

ASSOCIAZIONE MONS. GIOVANNI BACILE onlus

Via S. ANTONIO n°7 - 90032 BISACQUINO

C.F. 03415080823



# ***CARTA DEI SERVIZI***



L'Associazione "Mons. Giovanni Bacile" onlus, costituita nel 1985, intese venire incontro ai bisogni della popolazione colpita pesantemente dall'emigrazione e dall'invecchiamento, sulla linea della legge 87/81. In attuazione delle norme subito dopo abbiamo realizzato il censimento di tutta la popolazione anziana del Comune di Bisacchino e contemporaneamente ci siamo attivati ad ottenere l'iscrizione all'albo regionale per l'assistenza agli anziani, che abbiamo ottenuto ancor prima della L.R. 22/86. Assieme all'Assessore e all'impiegato comunale siamo andati ripetutamente all'Assessorato Regionale in Via Trinacria per dare via al servizio che è avvenuto il 01 luglio 1987. La Regione Siciliana con la legge sugli standar dei servizi diede impulso all'assistenza a tutte le categorie bisognose. Pertanto ci siamo iscritti anche all'Albo Regionale per l'assistenza domiciliare ai disabili e minori. L'Associazione ha cercato di riunire tutti coloro che sono disposti ad operare in favore dei bisognosi e dei sofferenti. Nel 1988 d'intesa con i Comuni di Bisacchino, Contessa Entellina, Giuliana e Chiusa Sclafani abbiamo presentato un progetto rivolto a disabili e minori che fu approvato dalla Regione, con 43 figure professionali più due responsabili.

Nel 1991 l'Associazione, già iscritta all'albo per i portatori di handicap, firmò una convenzione con il Comune di Bisacchino per il servizio domiciliare a favore di quest'ultimi.

L'Associazione ha svolto, inoltre, servizi domiciliari agli anziani nel Comune di Palazzo Adriano, di Contessa Entellina e nella Casa di Riposo "Buttafuoco Tomasini " di Giuliana.

D'intesa con il giudice tutelare, il Comune di Giuliana affidò all'Associazione il sostegno ad un nucleo familiare, per impedire che i minori fossero affidati ad istituti, in quanto i genitori avevano difficoltà ad accudirli.

La Stessa ha avuto approvato dall'Assessorato Regionale al Lavoro un progetto L.S.U. denominato "Vita per...Vita più" per l'assistenza agli anziani, ai disabili, ai minori e l'insegnamento dei metodi naturali. L'Ufficio di Collocamento ha scelto un'Assistente Sociale, un infermiere, operatori agli anziani, ai disabili, ai minori, un autista, laureati per la progettazione e un insegnante di metodi naturali per un totale di 16 persone.

Dal 1997 l'Associazione ha svolto e continua a svolgere un'azione educativa a favore degli adolescenti, dando loro la possibilità di superare situazioni di solitudine, di carenze affettive ed alimentando il senso della collaborazione e della donazione reciproca.

Negli anni successivi sono stati attivati gruppi di incontro finalizzati a trasmettere l'importanza delle relazioni sociali, cercando di far emergere le potenzialità comunicative insite in ciascun ragazzo.

In alcuni incontri, grazie alla collaborazione di insegnanti di metodi naturali, si è cercato di far cogliere ai ragazzi il valore della conoscenza corporea, affettiva e spirituale.

Dalla conoscenza personale si è passati alla conoscenza del territorio. Infatti, data l'importanza che riveste il patrimonio storico-culturale del nostro paese, i ragazzi si sono dimostrati particolarmente interessati ad esplorare i quartieri con le relative vie, edicole e monumenti vari.

Nel 1998, in convenzione con il Comune di Bisacquino, l'Associazione ha attivato dei corsi di psicomotricità a favore di minori segnalati dal Comune di Bisacquino.

L'anno successivo la Stessa ha stipulato una convenzione con il collegio "Suor. Maria Rosa Salvaggio" mettendo a disposizione un'insegnante per rendere il servizio scolastico più ricco e più adeguato alle aspettative dei bambini/e e delle loro famiglie.

Nel 1999 l'Associazione ha sostenuto la formazione di alcune figure professionali che hanno frequentato il corso "Prevenire è possibile" organizzato dall'Associazione i "Cavalieri di S. Valentino" e dalla Prov. di Palermo e la formazione di una Pedagogista, permettendole di partecipare ad un Master sulla famiglia presso l'Istituto Giovanni Paolo II di Roma .

Significativa è stata la partecipazione di un'assistente sociale alla Conferenza Nazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza tenutasi a Firenze e promossa dal Ministro Livia Turco.

Ottime sono state le relazioni con gli Enti di Formazione Professionale CE.NA.SCA, CE.SI.FO.P. e CE.RI.FO.P.

L'Associazione ha sempre cercato di mantenere rapporti leali e corretti con le Istituzioni titolari dei Servizi Sociali dei Comuni del circondario.

La Stessa ha collaborato ininterrottamente con l'UNEBA per attuarne il CCNL, ma soprattutto perché i servizi siano attivati e resi nello spirito delle leggi e perché gli operatori abbiano il dovuto riconoscimento morale e professionale.

Nel 2000 l'Associazione ha attivato con i Patti Territoriali dell'Alto Belice Corleonese un segretariato di "elevata valenza sociale".

Nel mese di febbraio ha avuto inizio sia il Progetto "Troviamoci Insieme", rivolto a un gruppo di 100 minori di età compresa tra i 6 e gli 11 anni, sia il Progetto "Insieme con i disabili e le loro

Famiglie” realizzato al fine di favorire la socializzazione dei soggetti portatori di handicap; l’utenza è stata segnalata dal Comune di Bisacchino.

Nel mese di Giugno 2002 l’Associazione, d’intesa con il Comune di Bisacchino e con l’ASL N°6, ha presentato agli Enti Locali un progetto relativo alla L.104 / 92.

L’Associazione accoglie tirocinanti degli Enti di formazione professionale (CE.SI.FO.P. – CE.NA.SCA. etc.) per i corsi a carattere sociale e dell’Università di Palermo per l’attuazione del tirocinio previsto dall’Ordinamento degli Studi del Corso di Laurea in Scienze dell’Educazione della Facoltà di Scienze della Formazione, e d’intesa con il giudice tutelare di sorveglianza cura l’accoglienza dei carcerati. In particolare abbiamo accolto per tanti mesi un giovane di Palermo confinato nel territorio di Bisacchino e due giovani uno del Ghana e un altro di Gela agli arresti domiciliari.

L’Associazione cura i rapporti con diversi gruppi (“GIOVANI VERSO IL FUTURO”, “AZIONE CATTOLICA”) e Associazioni (“PEGASO”, “L’ALBERO DELLA CONOSCENZA”, “THALASSA”) al fine di creare una “comunità educante”.

Dal 2000 l’Associazione ha assicurato a proprie spese un progetto estivo bimestrale per i ragazzi della scuola dell’obbligo. Vista la positività dell’esperienza si è proseguito anche negli anni successivi e nell’anno 2006/2007 la Provincia Regionale di Palermo ha finanziato un progetto estivo denominato “Per crescere...Insieme” rivolto all’educazione dei minori; tale progetto ha coinvolto i Comuni di Bisacchino, Chiusa Sclafani, Giuliana e Palazzo Adriano, avvalendosi della collaborazione di tutta la rete di servizi presenti nel territorio.

Grande è stata la soddisfazione non soltanto delle famiglie ma anche dei volontari della scuola media superiore e degli operatori e dei funzionari provinciali.

D'intesa con la Caritas di Monreale ha realizzato il servizio degli obiettori di coscienza a favore della popolazione di Bisacquino, dal 2001 ad oggi, in collaborazione con l'Associazione "L'Albero della conoscenza - ONLUS" di Partinico, accoglie volontari del Servizio Civile Nazionale a favore degli anziani e dei minori e ultimamente si è iscritta all'albo Regionale.

Dal 2005 ad oggi l'Associazione in convenzione con il Distretto 40 ha svolto servizi ADI e SAD nel territorio di Bisacquino, Campofiorito, Contessa Entellina e Roccamena.

Da ottobre 2005 l'Associazione ha stipulato una Convenzione con l'Opera Pia Madonna delle Grazie per la gestione e fornitura dei servizi a favore degli anziani ricoverati nella medesima ed inoltre anche nella Casa di Riposo Benedetto Balsamo.

Nel 2008 l'Associazione chiese l'iscrizione all'Elenco Regionale di fornitori di servizi, cura e assistenza alla persona per la erogazione di voucher di conciliazione e di servizio.

Particolarmente utili sono i rapporti con gli uffici diocesani attivati da Mons. Cataldo Naro. L'Associazione annovera tra i soci: assistenti sociali, pedagogiste, psicologi, formatori, ludotecari, animatori, addetti all'infanzia e alla comunità infantile, fisioterapisti, insegnanti ISEF, ragionieri ed esperti vari disposti ad una collaborazione gratuita. All'interno della stessa si è costituito un gruppo lavoro, per poter studiare e creare dei progetti utili alle nuove opportunità sociali e prevenire i pericoli della società emergente (alcol, droga, bullismo). L'Associazione accreditata con il Distretto D40 ha svolto, ultimamente servizi di assistenza domiciliare con il Progetto Home Care Premium, Disabili Gravissimi e Servizi finanziati con il Bonus Socio Sanitario, detti servizi si sono svolti nei comuni di Bisacquino, Campofiorito, Contessa Entellina e Giuliana.

**OBIETTIVO:**

L'Associazione garantisce un servizio agli anziani, minori e disabili attraverso l'assistenza domiciliare assicurando:

- l'aiuto domestico;
- igiene e cura alla persona;
- disbrigo pratiche;
- sostegno psicologico etc..

L'Associazione rispetta gli standar previsti dalla Regione Siciliana ai sensi della L.R. n. 22/86 ed è munita di apposita iscrizione all'Albo regionale degli Enti Socio assistenziali per gli anziani, minori e disabili.

L'Associazione si prefigge di svolgere attività in diversi settori:

- assistenza sociale;
- socio-sanitaria;
- beneficienza.

Si rivolge anche a persone in condizioni di svantaggio soprattutto quelle categorie di soggetti in condizioni di obiettivo disagio, connesso a situazioni psico-fisiche particolarmente invalidanti, a situazioni di devianza, di degrado, o situazioni di disagio sia familiare che sotto l'aspetto del bisogno o dell'insufficienza di mezzi economici oltre che di emarginazione sociale, riscontrate nei

seguenti casi a titolo esemplificativo e non esaustivo: disabili fisici e psichici affetti da malattie comportanti menomazioni non temporanee., alcolisti e indigenti, assistenza ad anziani non autosufficienti in condizioni di disagio economico, minori abbandonati, orfani in situazioni di disadattamento o devianza. I suddetti servizi possono essere svolti sia all'interno di strutture preposte all'offerta di vitto, alloggio e assistenza sociale ed infermieristica. L'Associazione promuove qualsiasi iniziativa ed attività, volta ad assicurare su basi moderne l'assistenza offerta ai soggetti affetti da svantaggio sopra indicato e a sensibilizzare le strutture politiche ed amministrative e sanitarie al fine di migliorarla e senza interruzione. Ci saranno presenti operatori OSA ed OSS.

All'avvio di un servizio si valuta il bisogno primario , l'operatore nel momento in cui si appresta ad impostare il suo lavoro, l'obiettivo principale è quello di realizzare una programmazione che abbia come scopo le capacità di soddisfare le esigenze delle persone con cui lavora. Il procedimento che si intende seguire deve essere definito con esattezza in tutte le sue fasi; occorre stabilire la meta da raggiungere, tenere conto dei vincoli presenti guardare le risorse disponibili e i mezzi da adottare, controllare periodicamente i risultati per verificare la validità dei contenuti ed infine bisogna documentare il lavoro svolto. L'anziano oltre ad essere assistito e curato dal caregiver, l'Associazione svolgerà un supporto maggiore per intervenire a sostegno delle famiglie con il proprio mezzo per un servizio di disbrigo pratiche, che sarà svolto da un autista per 5 ore settimanali.



## **Informazione e partecipazione**

L'Associazione Mons. Giovanni Bacile onlus dal 1987 ha svolto il servizio domiciliare agli anziani e disabili cercando di venire incontro ai bisogni e alle richieste degli utenti. L'utente ha avuto sempre un ruolo rilevante grazie alla sua partecipazione attiva e alla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e nel fornire suggerimenti e osservazioni. Per le finalità dell'articolo 7 della l. R. 22/86, i comuni singoli od associati istituiscono in favore di gestanti, puerpere e nuclei familiari, in stato di bisogno e di abbandono, i seguenti servizi:

- a) aiuto domestico;
- b) assistenza economica;
- c) creazione di case di accoglienza per gestanti e ragazze madri;
- d) istituzione di comunità di tipo familiare per nuclei familiari in difficoltà;
- e) ogni altra forma di intervento volto a garantire la tutela del minore e del nucleo familiare specie quanto si trova in difficoltà di convivenza affettiva. L'Associazione è sempre pronta ad intervenire in tutte quelle situazioni di svantaggio e bisogno familiare mettendo a disposizione tutte le risorse sia umane che economiche. Tutti coloro che condividono le finalità dell'Associazione ne possono fare parte pagando la quota sociale.

## **Rispetto della persona**

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e soprattutto mantenere una certa professionalità nel rispetto della persona. Gli operatori

dell'Associazione sono obbligati a partecipare all'incontro settimanale per esaminare l'andamento del servizio che viene monitorato giornalmente dall'assistente sociale. Essa svolge un'importante funzione di consulenza a supporto del disabile e della sua famiglia. L'Associazione al fine di ogni servizio preparerà delle schede di valutazione di soddisfacimento dei bisogni, che sarà cura dell'utente o di un suo familiare compilare e consegnare, l'assistente sociale farà periodicamente delle visite domiciliari a sorpresa per verificare il rispetto degli orari e il buon andamento del servizio. Lo scopo principale del servizio consiste nel misurare la qualità percepita dall'utenza; migliorare costantemente le attività interne, far intervenire settimanalmente figure come parrucchiere, barbiere per un'efficace igiene personale e soprattutto rendere più sereno l'aspetto fisico di una persona sofferente. All'avvio di un servizio si valuta il bisogno primario, l'operatore nel momento in cui si appresta ad impostare il suo lavoro, l'obiettivo principale è quello di realizzare una programmazione che abbia come scopo le capacità di soddisfare le esigenze delle persone con cui lavora. Il procedimento che si intende seguire deve essere definito con esattezza in tutte le sue fasi; occorre stabilire la meta da raggiungere, tenere conto dei vincoli presenti, guardare le risorse disponibili e i mezzi da adottare, controllare periodicamente i risultati per verificare la validità dei contenuti ed infine bisogna documentare il lavoro svolto.

### **Professionalità**

Il personale utilizzato per questi servizi comunali è munito di qualifica soprattutto:

- OSS

- operatori assistenza anziani

- operatori assistenza disabili;

-assistente all'infanzia;

-caregiver;

- autista;

-psicologo;

- l'infermiere professionale;

- assistente sociale;

- fisioterapista;

- logopedista;

-ausiliario;

- cuoca/aiuto cuoca;

- parrucchiere/barbiere;

coordinatrice e progettista di altri progetti a livello provinciale e regionale e ausiliari.

Inoltre l'associazione presta molta attenzione alla qualità della relazione di aiuto che si instaura tra l'operatore e le persone destinatarie del servizio. Per tutti i servizi che l'Associazione va a

svolgere in Convenzione con gli Enti Pubblici assume soci qualificati a tempo determinato, in quanto le convenzioni con l'Ente pubblico sono a tempo determinato, applicando rigorosamente il CCNL UNEBA. All'inizio firmato soltanto dalla CISL e successivamente dagli altri confederali. Il servizio sarà espletato con massima cura e diligenza e senza interruzione per l'intera durata. Il lavoro sarà svolto con la piena collaborazione del servizio sociale comunale e con i servizi territoriali. Il servizio sarà basato su un sistema di scambio delle informazioni e su una buona comunicazione, fondata su un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività ed i processi lavorativi, qualsiasi variazione sarà concordata con il Comune, sostituzione del personale, assenza degli utenti e qualsiasi cosa degna di rilievo.

### **Attività e controllo**

Nei vari anni l'Associazione ha cercato di portare avanti tutti i servizi previsti dalla legge 22/86 ma ha cercato di incrementare progetti come:

-il servizio civile;

- accogliere i carcerati partecipando a degli incontri con altre strutture del territorio che vogliono fare attecchire questo tipo di assistenza soprattutto nelle comunità parrocchiali;

- in questo periodo l'Associazione ha accolto dei tirocinanti del corso OSA, in modo da far conoscere loro come prostrarsi ai servizi sociali a domicilio e nelle strutture.

L'Ente mette a disposizione il proprio mezzo per svolgere un servizio di trasporto a quelle persone che sono sole e fuori da una assistenza comunale.

Il servizio di assistenza domiciliare anziani/disabili assicura la permanenza del soggetto in famiglia, evitare l'istituzionalizzazione, fornire supporti adeguati all'assistenza e favorire la vita di relazione con la famiglia, il vicinato e le istituzioni locali. Stanti le condizioni particolarmente delicate delle persone assistite, l'ente presta attenzione alle risorse umane da investire. L'operatore viene monitorato periodicamente in modo da creare una relazione profonda tra l'anziano, l'operatore e la sua famiglia. Infine il nostro impegno di lasciare contento chi fa il lavoro, chi lo riceve e chi lo paga. Il coordinamento del servizio, oltre ad essere svolto dall'Assistente sociale viene seguito da un **coordinatore** che va a gestire tutta la parte burocratica ed amministrativa in relazione anche con l'utente. Tale figura viene messa a disposizione per **5 ore settimanali**, insieme svolgono un'importante funzione di progettazione e riorganizzazione delle risorse presenti interne ed esterne. L'Assistente sociale stilerà mensilmente una relazione a corredo del servizio svolto e del controllo effettuato sulla base dell'intervento, sull'aderenza al piano di assistenza personalizzato, la professionalità e la continuità assistenziale.

**Customer satisfaction** (livello di soddisfazione rilevata attraverso appositi questionari e numero di reclami e contestazioni)

L'Assistente sociale dell'ente ha monitorato tutto il servizio OSA e OSS svolto nei vari comuni del Distretto D40, ha cercato di eseguire un sondaggio relativo al soddisfacimento del servizio ricevuto. Il servizio prevede la somministrazione di questionari di rilevazione del livello di soddisfazione degli assistiti che viene distribuito agli utenti da un coordinatore responsabile dell'amministrazione e gestione dei servizi con gli enti pubblici. La compilazione e consegna del questionario viene fatta da un familiare che lo consegna all'ente in busta chiusa e messo dentro un'urna per la privacy. Si provvederà inoltre a raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio e degli interventi posti in essere. Il garante della privacy è il Presidente. In relazione alla normativa vigente sul diritto alla privacy, è garantita la riservatezza dei dati personali di ciascun utente, che verranno utilizzati unicamente ai fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dello stesso.

Si presenta la scheda come segue:

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>ASSOCIAZIONE MONS.<br/>GIOVANNI BACILE onlus<br/>BISACQUINO</b> | <b>SODDISFAZIONE<br/><br/>DELL'UTENTE</b> |  |
|--|---|--|

Gentile utente, le chiediamo di dedicare qualche minuto del suo tempo alla compilazione del seguente questionario relativo ai servizi erogati dall'Associazione Mons. Giovanni Bacile onlus tramite i propri operatori nello svolgimento dell'attività di assistenza domiciliare.

Il questionario ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti che accedono ai servizi di assistenza al fine di migliorare e rendere più efficace la qualità della risposta e/o delle prestazioni.

I dati raccolti verranno trattati in forma riservata e nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

|   |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|
| 1. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite   | 1. | 2. | 3. | 4. |
| 2. Semplicità di gestione della richiesta   | 1. | 2. | 3. | 4. |
| 3. Affidabilità e disponibilità del personale e livello di semplicità<br>nell'interazione con il personale e/o del servizio | 1. | 2. | 3. | 4. |
| 4. Professionalità e competenza del personale   |    |    |    |    |
| 5. Prestazione effettuata nei tempi programmati   | 1. | 2. | 3. | 4. |
| 6. Livello della prestazione resa rispetto alle aspettative iniziali  | 1. | 2. | 3. | 4. |
| 7. Soddisfazione complessiva del Servizio   | 1. | 2. | 3. | 4. |

Legenda: 1= giudizio insufficiente; 4= giudizio ottimo

Qualora il servizio venga ritenuto non soddisfacente si prega di compilare il riquadro sottostante specificando alcune indicazioni da Lei riscontrate che serviranno a noi per migliorare il servizio in futuro.

Suggerimenti/Commenti:

Bisacquino, 12/07/2022

IL PRESIDENTE

Il Presidente dell'Associazione Sac. Vincenzo Spata, con sede a Bisacquino in Via S. Antonio N° 7  
Cap 90032 Bisacquino (PA) C.F. 03415080823 Tel/Fax 0918351090

E-mail: [info@assmonsignorgiovannibacile.it](mailto:info@assmonsignorgiovannibacile.it)

E-mail: [vincenzospata@pec.it](mailto:vincenzospata@pec.it)

E-mail: [vincenzospata@libero.it](mailto:vincenzospata@libero.it)

La presente carta dei servizi è valida dal 01/01/2019.