

CARTA DEI SERVIZI

Associazione
“Servizio e Promozione Umana”
Onlus

CHI SIAMO

L’Associazione “Servizio e Promozione Umana” Onlus nasce, ad Alcamo, nel 1985 dalla collaborazione di alcuni giovani cattolici impegnati in attività caritative sul territorio alcamese. Inizialmente operante come ente di mero volontariato, dinanzi ad una domanda sempre più pressante di accoglienza residenziale da parte delle persone a cui si rivolgeva il volontariato stesso, nel 1990 nasce la prima Comunità Alloggio per anziani “Agape”, a cui in poco tempo se ne aggiungono altre. L’attenzione alla realtà circostante e un rapporto sempre più stringente con il territorio, ha condotto l’Associazione, nel 1998, a modificare la tipologia residenziale della Comunità “Agape” da centro per anziani a centro per adulti inabili. La collaborazione con l’assessorato delle Politiche Sociali, ha portato la locale Amministrazione a stipulare delle convenzioni con l’Associazione in modo da garantire anche alle persone più indigenti la possibilità di usufruire dei servizi adeguati alle loro esigenze.

A seguito di un investimento sistematico degli utili della Onlus, è stato acquistato un terreno su cui è stata edificata una struttura di proprietà della Stessa in cui, alla fine del 2006, tutte le Comunità sono state trasferite. Nasce così la Casa di Riposo, denominata “Sacchini” (in nome del sacerdote romagnolo che sin dalla nascita dell’Associazione aveva garantito ad essa la sua paternità spirituale), mentre è rimasta inalterata la tipologia della Comunità per inabili “Agape”.

Nel 2009, ancora sotto la scorta di una mai interrotta collaborazione con le agenzie socio-sanitarie presenti sul territorio, viene inaugurata – a pochi passi dalla struttura centrale sita in Via Ninni Cassarà – una nuova Comunità per inabili, denominata “Antonino e Sergio Mulè”.

Ad oggi, quindi, l’Associazione gestisce la Casa di Riposo “Sacchini” (Casa di Riposo per anziani dotata di 34 posti letto, di cui alcuni convenzionati con il Comune di Alcamo), la Comunità Alloggio per disabili psichici “Agape” (10 posti interamente convenzionati con la locale Amministrazione) e la Comunità Alloggio per disabili psichici “Antonino e Sergio Mulè” (10 posti di cui alcuni in convenzione).



* servizio e promozione umana

Associazione "Servizio e Promozione Umana" onlus

Sede legale Via Ninni Cassarà, 21
91011 Alcamo TP
Tel. 0924-505214 Fax 0924-500714
C.F. 93004410812 P.IVA 01533570816

QUESTA CARTA DEI SERVIZI:

Informa

sui servizi offerti dal Centro Servizi e sulle modalità per accedervi.

Impegna

il Centro Servizi a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni secondo i principi dichiarati in questo documento.

Si rivolge

a tutti coloro che usufruiscono dei servizi e ai loro familiari e a coloro che si avvicinano a questa realtà per conoscerla.

PRINCIPALI FONTI NORMATIVE CUI SI È FATTO RIFERIMENTO PER LA STESURA DI QUESTO DOCUMENTO:

- Legge 7.08.1990, n. 241 "Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D. Leg. 26.05.1997, n.155 "Autorizzazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernente l'igiene di prodotti alimentari";
- Legge 8.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- D. Leg. 30.06.2006, n.196: "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- D. Leg. 09.04.2008, n. 81: "Testo unico sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro".

Il piano psico-educativo dell'«Associazione Servizio e Promozione umana» in collaborazione con la cooperativa sociale di tipo B "Rossa Sera" nasce dalla necessità di venire incontro alla richiesta di trattamento riabilitativo per una crescente fascia di utenti con problemi psichiatrici, nel contesto siciliano, in particolare, della Sicilia occidentale. Il fenomeno delle patologie psichiatriche oggi si delinea come una realtà complessa che necessita di una prospettiva capace di sapere leggere i diversi livelli che la costituiscono, così da potere rispondere adeguatamente, nella possibilità di promuovere il benessere della persona. I livelli cui occorre prestare attenzione sono diversi: quello medico-biologico, che si richiama alla fondazione anatomo-cerebrale della patologia psichiatrica; l'indirizzo psicodinamico, che si avvale della concezione psicodinamica dell'apparato psichico, con la valorizzazione degli aspetti psicologici e interpersonali; il modello socio-ambientale, che evidenzia l'importanza che il contesto ambientale e sociale ha per la persona che vi appartiene. Questo approccio permette di abbracciare la totalità o meglio la complessità del fenomeno psichiatrico, certo dell'importanza che deve avere lo sguardo alla persona nella sua



* servizio e promozione umana

Associazione "Servizio e Promozione Umana" onlus

Sede legale Via Ninni Cassarà, 21

91011 Alcamo TP

Tel. 0924-505214 Fax 0924-500714

C.F. 93004410812 P.IVA 01533570816

totalità. Il disagio dell'identità attiene, quindi, sia a fattori legati alla propria storia personale che all'impossibilità di occupare dei ruoli significativi all'interno del contesto sociale in cui si vive. Diventa, così, fondamentale dare un significato, un senso ai vissuti personali e definire ruoli sociali efficaci. La concezione della persona alla luce di questa prospettiva cambia per divenire da "malato" con bisogni personali a "persona" con problemi personali. L'associazione "Servizio e promozione umana" e la cooperativa "Rossa Sera" concepiscono il proprio servizio come uno strumento di cambiamento per la persona, un ambiente facilitante dove potere trovare sostegno, contenimento, significato. Si propone come luogo in cui creare una cultura di gruppo ispirata ai principi di democrazia, confronto, responsabilizzazione e solidarietà.

Si propone, quindi, un assetto terapeutico complesso, concepito come sistema aperto, in quanto la persona viene aiutata ad istaurare con il proprio contesto delle relazioni di tipo inclusivo, fondato sul gruppo, che è uno dei principali strumenti operativi. Può concepirsi come un sistema provvisto di funzioni, in ugual misura terapeutiche ed educative, un modello di concezione della malattia diverso da quello medico, che si basa sui principi specifici della condivisione e confronto con la realtà. Si avvale inoltre, di una metodologia basata su logiche di "empowerment individuale e di gruppo" e "living learning". Questa complessa definizione sarebbe incompleta senza citare la finalità principale di un programma riabilitativo: la maturazione personale. Questa, intesa come arricchimento di nuovi stati mentali e cambiamento dei tratti di personalità frutto di schemi maladattivi precoci e uso inappropriato di meccanismi di difesa immaturi della mente (meccanismi che, usati fuori tempo e fuori luogo causano sofferenza a se stessi e agli altri). Un "ambiente curante" diventa un vero e potente strumento di cambiamento.

Per ogni ospite viene stilato dall'equipe psico-educativa un progetto personalizzato.

Iscrizione albo regionale tipologia comunità alloggio sezione disabili psichici:

- Comunità iNcampo 16/10/2018
- Comunità Antonino e Sergio Mulé 23/04/2012
- Comunità Agape 30/11/2010

Iscrizione albo regionale tipologia casa di riposo sezione anziani

- Casa di riposo Sacchini 15/01/2008

Iscrizione albo regionale tipologia Assistenza Domiciliare sezione inabili dal 10/09/2014

MISSION

L'obiettivo generale dell'Ass. "Servizio e Promozione Umana" Onlus è assicurare agli anziani e ai disabili psichici, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che

consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto i principi fondanti della nostra missione sono:

- *La centralità dell'ospite*

L'Associazione ascolta con attenzione le esigenze e i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie ed è orientata a fornire la risposta più adeguata possibile.

- *La multiprofessionalità*

Ogni figura professionale concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.

- *Il lavoro per obiettivi*

Consiste nell'analisi dei bisogni, nella definizione delle risposte possibili e nella programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni.

- *Il prendersi cura di chi si prende cura*

L'Associazione promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale. A tale scopo l'Associazione è impegnata a definire ed attuare periodici piani formativi.

- *Apertura al territorio*

L'Associazione favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali dei Comuni di Alcamo, Calatafimi e Castellammare l'informazione e la comunicazione con la comunità, l'organizzazione e la partecipazione di incontri culturali ricreativi e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali.

La mission del nostro operato è, quindi, accogliere e sostenere l'anziano e il disabile, dando risposta non solo ai suoi bisogni di accudimento, ma anche alla necessità di essere guardati a partire dalle proprie risorse positive, con l'obiettivo di abbandonare l'habitus del malato per assumere quello di persona.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

La nostra Associazione ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dall'utente e dall'operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

1. STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare all'utente, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell'utente e le percezioni degli operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

2. STANDARD DI QUALITÀ

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che l'Associazione s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio(1-10);
- 2.2. aspetti relazionali (11-18).

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

Nella nostra Carta gli indicatori sono espressi:

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento

- nella nostra Carta gli indici sono presenti nei punti che vanno dall'1 al 18.

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

3. GRIGLIA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

aspetti connessi alle caratteristiche del servizio

1	Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
	Totale mensile degli interventi attivati



* servizio e promozione umana

Associazione "Servizio e Promozione Umana" onlus

Sede legale Via Ninni Cassarà, 21
91011 Alcamo TP
Tel. 0924-505214 Fax 0924-500714
C.F. 93004410812 P.IVA 01533570816

2	Totale mensile di ritardi sugli interventi
	Totale mensile degli interventi
3	Totale personale che usa il cartellino identificativo
	Totale personale
4	Totale annuo interventi privati
	Totale annuo interventi
5	Totale annuo reclami ricevuti
	Totale annuo reclami evasi
6	Totale mensile reclami sui pasti consegnati
	Totale mensile pasti consegnati
7	Totale annuo ore riunione d'équipe
	Totale annuo ore erogate
8	Totale annuo ore formazione
	Totale annuo ore erogate
9	Totale annuo ore supervisione
	Totale annuo ore erogate
10	Totale annuo Operatori stabili
	Totale annuo Operatori

aspetti relazionali

1. customer satisfaction

11	Grado d'ascolto
12	Grado di cortesia
13	Grado di comprensione dei bisogni
14	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

2. job satisfaction

15	Grado d'ascolto
16	Grado di cortesia
17	Grado di comprensione dei bisogni
18	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori



LA CASA DI RIPOSO "SACCHINI"

La Casa di Riposo "Sacchini" occupa il 1°, il 2° ed il 3° piano della struttura sita in Via Ninni Cassarà 21, ad Alcamo (TP) ospita prevalentemente persone anziane di ambo i sessi che si trovano in condizioni di riduzione o incapacità a condurre una vita autonoma nella loro abitazione.

LA COMUNITA' ALLOGGIO "AGAPE"

La Comunità Alloggio "Agape" occupa il 4° piano della struttura sita in Via Ninni Cassarà 21, ad Alcamo (TP) ospita prevalentemente disabili psichici di ambo i sessi che si trovano in condizioni di riduzione o incapacità a condurre una vita autonoma nella loro abitazione.

LA COMUNITA' ALLOGGIO "ANTONINO E SERGIO MULE'"

La Comunità Alloggio "Antonino e Sergio Mulé" sita in Via Ninni Cassarà 5, ad Alcamo (TP) ospita prevalentemente disabili psichici di ambo i sessi che si trovano in condizioni di riduzione o incapacità a condurre una vita autonoma nella loro abitazione.

LA COMUNITA' ALLOGGIO "INCAMPO'"

La Comunità Alloggio "iNcampo" sita in C/da Bosco Falconeria s.n.c. a Partinico (PA) ospita prevalentemente disabili psichici di ambo i sessi che si trovano in condizioni di riduzione o incapacità a condurre una vita autonoma nella loro abitazione e persone autistiche.

ATTIVITA' RIABILITATIVE E ATTIVITA' EDUCATIVA

1. Ortoterapia: attraverso l'ortoterapia ci si propone di incentivare, preparare e affiancare il soggetto socialmente svantaggiato nella cura e nella gestione del verde, nella coltivazione di fiori, ortaggi ed altre piante.

2. Laboratori psico-socio-educativi pluritematici :

- Laboratorio espressivo di musica e canto
- Laboratorio espressivo teatrale
- Laboratorio espressivo di arte creativa
- Laboratorio di psicodramma
- Laboratorio di attività ludiche e ludiformi
- Attività didattica di escursioni tematiche guidate
- Attività motoria
- Laboratorio pedagogico tematico di orientamento e autonomia negli ambienti domestici
- Laboratorio pedagogico/formativo di igiene e promozione della salute
- Attività didattico/formativa di cineforum

- Laboratorio espressivo di ortocoltura e giardinaggio
- Attività di conoscenza e divulgazione del patrimonio culturale

3. Counseling psicologico rivolti ad utenti e famiglie

4. Percorsi psicoterapeutici individuali, di coppia e di gruppo

L'OFFERTA DEI SERVIZI

Articolo 1

Soggiorno residenziale: tale servizio è offerto agli anziani e disabili psichici non autosufficienti che per le condizioni psicofisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio. La casa offre ospitalità residenziale e prevede l'accoglienza per un periodo indeterminato. In base ai bisogni del singolo ospite nell'ambito dei servizi offerti vengono proposti molteplici interventi (di seguito descritti) definiti attraverso l'apporto di più professionisti, al fine di garantire il miglior livello di vita della persona. In ogni caso è previsto un periodo iniziale di prova, a cui segue una valutazione sulla idoneità della struttura nel rispondere alle esigenze dell'utente.

Articolo 2

Ospitalità diurna: è un servizio che si pone sia l'obiettivo di offrire agli anziani e ai disabili psichici che vivono soli a casa uno spazio e un tempo in cui essere accuditi e ricreare nuove relazioni sia, alle persone che assistono a domicilio un anziano o un disabile, la possibilità di essere libere nelle ore diurne, per uno o più giorni alla settimana. La Casa offre un'accoglienza giornaliera (dalle 8.00 alle 18.00).

Articolo 3

Assistenza domiciliare, rivolta a tutte quelle persone che, per diversi motivi non sono autosufficienti e conseguentemente richiedono dei servizi nel proprio domicilio (anziani sofferenti, malati, malati terminali, persone portatrici di disabilità).

Per maggiori dettagli e informazioni rispetto a questo servizio si rinvia alla Carta dei Servizi dell'assistenza domiciliare.

Articolo 4

Inserimento: la sistemazione del nuovo ospite tiene conto, tanto delle preferenze della persona quanto delle sue necessità di ordine assistenziale e sanitario.

Articolo 5

Il trattamento alimentare è a carattere familiare. Predisposto dagli operatori specializzati della struttura in collaborazione con un medico ed un dietista, risponde per quantità e qualità alle esigenze dietetiche di ciascun ospite e tiene conto delle condizioni precipue e delle sue diverse abitudini alimentari.



* servizio e promozione umana

Associazione "Servizio e Promozione Umana" onlus

Sede legale Via Ninni Cassarà, 21

91011 Alcamo TP

Tel. 0924-505214 Fax 0924-500714

C.F. 93004410812 P.IVA 01533570816

Articolo 6

Le prestazioni di carattere infermieristico sono affidate a personale dipendente, abilitato nei termini di Legge.

Articolo 7

Un medico in convenzione garantisce la periodicità delle visite e dei controlli, nonché la presenza in casi di urgenza. È fatta salva la facoltà di ogni ospite di ricorrere alle cure dei medici di fiducia.

Articolo 8

Il servizio di massofisioterapia individuale e di gruppo garantisce il mantenimento ordinario della propria condizione fisica.

Articolo 9

La struttura fornisce assistenza e consulenza psicologica e psicoterapica all'ospite e alla sua famiglia nei casi di esigenze di protocollo.

Articolo 10

Il servizio telefonico è garantito a mezzo di apparecchio mobile.

Articolo 11

Gli orari delle visite non hanno particolari vincoli. Si richiede di attenersi alla discrezionalità personale.

Articolo 12

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che possono essere collegati agli impianti centralizzati.

Articolo 13

La Casa mette a disposizione dell'ospite un servizio di guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria che cura i cambi della biancheria personale, di quella da bagno e da letto.

Articolo 14

E' previsto un servizio di cura della persona e d'igiene personale.

Articolo 15

Sono presenti momenti di animazione.

Articolo 16

Il sabato è possibile partecipare alla S.S. Messa



* servizio e promozione umana

Associazione "Servizio e Promozione Umana" onlus

Sede legale Via Ninni Cassarà, 21

91011 Alcamo TP

Tel. 0924-505214 Fax 0924-500714

C.F. 93004410812 P.IVA 01533570816

ORE	ATTIVITA'
7.30 - 8.30	TUTTI SVEGLI: Gli ospiti vengono aiutati dal nostro personale in tutte le loro necessità di base.
8.30 - 9.00	COLAZIONE: Nella sala pranzo viene servita la prima colazione.
9.00 -10.00	GINNASTICA DOLCE: Seguiti da personale specializzato, i nostri ospiti svolgono esercizio fisico a bassa intensità
10.00 -12.00	ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE
10.30	PAUSA MERENDA: Vengono serviti thé con fette biscottate, succhi di frutta ecc.
12.30 -13.30	PRANZO: Grazie al suo menù variegato, leggero e attento alle necessità di ogni singolo ospite, si può godere di un'ampia scelta di alimenti salutari e adeguati ad ogni singola necessità.
14.00 -15.30	RIPOSO POMERIDIANO: Il personale accompagnerà nelle loro stanze gli ospiti che vogliono riposare.
16.00 -18.00	FISIOTERAPIA COMUNE E ANIMAZIONE
18.30 -19.30	CENA: Cena sempre adeguata alle necessità dei nostri ospiti.
20.00	SALA TV
21.00	RIPOSO: Il personale provvede ad accompagnare gli ospiti nelle proprie stanze aiutandoli in tutte le loro esigenze

Il Legale Rappresentante

Evola Liborio


