasti e/o delle merende ed infine di uno spazio tv/cineforum. Il locale è attrezzato di bagno a norma, di spazi adeguati ed idonei allo svolgimento delle predette attività ed è gestito sia da operatori qualificati con comprovata esperienza nell'ambito della disabilità sia da volontari che si mettono in gioco prestando e donando la loro preziosa disponibilità. Il centro si configura come uno spazio di aggregazione, un importante luogo di incontro – scambio e di condivisione fra i soggetti che lo frequentano.

OBIETTIVI

Il centro diurno grazie, alla disponibilità di locali funzionali ed adeguati, offre uno spazio ricco di esperienze significative per "stare insieme" in modo gioioso e allegro, sereno e spensierato, in cui si promuove la socializzazione, lo scambio comunicativo, la cooperazione, la condivisione e lo sviluppo di relazioni significative fra tutti coloro che frequentano il centro.

Le finalità del progetto sono sottese allo sviluppo delle abilità sociali, all'aumento della consapevolezza di sé, all'accrescimento dell'autostima e all'inclusione sociale.

AMMISSIONE

L' ammissione avviene tramite istanza scritta con apposito modulo.

STRUTTURA

Oratorio "Beato Pino Puglisi" – Via Morea snc, 90037 - Piana degli Albanesi (PA).

PROGETTI

"FIABE SUL LAGO"

DESCRIZIONE

Il progetto "Fiabe sul lago" nasce dalla stretta collaborazione fra la Cooperativa Sociale Kleise a rl e l'Istituto Comprensivo "Skanderbeg" di Piana degli Albanesi. Il progetto articolato in n. 9 incontri, della durata di 2 ore ciascuno, per un totale complessivo di 18 ore, ha coinvolto bambini di età compresa fra i 6 e i 10 anni frequentanti la scuola primaria dell' ICS "Skanderbeg". Sfondo integratore in cui si è svolto questo progetto altro non poteva essere che il meraviglioso scenario del lago di Piana degli Albanesi nello specifico presso l'area verde/picnic "Oasi Lago" dell'omonimo paese. Lettura, ascolto, drammatizzazione, conoscere e riconoscere le proprie emozioni, i propri stati d'animo sono tra le principali caratteristiche che hanno determinato e contraddistinto questo "viaggio" tra le fiabe più note (Hansel e Gretel, Cappuccetto Rosso, I tre Porcellini, La Sirenetta, Biancaneve e i Sette Nani etc...). Questa meravigliosa esperienza si è conclusa con, la scrittura di una fiaba inventata da tutti bambini, dal titolo "C' era una volta un lago", e con la stampa e la pubblicazione di un libricino illustrato, corredato da disegni e dalla medesima fiaba inventata.

OBIETTIVI

La fiaba rappresenta una specifica forma di linguaggio espressivo-comunicativa tale da stimolare e potenziare nei bambini la capacità di narrazione ed espressione dei propri vissuti interiori; altresì grazie alla fiaba i bambini entrano in contatto con le proprie emozioni più profonde, imparano a riconoscerle e a nominarle. Grazie alla fiaba, difatti, il bambino apprende nuovi vocaboli, tempi verbali e modalità narrative via via sempre più complesse. Nello specifico la fiaba è intesa come un vero e proprio strumento utile allo sviluppo della competenza linguistica quale prerequisito determinante per i più piccoli per l'ingresso nella scuola primaria. Lo sviluppo del pensiero narrativo concorre anche allo sviluppo del pensiero fantastico. In questo modo, attraverso l'ascolto della fiaba, il bambino impara a distinguere la realtà dalla fantasia

attraverso la valutazione di quei elementi narrativi caratterizzati da specifiche sequenze temporali, dalle relazioni di causa-effetto e da quelli che invece trasgrediscono la logica e la razionalità. Inoltre le fiabe permettono lo sviluppo della socialità e della moralità intese come capacità di convivenza sociale.

DESTINATARI

Il progetto ha coinvolto bambini di età compresa tra i 6 e i 10 anni frequentanti la scuola primaria dell'Istituto Comprensivo Statale di Piana degli Albanesi.

TEMPI E MODALITÀ

18 ore, 9 incontri della durata di 2 ore ciascuno.

LUOGO DI SVOLGIMENTO

“Oasi Lago” di Piana degli Albanesi. Area verde attrezzata sita in località Piana degli Albanesi.

“SORRIDIAMO ALL'AVVENTURA”

DESCRIZIONE

Il progetto “Sorridenti all'avventura” nasce dalla stretta collaborazione fra la Cooperativa Sociale Kleise a r.l. e l'Istituto Comprensivo Statale “Skanderbeg” di Piana degli Albanesi. Il progetto articolato in n.5 incontri, per un totale complessivo di 18 ore, ha coinvolto adolescenti di età compresa fra gli 11 e i 14 anni frequentanti la scuola secondaria di I grado dell'ICS “Skanderbeg”. Sfondo integratore in cui si è svolto questo progetto altro non poteva essere che il meraviglioso scenario paesaggistico e naturalistico i cui si trova il Comune Piana degli Albanesi circondato da riserve e sentieri. Le aree verdi interessate sono: la riserva naturale di “Argomezit”, il sentiero “Serre della Pizzuta”, contrada Saravulli “Casa Norina” e “ l'Oasi Lago”. Natura e avventura, attività motoria e trekking, osservazione diretta e abilità manuali, binomi perfetti che hanno contraddistinto e caratterizzato questo progetto. Un “viaggio” alla scoperta della natura, all'aria aperta, immersi nel verde, a stretto contatto con il meraviglioso paesaggio naturalistico-montano che circonda il comune di Piana degli Albanesi.

OBIETTIVI

Questo progetto nasce con l'intento di avvicinare gli adolescenti al mondo della natura, alla sua tutela, sviluppando un atteggiamento positivo e responsabile verso l'ambiente, sul valore degli alberi e nel pieno rispetto degli equilibri ambientali (ecosistema). Gli adolescenti, protagonisti attivi di questa esperienza coinvolgente, hanno avuto l'opportunità di conoscere e scoprire, attraverso l'approccio percettivo e l'osservazione diretta, le bellezze naturalistiche e paesaggistiche del nostro territorio (Piana degli Albanesi). Vivere la natura nella sua interezza, spirito di sopravvivenza, sviluppo delle abilità manuali, capacità di problem solving, sapersi orientare nello

spazio, cooperazione e collaborazione, consapevolezza delle proprie sensazioni, elementi che hanno determinato e caratterizzato questo progetto.

DESTINATARI

Il progetto ha coinvolto adolescenti di età compresa fra gli 11 e i 14 anni frequentanti la scuola secondaria di I grado dell' Istituito Comprensivo Statale di Piana degli Albanesi.

TEMPI E MODALITÀ

18 ore, 5 incontri.

LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il progetto si è svolto presso quattro realtà naturalistiche e paesaggistiche presenti nel Comune di Piana degli Albanesi quali: la riserva naturale di "Argomezit", sentiero "Serre della Pizzuta", contrada Saravulli "Casa Norina" e "Oasi Lago".

COLONIA ESTIVA 2021 "E...STATE ALL'APERTO"

DESCRIZIONE

La colonia estiva 2021 dal titolo "E...estate all'aperto" nasce nell'ottica di un partenariato informale con l'Eparchia di Piana degli Albanesi e l'associazione "Ale Onlus". Entrambe quest'ultime realtà presenti nel territorio del Comune di Piana degli Albanesi, hanno garantito supporto e sostegno al pieno svolgimento delle attività. Le attività della colonia sono rivolte a minori normodotati e disabili, di età compresa fra i 6 e 12 anni (il limite di età non vale per i bambini con disabilità). Nello specifico, uno spazio è stato dedicato ai minori e ragazzi con disabilità per i quali è stato predisposto un "percorso inclusivo", grazie al contributo e all'assistenza di operatori qualificati e dedicati, i quali hanno accompagnato gli stessi a partecipare alle attività ludiche "insieme" a tutti gli altri partecipanti. Le attività si sono svolte dal 05 luglio al 06 agosto 2021, organizzati in due gruppi di lavoro, con 35 bambini per gruppo, guidati da operatori e volontari del servizio civile, che si sono alternati in due fasce orarie (mattina dalle 9.00 alle 13.45 e pomeriggio dalle 15.00 alle 19.15), il tutto nel pieno rispetto delle misure di contrasto al Covid-19 e alle "Linee guida attività educative non formali e informali minori di età" pubblicate dal Dipartimento per le politiche della famiglia "Linee guida per la gestione in sicurezza di attività educative non formali e informali, e ricreative, volte al benessere dei minori durante l'emergenza COVID-19", aggiornate al 21 maggio 2021 (la prima pubblicazione è avvenuta con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 maggio 2020). Le attività si sono svolte presso i locali dell'Oratorio "Beato Pino Puglisi" (presso il Comune di Piana degli Albanesi). La struttura dispone di locali funzionali alla "ricreazione" ossia di spazi in cui poter stare insieme in modo gioioso e allegro, di un ampio locale per i laboratori, di uno spazio

dedito alla consumazione dei pasti, di bagno a norma, di uno spazio tv/cineforum, di un giardino attrezzato con giochi e di un ampio campo di calcio.

OBIETTIVI

L'intento del progetto è sotteso alla condivisione di uno luogo in cui si possano svolgere una pluralità di interventi educativi, ricreativi, di socializzazione, di animazione e promozione socio-culturale soprattutto in un periodo dell'anno, come quello estivo, in cui i bambini non sono impegnati nelle attività scolastiche, tanto da "impegnare" in maniera costruttiva il loro tempo libero. Obiettivo prioritario è stato favorire l'integrazione di minori e ragazzi con disabilità a partecipare, grazie ad un "percorso inclusivo", alle attività ludiche e ricreative proposte dagli operatori ed inoltre sensibilizzare tutti i partecipanti al tema della disabilità . ed infine obiettivo prefissato e raggiunto creare uno spazio ricco di esperienze significative per "stare insieme" in modo gioioso e allegro, sereno e spensierato, in cui sia possibile socializzare, avere uno scambio comunicativo, cooperare, condividere ed instaurare relazioni significative.

ATTIVITÀ

Le attività proposte sono strutturate in: laboratorio creativo, espressivo, manipolativo, di lettura, musicale, di riciclo, caccia al tesoro; laboratorio sulla piantumazione delle piante; attività sportive; giornate dedicate interamente al gioco con la presenza di un operatore esperto in animazione socio culturale; escursioni/gite; giornate in piscina. Inoltre si è svolto un evento finale di chiusura con attività ludiche e spettacoli per bambini per salutare tutti i partecipanti con l'augurio di un arrivederci all'anno prossimo.

AMMISSIONE

L' ammissione avviene tramite istanza scritta con apposito modulo entro i termini previsti di scadenza.

Per i minori ed i ragazzi con disabilità l'accesso alle attività è stato garantito a tutti.

STRUTTURA

Oratorio "Beato Pino Puglisi" – Via Morea snc, 90037 - Piana degli Albanesi (PA).

LE NOSTRE ATTIVITÀ

SOSTEGNO SCOLASTICO

Il progetto è rivolto a bambini ed adolescenti tra i 6 e i 18 anni e ha l'intento di coinvolgere un numero di partecipanti non superiore a venti.

SOSTEGNO GENITORIALE

Il sostegno genitoriale, mediato, da figure professionali come psicologi, counsellor e assistenti sociali prevede la promozione e lo sviluppo di com-

petenze idonee all'autoefficacia percepita dei genitori e un supporto ai medesimi all'individuazione delle componenti funzionali e disfunzionali nella relazione con i propri figli.

LABORATORIO MUSICALE - RITMO E FANTASIA

Il laboratorio è rivolto a minori con disabilità psico – motoria, si pone come obiettivo principale, oltre alla crescita artistica, emotiva e sociale dei partecipanti, la possibilità di offrire un percorso che favorisca la conoscenza del proprio corpo nello spazio attraverso esercizi e attività ludiche basate principalmente sul ritmo.

ATTIVITÀ LUDICO - SPORTIVE

Le attività sono svolte in luoghi aperti e attrezzati, favoriscono la socializzazione, la crescita nonché l'acquisizione della consapevolezza del proprio corpo e delle personali abilità sociali. Il progetto dispone di un campo di calcio/pallavolo, e la possibilità di svolgere percorsi motori volti a migliorare la coordinazione motoria (anche preventiva) adattata alle varie disabilità.

LABORATORIO ARTISTICO - CREATIVO

Il laboratorio è rivolto a minori e giovani con sviluppo tipico ed atipico, si prefigge tra gli obiettivi il potenziamento delle proprie abilità, stimolazione del pensiero creativo, sviluppo e acquisizione di una competenza specifica relativa al settore dell'artigianato tramite la pratica della "tecnica del mosaico". Nello specifico nell'ambito del laboratorio artistico si svolgono attività di pittura, di manipolazione artistica ed inoltre si lavora sulla capacità creativa dei ragazzi affinché gli stessi possano sviluppare e acquisire una competenza specifica, la quale possa essere applicata e sfruttata nel settore dell'artigianato. Parliamo della tecnica del "mosaico bizantino", arte peculiare del territorio di Piana degli Albanesi che ancora oggi ha una spendibilità importante in tutto il panorama italiano ed europeo.

LABORATORIO ORTO – DIDATTICO

L'orto didattico nasce come strumento per l'inclusione sociale grazie al quale si sperimenta da vicino il contatto con la natura, con la terra e con tutto ciò che in essa cresce, attraverso la semina, la cura e la raccolta dei suoi frutti. Esperire nell'orto significa vivere la natura non esserne soltanto uno spettatore passivo ma farne esperienza nel senso più puro del termine. L'intento è quello di sviluppare nei più piccoli il rispetto e la conservazione dell'ambiente per un uso corretto delle risorse naturali (frutti) che la terra offre per una corretta e sana alimentazione. Il laboratorio è rivolto a minori dai 6 ai 12 anni. L'orto è l'ambiente ideale in cui applicare insieme, didattica, manualità e creatività, imparare a "prendersi cura", conoscere e rispettare tempi e ritmi della natura non è altro che il contesto idoneo in cui si instaura il rapporto (reale e pratico) con gli elementi naturali. È un modo in cui si coglie il concetto di diversità, stimola e po-

tenza la capacità di lavorare in gruppo ed avvicinare tutti alla vera natura.

PERSONALE ADDETTO

L'attività delle varie strutture è affidata ad una équipe di lavoro specializzata, che tiene conto dalle finalità istituzionali e della potenziale utenza.

L'équipe è così composta secondo l'organizzazione aziendale:

- Responsabili di strutture
- Psicologi
- Assistenti Sociali
- Educatori
- Pedagogisti
- Counsellor
- Animatori Sociali
- Operatori Sociali
- Progettisti
- Personale Ausiliario

Tutto il personale è in possesso delle qualifiche professionali previste dalla legislazione nazionale e regionale o con esperienza pluriennale nel settore dei servizi alla persona. Compito degli operatori, ciascuno secondo le proprie mansioni, è quello di concretizzare il progetto educativo, diverso per ogni beneficiario dei servizi. Per nessuna ragione è consentito al personale il ricorso a comportamenti lesivi della dignità altrui. Tutto il personale è impegnato settimanalmente a partecipare alla riunione d' équipe, allo scopo di progettare e programmare i singoli progetti di vita, monitorare e verificarne la loro applicabilità. Con scadenza quindicinale sono, altresì, previsti incontri di supervisione finalizzati alla discussione dei casi, all'analisi e all'approfondimento delle dinamiche relazionali tra gli operatori stessi.

PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE PERSONALE

La Cooperativa "Kleise" seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne l'inserimento ed il rapporto con gli utenti. Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento per gli operatori della cooperativa, differenziati in base ai ruoli, grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni.

MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

La richiesta di ammissione alle varie strutture e/o ai vari servizi della cooperativa viene inoltrata dal servizio sociale del Comune di appartenenza in cui risiede il richiedente. Prima dell'ammissione la cooperativa riunita in équipe si riserva, sulla base di una valutazione dei documenti presentati al momento dell'accettazione del richiedente del servizio, di esprimere parere favorevo-

le o contrario. Collegialmente, sulla base delle informazioni acquisite, tenendo conto del ventaglio dei servizi da offrire, si delibera se la cooperativa è in grado di soddisfare o meno i bisogni del richiedente tanto da soddisfare e garantire gli obiettivi prefissati nel progetto di vita. Si parla di dimissione quando:

1. si verifica la cessazione delle condizioni che ne hanno determinato l'ammissione e il non raggiungimento degli obiettivi prefissati;
2. gravi e comprovati motivi in cui la presenza della persona rechi danno agli altri beneficiari dei servizi o quando la cooperativa non sia più in grado di offrire servizi compatibili al benessere del richiedente.

MODALITÀ E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Cooperativa "Kleise" si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori. Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati. 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. La cooperativa "Kleise" si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, famigliari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

La cooperativa offre un servizio di accettazione telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, recapitare comunicazioni, richieste o reclami. Risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo, a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni. 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 redatta in carta semplice, indirizzata al Rappresentante Legale della cooperativa, inviata tramite mezzo mail: info@kleise.it, oppure consegnata brevi manu presso gli uffici della segreteria con sede in via Giorgio Kastriota 152, 90037 - Piana Degli Albanesi (PA).

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 Kleise 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.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Cooperativa “Kleise” si impegna alla promozione, insieme ad altri enti cooperativi, alla cooperazione con imprese sociali e organismi del Terzo Settore. La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole, Caritas, Eparchia, Parrocchie e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio garantiscono l’instaurarsi di una “Rete di risorse” per l’aiuto e il sostegno all’utente.

NORME DI CHIUSURA

La presente Carta dei Servizi non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.

VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente carta è stata redatta e ha validità dal mese di Ottobre 2020.





“Kleise” Società Cooperativa Sociale a r.l.

Sede legale: 90037 Piana degli Albanesi (PA) – Via Giorgio Kastrioti 152
C.F./P.IVA: 06906590820 – Email: info@kleise.it – PEC: cooperativasocialekleise@pec.it



KLEÍSE

Cooperativa Sociale a.r.l



@KleiseCoop



@kleisecoop



Kleíse Cooperativa Sociale a r.l.



info@kleise.it

SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

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.

Elementi organizzativi gestionali

L'Assistenza Domiciliare Integrata nasce come un modello assistenziale volto ad assicurare l'erogazione coordinata e continuativa di prestazioni sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e socio-assistenziali (cura della persona, fornitura dei pasti, cure domestiche) al domicilio da parte di diverse figure professionali fra loro funzionalmente coordinate. Questo tipo di assistenza è deputata, pertanto, a soddisfare esigenze complesse, di persone che necessitano di un'assistenza al domicilio con l'obiettivo di mantenerlo il più possibile a casa, favorendo il recupero delle sue capacità residue e supportando i familiari nei compiti di cura. L'assistenza domiciliare a favore degli anziani e delle persone disabili è quindi un servizio volto ad impedire la cronicizzazione delle situazioni di dipendenza ed isolamento sociale. Mira infatti a garantire agli stessi, la permanenza nel proprio ambito socio-familiare perseguendo obiettivi sociali in grado di migliorare la qualità della vita della persona anziana e di promuovere stili di vita sani e reti solidali e di sostegno sostenendo il benessere della persona anziana. Le attività svolte a domicilio puntano a sostenere il nucleo familiare e la persona e consistono nell'erogare prestazioni, come espresso dal capitolato, in termini di: - **Aiuto e coinvolgimento per il governo della casa:** riordino del letto e della stanza; pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente; cambio della biancheria; lavaggio della biancheria; spesa e rifornimenti; preparazione dei pasti; manutenzione dell'alloggio; - **Aiuti atti a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera:** alzare l'utente dal letto, curare l'igiene della persona; educazione alimentare; aiuto per la deambulazione; aiuto per lavarsi e vestirsi; sostituzioni di figure parentali in casi eccezionali e gravi;

disbrigo pratiche; - **Aiuti alle famiglie con al loro interno uno o più persone con disabilità:** occuparsi della persona disabile consentendo alla famiglia di godere di qualche momento di pausa e di ricarica; - **Aiuti alle persone con disabilità:** offrire momenti di interazione relazione, di cura e attenzione alla persona con disabilità.

Inoltre il servizio dovrà garantire: - attività di cura delle persone e della loro abitazione in caso di forte necessità; - accompagnamento dell'utente dal proprio domicilio verso i servizi territoriali esistenti. **In riferimento a tale azione è opportuno precisare che questo servizio costituisce un'opportunità per prevenire situazioni di isolamento, di esclusione e di solitudine dell'anziano, consentendo allo stesso la permanenza almeno nel proprio contesto sociale.**

Gli obiettivi del servizio di assistenza domiciliare sono:

- Favorire il più possibile la permanenza dell'anziano solo presso il proprio domicilio non come isolamento ma come “casa da vivere”;
- Migliorare la qualità di vita delle persone anziane;
- Migliorare la qualità di vita delle persone disabili e delle loro famiglie;
- Potenziare il sistema domiciliare integrato, aspetto necessario per far fronte alle varie richieste dell'utente, e garantendo risposte sempre più adeguate ed idonee alle esigenze dell'anziano;
- Prevenire ricoveri impropri presso strutture protette;
- Prevenire e rimuovere le cause che possono determinare nell'anziano l'isolamento e l'esclusione sociale;
- Garantire il soddisfacimento delle esigenze primarie dell'utente, favorendone la permanenza in un ambiente affettivamente idoneo;
- Favorire all'interno dei contesti sociali territoriali lo sviluppo di programmi solidaristici, di valorizzazione nei confronti delle persone anziane e di sviluppo di scambi fra generazioni;
- Favorire l'ottica promozionale ed educativa dell'assistenza domiciliare;
- Aumentare la capacità di autonomia della persona con disabilità;
- Promuovere spazi di pausa e di ricarica per le famiglie con persone con disabilità al loro interno;

Si opererà secondo una modalità di lavoro in rete, dove risulta essenziale lo scambio di esperienze, competenze e professionalità tra Enti ed Istituzioni per rendere qualitativo, efficace ed efficiente il servizio, e soprattutto per far fronte in maniera alquanto esaustiva alle richieste dell'utenza.

La metodologia di lavoro sarà fondata non più su concetti di assistenzialismo e beneficenza ma di

autonomia e responsabilizzazione del soggetto in tal modo si potrà realizzare un sistema sociale in cui il nostro target non è semplicemente destinatario di interventi ma protagonista attivo della sua vita. Il lavoro di rete prevede il coinvolgimento attivo di: Ente Comune – Settore Sociale; ASP in caso necessiti un'azione di assistenza domiciliare integrata, volta ad erogare interventi non solo di tipo sociale ma anche socio – sanitari (attività riabilitative, assistenza infermieristica, ecc.); Ente gestore del servizio con le professionalità coinvolte nel progetto; Famiglia; Utente; Operatori.

Gli strumenti di verifica predisposti e utilizzati saranno: - schede personali dell'utente, che mensilmente vengono consegnate agli assistenti domiciliari, da cui è possibile verificare la piena osservanza dei piani di lavoro; - relazione di monitoraggio e schede di valutazione sociale a cura dell'Assistente Sociale; - dossier personale dell'utente su cui verranno apportati tutti i dati e le informazioni inerenti lo stesso; - questionario di valutazione del servizio da somministrare all'utente e/o alle famiglie.

Proposte migliorative e aggiuntive del servizio richiesto

La cooperativa si propone nel rispetto del capitolato e per quanto riguarda piccole mansioni domestiche e il disbrigo pratiche di attivare:

Aiuto ed igiene personale

Quasi sempre provvedere all'igiene della persona anziana o del disabile diventa un grande problema, così, il più delle volte, si tende a trascurare questo aspetto della vita. Ciò non dovrebbe assolutamente accadere, è giusto che, anche se in condizioni difficili, l'anziano o il disabile mantengano il decoro e la dignità che ogni persona merita. Le difficoltà che le famiglie incontrano nel prendersi cura dell'igiene del proprio congiunto, possono effettivamente diventare dei veri e propri impedimenti. In generale, sono dovute a: reali difficoltà motorie della persona; difficoltà dei parenti nel mobilitare la persona.

L'assistente si occuperà quindi di sostenere e supportare la famiglia e la persona disabile nella cura di sé e della propria igiene. Con la persona si instaurerà prima una relazione di fiducia quindi l'assistente potrà agire sull'igiene personale ovvero sulla sfera intima della persona. I primi approcci saranno mediati dai familiari.

Cura e pulizia ordinaria degli ambienti domestici;

Tra i servizi di base l'assistente dovrà garantire anche la cura ordinaria dell'ambiente domestico ovvero: Sistemazione e pulizia degli ambienti e periodica pulizia approfondita dell'alloggio; sistemazione, cambio pulizia e riordino della biancheria e del vestiario personale con lavaggio a domicilio o esterno; acquisto di abbigliamento e biancheria, acquisto di generi alimentari, materiale minuto di consumo; prestazioni igienico sanitarie di semplice attuazione. Inoltre sarà cura dell'assistente realizzare

interventi integrativi a complemento delle prestazioni specialistiche mediche, infermieristiche, fisioterapiche e psicologiche; garantire aiuto e o controllo nella predisposizione e nell'uso di attrezzature (deambulatori, sollevatori, carrozzelle ecc.); deambulazione assistita all'esterno e all'interno; verificare controllo dei rischi domiciliari e piccoli interventi di risanamento abitativo; curare la sorveglianza e custodia della casa, dei vari impianti (acqua luce e gas) segnalazione tempestiva di eventuali guasti.

Disbrigo pratiche:

Il servizio di disbrigo pratiche si sviluppa attraverso la seguente struttura organizzativa: n°2 operatori disbrigo pratiche hanno il compito di gestire un'agenda di lavoro con tutte le pratiche e i documenti da ritirare. Ogni operatore ha una lista di priorità, ovvero un elenco di situazioni particolarmente urgenti che andranno gestite con emergenza (richieste mediche per esempio), quindi le pratiche e i documenti sono calendarizzati secondo un ordine cronologico in modo da rendere autonomo l'operatore e velocizzare i tempi. Ogni volta che l'operatore porta presso il domicilio della persona anziana il documento può soffermarsi qualche minuto con la persona in modo da costruire anche una relazione di fiducia tra operatore e utente. Quindi nel dettaglio il servizio propone: accompagnamento dell'utente, previa autorizzazione del Servizio Sociale, presso uffici vari, o in luoghi di culto, sia a piedi che con mezzi di trasporto pubblici o dell'utente o messi a disposizione dalla cooperativa; informazione ed orientamento dell'utente sui diritti di cui è portatore, sulle pratiche necessarie e sui servizi utili ad affrontare la propria condizione; disbrigo di pratiche e piccole commissioni, pagamento di utenze varie e riscossione su delega; Momenti di relazione, dialogo e ascolto con la persona anziana; Consegna a domicilio di farmaci urgenti.

Inoltre saranno attivati i seguenti servizi in favore delle persone con disabilità:

Servizio di animazione e socializzazione

Nei laboratori di animazione e di musica oltre a quelli di attività manuali e di oggettistica, gli ospiti accompagnati dalla figura dell'educatore possono dare spazio alla loro fantasia e creatività. Il servizio di animazione e socializzazione si pone l'obiettivo di promuovere l'integrazione tra le persone anziane che difficilmente escono da casa e favorire il contatto e la relazione attraverso attività di gruppo.

Sostegno socio – psicologico (per le famiglie)

Attraverso il sostegno socio – psicologico si intende sostenere e supportare le persone anziane e le famiglie con persone disabili offrendo azioni di sostegno psicologico, formazione e orientamento rivolte alle famiglie a supporto del complesso ruolo educativo e sociale, alle persone che svolgono funzione tutoriale, come badanti, e alle stesse persone anziane al fine di promuovere un miglior

benessere psicologico e sociale. A questo servizio la cooperativa aggiunge ed integra servizi volti a **favorire la vita di relazione proponendo attività culturali, ricreative e di socializzazione.**

Servizio educativo domiciliare

Gli educatori domiciliari, attraverso un atteggiamento di ascolto, empatia, comprensione e rispetto, si sono posti come stimolo del processo di crescita sociale della persona provocando così una progressiva trasformazione della loro particolare visione del modo di vedere se stessi, gli altri, di relazionarsi con la realtà. e Il servizio permette inoltre di: Aiutare la persona a: Stimolare curiosità e desiderio di conoscere a partire da interessi e inclinazioni; Superare la demotivazione sostenendo l'autostima; Migliorare le relazioni; Il servizio offre: Disponibilità di un'equipe di educatori professionali ; Incontri settimanali; Momenti di colloquio individuale. Il metodo: Elaborare un percorso educativo individualizzato; Coinvolgere persone anziane e famiglie nel definire una risposta personalizzata ai propri bisogni.

Il servizio di Consulenza Familiare

Parallelamente alle attività previste dal progetto si attiverà un Servizio di **Consulenza Familiare**, che prevede colloqui di sostegno per le famiglie delle persone anziane coinvolte, colloqui di valutazione ed orientamento, colloqui di mediazione familiare per coppie o interi nuclei.

Lo scopo del counseling è aiutare il singolo o la famiglia a gestire problematiche transitorie di disagio, intendendo con ciò tutti i tipi di disagio. Per risolvere queste problematiche il counseling tende a evidenziare, far emergere e potenziare le risorse già presenti nell'individuo e delle quali non sempre l'individuo è consapevole. **Monte ore aggiuntivo: sono previste n°2 ore settimanali in più rispetto a quelle previste dal capitolato.**

Attività specifiche di sostegno alla persona anziana

condotte dallo psicologo e dal pedagogo con il supporto degli educatori e degli operatori sociali con competenze in animazione sociale, nel dettaglio: Attività espressiva e linguistiche: pittura a dita, a rullo, con pennelli e con vari altri strumenti, ascolto di racconti e di letture, apprendimento di filastrocche, canzoncine e giochi linguistici e versi di animali; Attività cognitive: collane, incastri, puzzle di vario livello, lego di vari materiali e grandezze; la fattoria sonora, il memory, il domino, per l'apprendimento di colori, forme, dimensioni, relazioni spaziali; il gioco simbolico; Attività di identità e socialità: lavarsi, vestirsi, mangiare e bere autonomamente; camminare, saltare, correre, giochi di schema corporeo.

Personale impiegato

Per quanto concerne l'Assistenza domiciliare il personale da coinvolgere sarà costituito da:

Assistente Sociale Coordinatore del servizio: con compiti di monitoraggio dell'intervento e di raccordo con l'Ente. Tra le sue mansioni ci sono quelli di garantire la rispondenza e la verifica dei risultati concreti rispetto ai Piani individualizzati elaborati dall'UVM, mantenere un continuo e costante rapporto con l'assistente sociale del DSS 27, dare informazione sul personale assente, gestire il personale e tenere i registri e la documentazione.

Assistenti domiciliari con mansioni di: - aiuto nella cura personale dell'utente; - aiuto per il governo e la pulizia della casa; - aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche; - aiuto nell'acquisto della spesa e nella preparazione dei pasti; - lavaggio della biancheria; - prenotare visite e/o controlli; - accompagnamento negli spostamenti per necessità mediche o personali.

Azione di coordinamento

L'azione di coordinamento, oltre a rappresentare un'azione di sistema avrà il compito di tessere una rete sinergica tra i diversi attori coinvolti nello sviluppo delle azioni progettuali. L'esecuzione del progetto quindi non può prescindere dal coordinamento tra gli operatori socio sanitari e dal coinvolgimento di tutte quelle risorse territoriali che a diverso titolo sono interessate alle problematiche sociali riguardanti per persone anziane. Al fine di costruire e realizzare un'azione di sistema utile al raggiungimento degli obiettivi di progetto e alla messa in rete di azioni di contrasto al disagio e all'esclusione con l'intervento di tutti gli attori sociali e le agenzie educative coinvolte nel e sul territorio, sarà costituita un'equipe mista pubblico-privato con competenze di: Individuazione, selezione dei nuclei familiari destinatari del progetto; Formulazione del Progetto educativo Individualizzato – PEI; Monitoraggio e valutazione del PEI e del complessivo andamento dell'attività progettuale; Programmazione e gestione delle attività di informazione, di sensibilizzazione e di formazione all'affido familiare.

Supervisione operatori

Un ulteriore elemento che indirettamente ha delle importanti ricadute sulla qualità del servizio e sull'utenza è l'offerta della supervisione agli operatori. Gli incontri di supervisione costituiscono, allo stesso tempo, dei momenti formativi sulla gestione dell'inevitabile coinvolgimento emotivo nel lavoro con le persone anziane.

OPERATORI DI PROGETTO

Figure professionali	
1	Assistente Sociale Coordinatore del servizio
2	Assistenti domiciliari
3	Psicologo
4	Infermiere professionale
6	Autista

7	Consulenti
8	Animatori sociali
9	Pedagogista
12	Educatore

RISORSE STRUMENTALI DA IMPIEGARE

Al fine di favorire l'espletamento delle attività di progetto come da capitolato il personale sarà munito di materiale e strumenti utili ad un migliore espletamento del servizio. Nel dettaglio il personale sarà munito di tessera personale di riconoscimento e di camice per la realizzazione delle attività. Inoltre la cooperativa metterà a disposizione strumenti e attrezzature proprie al fine di erogare al meglio le attività previste dal servizio. Il personale sarà attrezzato con: **Ufficio attrezzato con computer, stampante, telefono, fax e fotocopiatrice; N°1 Autoveicoli; Materiale di cancelleria; N°2 postazioni informatiche; N°1 macchine fotografiche digitali; N°1 telecamera digitale; N°1 proiettore; guanti in lattice per gli operatori; Camici per gli operatori; Materiale ludico per le attività di animazione;**

Metodologia proposta:

modalità organizzative del servizio da erogare, strumenti di monitoraggio e report, etc...

Le prestazioni offerte hanno lo scopo di favorire il processo di socializzazione e di integrazione della persona anziana con il territorio. Inoltre le attività proposte si propongono il recupero ed il mantenimento dell'autonomia personale, il mantenimento della persona anziana nel suo naturale ambiente di vita e di relazione in condizione di massima autonomia, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali. Il servizio sarà organizzato attraverso un processo circolare che vede, come figura di sistema, la figura di coordinamento di un assistente sociale che oltre al coordinamento curerà anche le relazioni con il territorio, la supervisione e la gestione organizzativa. L'assistente sociale sarà affiancata da un **coordinatore del servizio, una risorsa aggiuntiva** interna alla cooperativa che potrà affiancare l'assistente sociale nel compito di coordinare le risorse e di gestire l'organizzazione delle attività.

L'azione di monitoraggio, oltre a rappresentare un'azione di sistema avrà il compito di tessere una rete sinergica tra i diversi attori coinvolti nello sviluppo delle azioni progettuali.

Verifica, monitoraggio e valutazione sono momenti connessi all'andamento dinamico e circolare delle attività e dei servizi previsti dal presente progetto, momenti che si distinguono.

Valutazione iniziale: prevede anzitutto incontri di tutti gli operatori, con la presenza del responsabile, affinché ognuno condivida la filosofia del progetto e conosca il ruolo degli altri. Durante la valutazione

iniziale, il coordinatore illustrerà nel dettaglio tutti gli strumenti di valutazione da adottare. Valutazione intermedia: utilizzata per valutare ed analizzare i cambiamenti indotti negli utenti e per valutare il lavoro degli operatori in itinere. Verifica del sistema operativo, che comprende: analisi dell'aspetto qualitativo delle prestazioni e delle attività; analisi dell'efficacia del sistema; analisi della corrispondenza del grado di soddisfazione del servizio rispetto alle aspettative iniziali; analisi del rapporto costi-benefici. Verifica finale, che comprende: analisi degli obiettivi raggiunti; individuazione di variabili dipendenti ed indipendenti con caratteristiche ostative sull'erogazione e sulla ricezione del servizio e rimozione di esse. Uno strumento di valutazione molto importante è, inoltre, l'osservazione sistematica, che si rileva in campo educativo/sociale lo strumento più efficace per individuare, raccogliere, descrivere e comprendere dati di tipo qualitativo e quantitativo. Il processo osservativo si soffermerà: sulla variabilità dei comportamenti che si presentano nelle varie situazioni in modo da riuscire a cogliere al meglio le modalità di approccio e di soluzioni che il soggetto in atto; sui processi di sviluppo che ci permettono di capire l'individualità di ogni soggetto valorizzando e potenziando le diverse individualità; sull'analisi dei livelli di benessere percepito, poiché consente di strutturare gli interventi nel rispetto delle individualità e costruire percorsi di sviluppo personalizzati. I dati qualitativi e quantitativi riconducibili all'osservazione saranno utilizzati come strumenti di verifica in itinere del percorso di sviluppo dei soggetti e della conseguente validità della metodologia applicativa socio – psico - pedagogica. L'analisi della customer satisfaction si realizza sia attraverso i tradizionali strumenti di rilevazione (questionari autosomministrati), sia attraverso l'attivazione di una linea telefonica specificamente dedicata a reclami, suggerimenti, espressione di bisogni particolari, in modo da offrire agli utenti la possibilità di co-costruire il servizio di cui usufruiscono e di non sperimentare quel senso di impotenza legato all'impossibilità di esprimere la propria insoddisfazione per la consueta difficoltà nel raggiungere e comunicare con le figure responsabili di riferimento.

ELENCO DEI PRINCIPALI STRUMENTI: Scheda per l'analisi delle funzioni genitoriali; Scheda per l'analisi della comunicazione familiare; Schede di analisi delle potenzialità e delle carenze (minore, genitore, sistema familiare); Scheda per l'analisi funzionale; Modello per la visualizzazione della rete sociale interistituzionale; Modello relazione mensile sull'andamento del progetto; Modello relazione attività di formazione teorica; Scheda per il monitoraggio del gruppo di formazione-supervisione; Modello relazione coordinamento operatori/referenti istituzionali; Scheda di valutazione del progetto; Questionario di soddisfazione operatori; Questionario di soddisfazione familiari degli assistiti; Questionario di soddisfazione utenti; Modelli richiesta ferie e permessi; Modello per la sostituzione del

personale; Modello per reclami e/o proposte.

Piano di valutazione del servizio erogato

La dimensione valutativa, all'interno del progetto, tenderà a misurare la correlazione fra processo e risultato. Tutte le attività e le azioni saranno oggetto di monitoraggio, di verifica e valutazione interna attraverso un complesso sistema di controllo qualitativo e quantitativo. In particolare, tali controlli si articoleranno su diversi livelli, al fine di fornire una valutazione dell'intero percorso in termini di efficienza e di efficacia. Si prevedono, pertanto, momenti di monitoraggio, verifica e valutazione interna, ed una valutazione integrata e complessiva di tutto il percorso in riferimento agli obiettivi dell'iniziativa progettuale. Il monitoraggio sarà finalizzato a verificare lo stato di realizzazione dell'intervento, definendo quali attività siano state svolte e come il loro avanzamento rispecchi i risultati attesi definiti prima della realizzazione. Il monitoraggio e la valutazione si realizzeranno in 3 fasi consequenziali: FASE 1 o pre-monitoraggio, a cui corrisponde la valutazione ex ante; FASE 2: le azioni di monitoraggio per la valutazione in itinere; FASE 3: la valutazione ex post.

Per costruire un processo valutativo efficace sarà necessario un lavoro preparatorio. Premesse e senso della ricerca valutativa verranno chiaramente formulati fin dall'inizio e quindi progressivamente riformulati. Al fine di descrivere al meglio il processo di valutazione interna è stata predisposta una scheda di valutazione nel rispetto delle indicazioni offerte dal capitolato con indicatori di valutazione. Gli indicatori previsti dal progetto allegato al bando sono stati integrati da altri indicatori al fine di rendere più oggettiva e precisa la valutazione del progetto. Gli indicatori:

- Servono per misurare il grado di realizzazione dei criteri;
- Consistono in elementi descrittivi della realtà la cui presenza o assenza oppure maggiore o minore rilevanza, sono in grado di evidenziare se, e in che misura, un criterio sia positivamente rappresentato.

Segue la scheda con gli indicatori:

Indicatori di processo	<i>Grado di misurazione</i>
1. Numero degli utenti segnalati che usufruiscono del servizio per tutta la durata del servizio;	N°
2. Frequenza e costanza nella partecipazione;	%
3. Grado di coinvolgimento della persona anziana e della famiglia;	%
4. Grado di soddisfazione dell'utenza;	%
5. Individuazione di eventuali punti di debolezza e di vincolo;	N°
6. Qualità della relazione tra operatori e utenti;	%
7. Modalità di gestione integrata dei casi;	N°
8. Raccordo con le risorse territoriali - <i>N. degli attori istituzionali e sociali mediamente coinvolti negli interventi</i>	N°

9. Diminuzione del numero delle situazioni di rischio in contesti familiari fragili 10. Occasioni di integrazione della persona anziana nella realtà locale di appartenenza per una crescita culturale dell'intero nucleo.	% N°
Indicatori di risultato	
1. Cambiamenti introdotti in termini di autonomia, integrazione sociale - <u>Aumento dell'autonomia personale (igiene, cura di sé, compiti, autoregolazione)</u> 2. Sviluppo di reti e di relazioni primarie e secondarie efficaci; 3. N. di destinatari che beneficiano degli interventi* 4. Progetti educativi individualizzati chiusi con tutti gli obiettivi raggiunti*	% N° N° N°

Piano di formazione e di aggiornamento del personale

Il piano formativo del personale si sviluppa attraverso due impegni formativi della durata di 50h per impegno formativo. Esso è dedicato principalmente agli assistenti domiciliari

1) Primo impegno formativo - "Comunicare in autonomia"

Contenuti: Tecniche di comunicazione: Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale, Nozioni sulla anzianità: l'anziano nel contesto sociale e nella sfera personale

Dinamiche di relazione: La relazione con il docente e con l'aula; Il GAP generazionale; Punti di incontro tra generazioni; Metodi relazionali efficaci - **Tempistica**: *L'impegno formativo avrà la durata complessiva di ore 50 così suddivise:*

*Tecniche di comunicazione – 20h; Nozioni sulla anzianità – 20h; Dinamiche di relazione – 10h - **Formatori**: Psicologo; Pedagogista/Educatore; Assistente Sociale*

2) Secondo impegno formativo - "Assistere e partecipare"

Contenuti: Elementi di primo soccorso: Controllo delle funzioni vitali. Valutazione dello stato di coscienza. Valutazione dell'attività respiratoria. Valutazione dell'attività cardiaca. La chiamata al servizio di emergenza –

urgenza 118. Il kit di primo soccorso - Prestazioni in ambienti scolastici: Il modulo punta la riflessione sulle prestazioni proprie dell'assistente igienico personale specificando come questa sia un'attività interconnessa con quella educativa e didattica. Pertanto in tale contesto l'Assistente Igienico Personale è parte significativa del

processo di integrazione scolastica degli alunni anziani. Con Assistenza di base infatti si intende una serie di competenze utili a rendere possibile all'alunno anziana la vita a scuola. - **Tempistica**: *L'impegno formativo avrà*

la durata complessiva di ore 50 così suddivise: Elementi di primo soccorso– 15h; Prestazioni in ambienti scolastici– 35h - **Formatori**: Docente con laurea in Scienze infermieristiche o medicina; Docente con laurea in

Servizio Sociale oppure OSA/OSS con comprovata esperienza

3) Terzo impegno formativo Momento di formazione trasversale

Contenuti: *Sicurezza nei luoghi di lavoro:* Testo unico sulla sicurezza sul lavoro (noto anche come TUSL, sigla con cui per brevità viene spesso citata la normativa) si intende, nell'ambito del [diritto](#) italiano, l'insieme di norme contenute nel [Decreto legislativo 9 aprile 2008](#), n. 81 che - in attuazione dell'articolo 1 della [Legge 3 agosto 2007](#), n. 123 - *Psicologia della salute:* Epidemiologia, prevenzione e educazione alla salute. Concetti e rappresentazioni della malattia - *Elementi di neuropsicologia:* La *neuropsicologia* è la scienza che studia nell'uomo le *alterazioni delle funzioni cognitive* causate da lesioni o disfunzioni focali o diffuse del sistema nervoso centrale, acquisite, congenite, geneticamente determinate. - **Tempistica:** *L'impegno formativo avrà la durata complessiva di ore 50 così suddivise:* Sicurezza nei luoghi di lavoro – 25h; Psicologia della salute – 15h; Elementi di neuropsicologia – 10h - **Formatori:** Docente Ingegnere o esperto in sicurezza nei luoghi di lavoro; Psicologo; Pedagogista/Educatore

4) Quarto impegno formativo - Momento di formazione trasversale

Contenuti: *L'area di formazione personale (15 ore)* e' un percorso di ricerca e di esperienza, che ha come finalità l'acquisizione di una competenza nella relazione di aiuto. La formazione personale consentirà ad ogni partecipante di maturare consapevolezza e presa di coscienza di sé, delle proprie emozioni e delle proprie azioni, in relazione allo spazio, al tempo, agli oggetti, agli altri e di sviluppare la capacità di ascolto quale elemento fondamentale della relazione terapeutica.

Tempistica: *L'impegno formativo avrà la durata complessiva di ore 15 così suddivise:* Dinamiche di gruppo – 5h; La capacità di ascolto – 10h - **Formatori:** Psicologo esperto di dinamiche di gruppo.

Modalità formative: Il percorso formativo nella sua architettura completa sarà sviluppato attraverso le seguenti modalità formative: Learning by doing: apprendimento attraverso il fare, attraverso l'operare, attraverso le azioni; **Obiettivi:** Gli obiettivi di apprendimento si configurano sotto forma di “sapere come fare a”, piuttosto che di “conoscere che”; infatti in questo modo il soggetto prende coscienza del perché è necessario conoscere qualcosa e come una certa conoscenza può essere utilizzata; Outdoor training: “Trasportarsi all'esterno”, venir fuori; **Obiettivi:** Sviluppare nei gruppi di lavoro l'attitudine necessaria a lavorare in modo strategico, coinvolgendo gli allievi in un ambiente e in situazioni diverse da quelle quotidiane, insegnando a pensare e ad agire fuori dai normali schemi mentali e comportamentali; Role Playing: Gioco di ruolo; **Obiettivi:** Far emergere non solo il ruolo, le norme comportamentali, ma la persona con la sua creatività.

Il percorso formativo avrà una durata complessiva di 165h

Il percorso formativo sarà suddiviso per singolo operatore nel modo seguente:

Primo impegno formativo – totale ore 50 - Personale a cui è rivolto: assistente sociale; assistenti domiciliari; infermiere professionale; autisti; addetto disbrigo pratiche; Animatore socio culturale;

Psicologo; Psicomotricista; Educatore domiciliare

Secondo impegno formativo – totale ore 50 - Personale a cui è rivolto: assistente sociale; assistenti domiciliari; infermiere professionale; Animatore socio culturale; Psicologo; Psicomotricista; Educatore domiciliare

Terzo impegno formativo – totale ore 50 - Personale a cui è rivolto: assistente sociale; assistenti domiciliari; infermiere professionale; autisti; addetto disbrigo pratiche;

Quarto impegno formativo – totale 15h - Personale a cui è rivolto: assistente sociale; assistenti domiciliari; infermiere professionale; autisti; addetto disbrigo pratiche;

N° di ore pro capite annue: Nel dettaglio ogni singolo operatore sarà coinvolto nel percorso di formazione per il seguente monte ore: assistente sociale: 165 ore; assistenti domiciliari: 165 ore; infermiere professionale: 165 ore; autisti: 90 ore; addetto disbrigo pratiche: 90 ore; Animatore socio culturale: 100 ore; Psicologo: 100 ore; Psicomotricista: 100 ore; Educatore domiciliare: 100 ore;

Il percorso formativo sarà svolto in orario extra lavorativo, da concordare con il gruppo degli operatori nel rispetto delle esigenze di tutti.

Il Legale Rappresentante

