

**CARTA DEI SERVIZI  
E REGOLAMENTAZIONE INTERNA  
DELLA**

**“GERIATRICA”  
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**



**da oltre  
vent'anni al servizio del sociale**

CON SEDE LEGALE A PALERMO  
Via del Granatiere n. 15,  
90143 – PALERMO  
tel. 091/7302530 – fax 091/6263029  
e-mail: [geriatica30@libero.it](mailto:geriatica30@libero.it)  
e-mail certificata: [geriatica@pec.confcooperative.it](mailto:geriatica@pec.confcooperative.it)

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi nasce, su iniziativa del legislatore, da motivazioni di ordine etico, economico, sociale, professionale e normativo, in quanto risponde a principi di equità e solidarietà, in un momento di limitatezza di risorse economiche ed aumento della domanda di salute da parte della popolazione.

Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi, (art. 13 L. 328/2000).

La Carta dei servizi deve seguire i seguenti principi informatori:

### **1-Eguaglianza**

Le prestazioni sono erogate seguendo regole eguali per tutti e prescindendo dall'età, dal sesso, dalla provenienza etnico-culturale, dalla lingua, dalla religione, dalle condizioni economiche e dalle opinioni politiche.

### **2-Imparzialità**

Nell'erogazione delle prestazioni agli utenti, è garantito un comportamento obiettivo ed imparziale, fatta salva l'esigenza di rispondere con particolare attenzione alla domanda espressa da chi è portatore di bisogni oggettivamente e soggettivamente più rilevanti.

### **3-Continuità**

Le prestazioni dovute sono erogate senza interruzioni, con particolare riferimento alle attività indispensabili e non rinviabili.

### **4-Diritto alla scelta**

Gli utenti hanno diritto di conoscere i servizi disponibili, i criteri per l'accesso, le modalità di erogazione. Hanno diritto, inoltre, di attivarsi per avere tutela giurisdizionale con ricorsi nei confronti degli erogatori dei servizi. Per tutelare le posizioni soggettive e dare concretezza a questi diritti, la legge prevede che il governo, con decreto del Presidente del Consiglio, adotti uno schema generale di riferimento della Carta dei servizi sociali. Ogni ente erogatore, poi, sarà chiamato ad adottare una Carta dei servizi e a dare adeguata pubblicità ai suoi contenuti, ai fini dell'accreditamento.

Gli utenti hanno diritto di scegliere il soggetto erogatore dei servizi, nei limiti consentiti dalle vigenti disposizioni e fermo restando l'obiettivo del pieno impiego delle risorse pubbliche disponibili.

### **5-Partecipazione**

All'utente, è garantita la possibilità di intervenire sulle scelte di priorità, e sulla qualità delle prestazioni, anche attraverso gli organismi istituzionali elettivi e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

### **6-Efficienza ed efficacia**

Il servizio fornito deve essere organizzato e gestito in modo tale, da rispettare criteri di piena produttività delle risorse professionali e strumentali assegnate, ed a raggiungere gli obiettivi di salute perseguibili, nel limite delle attuali conoscenze scientifiche e dell'effettiva disponibilità di risorse.

La "GERIATRICA" Soc. Coop. Sociale si ispira ai principi che stanno alla base del movimento cooperativistico ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, le democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame del territorio, l'equilibrato rapporto con le Istituzioni Pubbliche.

Operando secondo questi principi la Cooperativa persegue, mediante la solidale partecipazione della base sociale e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, gli scopi sociali, economici e educativi.

Per far ciò la Cooperativa si propone la priorità di svolgere in modo organizzato attività finalizzate alla promozione umana, morale, culturale.

Durante la sua attività, la Coop. Sociale Geriatrica ha impiegato una forza lavoro di circa 600 lavoratori, creando professionalità (organizzando e svolgendo Corsi Professionali sia per i propri operatori sia formando nuovi operatori del sociale) ed implementando sempre più i livelli di qualità dei processi di lavoro che la Cooperativa, attraverso i propri operatori, mette a disposizione del nuovo WELFARE STATE (Legge n. 328/2000 e DPRS 4/11/2002). Infatti, la cooperativa sociale Geriatrica non solo offre i servizi e li gestisce ma si propone come soggetto attivo nella progettazione di interventi e di definizione da parte degli Enti locali delle forme e delle modalità di collaborazione con il Terzo settore (comma 5 art. 1 legge n.328/2000) cardine necessario per la realizzazione di una qualificata rete di servizi socio-sanitari per gli anziani non auto-sufficienti, per disabili e per minori. La partecipazione per lo sviluppo della rete assieme agli altri soggetti del Terzo settore (sindacati, associazioni di cittadini e singoli cittadini), attivi soprattutto nelle aree del disagio e dell'inclusione sociale, renderà possibile definire ed attuare al meglio le istruttorie per l'individuazione di progetti d'intervento da parte degli stessi Enti locali per la creazione del sistema integrato di servizi sociali rivolti alla generalità dei cittadini, senza alcun vincolo di appartenenza (art. 1 legge n. 328/2000).

La Geriatrica Società Cooperativa Sociale in coerenza con quanto sopra detto, attraverso la "Carta dei servizi" adottata, che segue, intende dare un segnale forte e concreto nella direzione di una pratica attuazione dei principi enunciati, creando uno strumento dinamico, in continua evoluzione, di confronto tra domanda ed offerta, a cui fare riferimento, suscettibile di aggiornamenti e miglioramenti nel tempo, secondo un modello di analisi partecipata della qualità.

#### **SETTORI DI INTERVENTO:**

L'azione della Soc. Coop. Sociale "GERIATRICA" sin dalla sua costituzione, avvenuta nel 1984, si svolge nei seguenti settori sociali:

- ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI ED AI DISABILI.
- GESTIONE CENTRI DIURNI.
- SEGRETARIATO SOCIALE.
- SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE.
- SVOLGIMENTO DI CENSIMENTI.
- ORGANIZZAZIONE DI SOGGIORNI CLIMATICI.
- GESTIONE DI STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI (CASE PROTETTE - CASA DI RIPOSO COMUNITA ALLOGGIO).
- ORGANIZZAZIONE DI INCONTRI CULTURALI E RICREATIVI PER ANZIANI.

- ISTITUZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (F.S.E - CORSI LIBERI), DI AGGIORNAMENTO E DI PERFEZIONAMENTO.
- SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI GRAVI.
- SERVIZI SOCIALI A FAVORE DI PORTATORI DI HANDICAP.
- GESTIONE COMUNITA'ALLOGGIO PER DISABILI PSICHICI.
- GESTIONE COMUNITA'ALLOGGIO PER MINORI.
- SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE-PSICO-PEDAGOGICA A FAVORE DI ALUNNI DISABILI.
- GESTIONE DI CENTRI DI AGGREGAZIONE PER MINORI.
- SERVIZIO TRASPORTO DISABILI E SCUOLABUS.
- *PROGETTI TERAPEUTICI INDIVIDUALIZZATI SOCIO-SANITARI.*

L'attuazione e la gestione di tali servizi è reso possibile dal possesso da parte della Coop. Sociale Geriatrica dei requisiti quali:

possiede nel proprio organico tutte le figure professionali stabilite dagli **Standards organizzativi e del personale**, in possesso dei titoli di studio o attestati rilasciati da Enti o Istituti Pubblici e Privati;

- Dispone delle seguenti Sedi ed Unità operative secondo gli **Standards strutturali** stabiliti dalla Legge:

- N. 1 SEDE LEGALE IN PALERMO VIA DEL GRANATIERE N. 15 – telefono 091/7302530 – fax 091/6263029, **iscrizione al nr. 93000730825** del Registro delle Ditte presso la **C.C.I.A.A.** di Palermo, **iscrizione al nr. A144097 dell'Albo Società Cooperative** di Palermo della sezione **Cooperative a Mutualità Prevalente Di Diritto**, Categoria **Cooperative Sociali**, Referente Legale Rappresentante ivi domiciliato per la carica Dr.ssa Tortora Caterina;

- N. 1 SEDE AMMINISTRATIVA ED OPERATIVA IN PALERMO VIA DEL GRANATIERE 15 – telefax 091/7302530, per L'ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI registrata all'ex nr. 0146 del 21/02/1986 giusta iscrizione al nr. 204 del 09/08/1991 dell'Albo Regionale EE.LL. previsto dall'art. 26 della L.R. n. 22/86 per la stipula di convenzioni con i Comuni e per L'ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI INABILI giusta iscrizione al nr. 576 del 09/11/1995 dell'Albo Regionale EE.LL. previsto dall'art. 26 della L.R. n. 22/86 per la stipula di convenzioni con gli Enti Locali - Referenti Coordinatori Responsabili Amministrativi Sig.ra Colletti Maria Felicia, Sig. Fricano Francesco - Referente Coordinatrice Responsabile per il servizio di assistenza domiciliare anziani ed inabili Sig.ra Arcuni Luigia;

- N. 1 SEDE OPERATIVA PER L'ATTIVITA' ASSISTENZIALE A FAVORE DI DISABILI PSICHICI PRESSO LA COMUNITA' ALLOGGIO SITA IN CAMPOFELICE DI ROCCELLA (PA) in via Grecia 8, telefax 0921/998172, giusta iscrizione al nr. 2861 del 24/06/2009 dell'Albo Regionale EE.LL. previsto dall'art. 26 della L.R. n. 22/86 per la stipula di convenzioni con gli Enti Locali - Referente Coordinatore Responsabile Sig. Mirabella Alessandro;

N. 1 SEDE OPERATIVA PER L'ATTIVITA' ASSISTENZIALE A FAVORE DI INABILI PRESSO LA COMUNITA' ALLOGGIO SITA IN CAMPOFELICE DI ROCCELLA (PA) in via Grecia 8/A, telefax 0921/934677, giusta iscrizione al nr. 2860 del 24/06/2009 dell'Albo Regionale EE.LL. previsto dall'art. 26 della L.R. n. 22/86 per la stipula di convenzioni con gli Enti Locali - Referente Coordinatore Responsabile Sig.ra Sausa Leonarda;

- N. 1 SEDE OPERATIVA PER L'ATTIVITA' ASSISTENZIALE A FAVORE DI MINORI PRESSO LA COMUNITA' ALLOGGIO SITA IN CASTELLAMMARE DEL GOLFO (TP), via Bocca della Carruba, 121 – telefax 0924/34570, giusta iscrizione al nr. 1333 del 14/06/2000 dell'Albo Regionale EE.LL. previsto dall'art. 26 della L.R. n. 22/86 per la stipula di convenzioni con gli Enti Locali- Referente Coordinatore Responsabile Sig. Orlando Gaspare;
- N. 1 SEDE OPERATIVA PER L'ATTIVITA' ASSISTENZIALE A FAVORE DI DISABILI PSICHICI PRESSO LA COMUNITA' ALLOGGIO SITA IN BAGHERIA (PA), via San Giovanni Bosco, 9 – telefax 091/965951, giusta iscrizione al nr. 3970 del 11/06/2014 dell'Albo Regionale EE.LL. previsto dall'art. 26 della L.R. n. 22/86 per la stipula di convenzioni con gli Enti Locali - Referente Coordinatrice Responsabile Sig. Fricano Francesco.

La Cooperativa dispone dei seguenti automezzi: n° 2 Automezzi 9 Posti di cui n° 1 Automezzo attrezzato con pedana per disabili e n° 3 autovetture 5 posti.

#### **Attualmente sono in atto i seguenti servizi:**

- In convenzione con il Comune di Palermo - Servizio Assistenza Domiciliare Disabili Gravi dal 01/11/1997 ad oggi;
- In convenzione con il Comune di Palermo - Servizio Progetti Piani Individuali Disabili Gravi dall'anno 2017 ad oggi;
- In convenzione con l'ASP di Palermo - Servizio Progetti Piani Terapeutici Individualizzati dal 14/02/2023 ad oggi;
- In convenzione con il Comune di Monreale – Servizio "Home Care Premium" dal mese di ottobre 2017 ad oggi;
- In Convenzione con i Comuni dei Distretti Socio Sanitari la Cooperativa gestisce nel Comune di Campofelice di Roccella (PA) una Comunità - Alloggio per Inabili dal 22/01/1999 ad oggi. La comunità può accogliere fino a nove utenti;
- In Convenzione con i Comuni dei Distretti Socio Sanitari la Cooperativa gestisce nel Comune di Campofelice di Roccella (PA) una Comunità - Alloggio per Disabili Psicici dal 24/06/2009 ad oggi. La comunità può accogliere fino a nove utenti;
- In Convenzione con la Regione Sicilia ed il Comune di Castellammare del Golfo la Cooperativa gestisce nel Comune di Castellammare del Golfo (TP) – Comunità Alloggio per n.10 Minori di sesso maschile dal 18/12/1999 ad oggi. La comunità può accogliere fino a dieci minori;
- In Convenzione con i Comuni dei Distretti Socio Sanitari la Cooperativa gestisce Comune di Bagheria - Comunità alloggio per 10 disabili psicici dal mese di aprile 2014 ad oggi. La comunità può accogliere fino a dieci utenti.

Il futuro di questa Azienda dipende, in larga misura, dalla consapevole responsabilità che tutti gli attori coinvolti (amministratori, dipendenti, fornitori di beni e servizi) devono avere nell'agire per il raggiungimento e mantenimento del miglior risultato aziendale possibile.

Per tale ragione si chiede loro di:

- tenere alto il livello di competizione interno ed esterno;

- tenere alto il livello qualitativo dei servizi resi;
- garantire elevati livelli di soddisfazione degli assistiti;
- garantire elevati livelli di orgoglio e dignità all'immagine aziendale.

Confidiamo che tutti gli attori coinvolti e gli utenti assistiti sapranno apprezzare questa iniziativa e supportare nel proseguo le attività programmate dalla società, anche alla luce dei risultati fino ad ora conseguiti, standardizzati e codificati attraverso la presente "Carta dei servizi".

## **SERVIZI RESI DALLA COOPERATIVA NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA'**

La Cooperativa assiste persone diversamente abili sia con servizi di assistenza domiciliare, che con strutture residenziali aperte garantendo agli utenti ospitati in queste ultime una convivenza il più possibile serena tendente ad un recupero alla socialità e ad un armonico sviluppo della loro persona. A tal fine ha cura in particolare di:

- evitare che il disturbo/i riscontrati negli utenti (per quanto possibile e se valutati e trattati in tempo) si strutturino e diventino più gravi, non essendo i disturbi psicologici/psichiatrici gravi soggetti a remissione spontanea;
- contribuire a modificare le eventuali patologie più strutturate;
- riabilitare competenze perdute a causa dei disturbi psicologici/psichiatrici, come difficoltà scolastiche e blocchi nella socializzazione;
- aiutare i familiari degli ospiti (se occorrente e richiesto da esigenze terapeutico/riabilitative) a comprendere le cause dei disturbi dei propri congiunti favorendo la nascita di nuove e diverse forme di rapporto;
- progettare ed attuare, attraverso una sinergica collaborazione col DSM competente e dell'Ente proponente e gestore l'iniziativa, un progetto di riabilitazione psichiatrica/psichica che favorisca il reinserimento del soggetto assistito;
- favorire l'acquisizione delle abilità individuali ed il potenziamento di quelle residuali attraverso l'esperienza di gestione del quotidiano nel gruppo, stimolando le rispettive capacità e potenzialità con progetti individualizzati, che li vedranno coinvolti in diverse attività: manuali, ludico sportive e ricreative, di animazione, di alfabetizzazione, di inserimento scolastico e/o lavorativo, ecc. ecc.;
- favorire il potenziamento delle capacità di inserimento personale, offrendo vari momenti di incontro e socializzazione, al fine di superare il senso di impotenza, di ansietà e sconforto, causato dall'allontanamento dal proprio ambiente familiare e/o di provenienza;
- garantire specifici interventi, con particolare attenzione ai bisogni dell'utente, nel rispetto della sua autonomia e dignità personale, creando le condizioni che gli permettano di vivere in un ambiente sereno e confortevole e allo stesso tempo ricco di stimoli, per una effettiva crescita personale;
- consentire, attraverso consulenze individuali, psico-sociali e di gruppo, di sostenere l'ospite ed eventualmente il suo nucleo familiare consentendogli di superare momenti di "crisi" e di "difficoltà", cercando di far leva sui punti di forza e sulle potenzialità dei soggetti "assistiti";

- favorire, ove possibile, un rapporto libero e responsabile con le famiglie, gli amici ed i conoscenti, nonché con il contesto sociale in cui l'utente è ordinariamente inserito e/o in quello in cui è intendimento inserirlo;
- promuovere le strutture come punto di riferimento tra le risorse territoriali, la famiglia e i bisogni dell'utente;
- aprire le comunità alla realtà sociale, con il coinvolgimento e l'utilizzo delle risorse del territorio quali enti morali e religiosi, associazioni di volontariato, onlus, istituzioni scolastiche, etc....

Particolare attenzione viene posta nell'organizzazione degli interventi che si possono distinguere in:

- 1) interventi rivolti al singolo utente;
- 2) interventi rivolti al gruppo.

La programmazione degli interventi sul singolo utente si avvale, nella fase preliminare, di ogni elemento conoscitivo desumibile dalla documentazione sul caso fornita dal D.S.M. competente (cartella personale e progetto riabilitativo) e dai colloqui che gli operatori avranno con la famiglia o con la struttura e/o l'istituzione di provenienza. Tali elementi conoscitivi vengono poi integrati e arricchiti dalle informazioni che scaturiscono dal rapporto personale e diretto degli operatori con l'utente. Conseguentemente a ciò viene formulata dall'équipe degli operatori una prima ipotesi di piano di intervento - che integra il progetto socioriabilitativo disposto dal D.S.M. inviante - stabilendo gli obiettivi, le modalità di verifica e le modalità di informazione e di coinvolgimento del nucleo familiare di origine, ove possibile, attuando tutte le azioni programmate in sinergia costante con il D.S.M. inviante.

Strumento operativo di organizzazione degli interventi è la compilazione di una scheda personale dell'utente, che tra l'altro serve a documentare:

- i dati anamnestici sociali e sanitari;
- gli interventi sanitari e sociali-sanitari fruiti sia all'interno che all'esterno della comunità;
- le valutazioni periodiche del programma socioriabilitativo;
- le dinamiche e le problematiche individuali in rapporto al gruppo;
- i cambiamenti del soggetto utente, dal primo contatto fino alla fase del reinserimento sociale e quindi di dimissione dalla comunità.

Particolare attenzione viene inoltre posta alla continuità delle relazioni umane che l'utente ha con il nucleo di provenienza; tali rapporti vengono infatti, per quanto possibile, potenziati.

Trattandosi di un gruppo di utenti che vive insieme, l'équipe degli operatori si adopera giornalmente per creare le condizioni per lo sviluppo di dinamiche positive di integrazione tra gli ospiti, favorendo corrette esperienze ai vari livelli delle attività quotidiane (gioco, studio, animazione).

In tale prospettiva la partecipazione attiva del soggetto alla vita di gruppo è uno degli obiettivi fondamentali che si persegue, evitando rapporto di indipendenza massiccia che favoriscono allo stesso tempo l'autonomia personale degli ospiti.

Tenuto conto delle finalità e delle modalità organizzative che sono state attuate, gli ospiti delle comunità vengono, nel loro periodo di permanenza presso le strutture, coinvolti in diverse attività che hanno come scopo quello di sviluppare o potenziare le loro abilità, far partecipare alla vita di gruppo e di relazione, usufruire dei vari servizi ed attività programmate. Le attività svolte nelle comunità sono

naturalmente adeguate al livello di disagio e/o disabilità psichica/psichiatrica che gli utenti presentano e sono organizzate a seconda degli interessi e delle motivazioni degli stessi.

Le attività socioriabilitative idonee a soddisfare i principali bisogni degli utenti sono individuate in:

- Attività di Alfabetizzazione e/o supporto extra e post-scolastico (ove possibile);
- Attività educative indirizzate all'autonomia personale;
- Attività terapeutico-riabilitative (da concordare con il competente D.S.M. inviante) mirate all'acquisizione o mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo relazionali;
- Attività di socializzazione (ludico sportive e di animazione);
- Attività sportive/motorie.

Le attività socioriabilitative all'interno delle strutture vengono attuate attraverso la gestione di laboratori, tra i quali distinguiamo:

#### LABORATORIO DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE

Consiste nella programmazione e nello svolgimento di attività che, seppure compatibili con le possibilità e le capacità dei pazienti coinvolti, consentono l'approfondimento di tematiche di interesse comune, la lettura di libri e racconti, la proiezione di documentari ed altri audiovisivi, lo studio e la formazione professionale, affinché si creino i presupposti per facilitare i processi di riabilitazione e di reinserimento sociale.

#### LABORATORIO DI ANIMAZIONE

Il laboratorio di animazione cura l'organizzazione di momenti ricreativi come feste, giochi, etc., finalizzati a favorire la socializzazione, le dinamiche di gruppo e la libera espressione dei soggetti.

#### LABORATORIO DI DRAMMATIZZAZIONE E TEATRO

E' un'attività già ampiamente sperimentata presso altre comunità che permette al soggetto "diversamente abile" di poter dare sfogo alle proprie tensioni, emozioni, ansie, paure ecc. La drammatizzazione è infatti un'attività con fini terapeutici, in quanto consente di calarsi in un ruolo diverso dal proprio e vivere momenti di grande emozione.

#### LABORATORIO DI ARTE TERAPIA

Attraverso questo laboratorio si intende creare e rendere stabile e permanente un approccio volto a integrare l'arte alla psicoterapia. Con questo laboratorio si intende altresì stabilire una profonda e sottile compenetrazione tra i due versanti (arte e terapia), di definire cioè un setting preciso, fondato sul parallelismo tra processo creativo e processo terapeutico. Il laboratorio non mirata naturalmente a particolari risultati artistici, quanto piuttosto ad offrire una ulteriore modalità comunicativa che faciliti i processi di riabilitazione. Le opere realizzate sono periodicamente oggetto di mostre e di momenti di incontro e di confronto.

#### LABORATORIO DELLA ATTIVITA' SPORTIVE

Consiste nella promozione ed attuazioni di attività di tipo motorio, che naturalmente i soggetti possono svolgere, finalizzate a un tipo di riabilitazione diversa e comunque complementare rispetto a quella prettamente medica. Tali attività saranno infatti finalizzate anche alla conoscenza del proprio corpo, dal punto di vista spaziale e temporale, alla socializzazione, al rispetto delle regole ed alla collaborazione reciproca.

#### LABORATORIO DELLE GITE E VISITE GUIDATE



In tale contesto si curerà l'organizzazione di iniziative volte alla conoscenza del territorio in cui insiste la comunità e di altre località della provincia e della regione, dal punto di vista geografico, storico, culturale ed ambientale, finalizzate ad accrescere il senso di appartenenza del proprio ambiente di vita. Tali visite, consentiranno anche momenti di socializzazione attraverso incontri e gemellaggi, che costituiscono momenti di crescita che saranno documentati e che costituiranno il bagaglio delle esperienze dei pazienti coinvolti.

Tutti gli interventi educativi, ricreativi e di socializzazione promossi hanno come obiettivo quello di aiutare gli utenti ad avere una migliore qualità della vita in cui si valorizzi la loro espressività e potenzialità. Attraverso tali laboratori, sempre adeguati al tipo di handicap riscontrato il soggetto impara a conoscere le proprie attitudini e vivere momenti di socializzazione importanti per il proprio benessere e per il futuro reinserimento.

Le Comunità, oltre ai servizi sopra descritti forniscono altresì servizi ulteriori di sostegno socio/psico/pedagogico riservato agli ospiti delle comunità ed all'occorrenza alle loro famiglie. Tale intervento, posto in essere dallo staff direttivo (, psicologo, pedagogista, assistente sociale e coordinatore degli operatori), mira a sostenere l'intero nucleo familiare o affidatario nell'elaborazione del vissuto personale al fine della presa di coscienza della condizione dei soggetti affetti da disabilità psichica e/o psichiatrica e di accettazione dello stesso, nonché di fornire l'aiuto per superare i momenti di crisi e di difficoltà. Ciò si configura come elemento fondamentale per la rivalutazione delle proprie capacità e risorse da stimolare e sostenere per un reale inserimento del soggetto nella vita sociale.

### **AMMISSIONE OSPITI COMUNITA'**

L'ammissione degli utenti con disabilità psichica presso **le comunità per inabili** può avvenire, previa richiesta di disponibilità al ricovero inoltrata, dal D.S.M. competente per territorio, che lo comunica al Comune di residenza dell'utente che pagherà le rette di ricovero alla cooperativa, o direttamente dai settori servizi sociali dei Comuni stessi in accordo con il D.S.M. competente per territorio, secondo i criteri della Legge 22/86 della Regione Sicilia.

La richiesta di disponibilità all'ammissione al ricovero è ritualmente corredata, oltre che dalla cartella clinica relativa alla patologia che ha generato la necessità del ricovero, da ogni altro documento attestante lo stato di salute del nuovo ospite e lo status giuridico ed economico dello stesso.

Per quanto concerne gli inserimenti di utenti nella **comunità per Minori** vengono disposti con provvedimento dell'autorità giudiziaria e/o di altra autorità pubblica competente "Comune".

La comunità per minori nasce come risposta al disagio del bambino in difficoltà familiare. L'impostazione delle attività programmate risponde in piano al nuovo indirizzo socioculturale di deistituzionalizzazione del minore, introdotto dalla legge 184 del 1983 e successive modifiche ed integrazioni. Per questo motivo la comunità mantiene organizzazione e dimensione che riproducono, per quanto possibile, un ambiente di tipo familiare. La Comunità quindi si configura come una struttura di passaggio tra situazioni di vita inadeguate e il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che hanno determinato

l'allontanamento) o l'inserimento in un'idonea famiglia affidataria (quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d'origine). Pertanto, la comunità può essere considerata come una tappa provvisoria durante la quale anche la famiglia di provenienza del bambino, all'occorrenza, può trovare adeguati interventi di sostegno.

La struttura, e più in generale la Cooperativa che la gestisce, interagiscono a tale scopo con i Servizi Territoriali fornendo supporto e servizi ai propri utenti, alle relative famiglie ed alle istituzioni che a vario titolo ne vengono in contatto.

La comunità progettata e realizzata è quindi in condizione di dare risposte articolate e specifiche ai bambini che necessariamente devono essere allontanati dal nucleo familiare, sia con provvedimenti d'autorità (Autorità Giudiziaria Minorile), sia su indicazione dei Servizi Territoriali a tale scopo delegati (Servizi Sociali dei comuni). Il servizio di accoglienza istituito viene offerto di norma a bambini dai 6 ai 13 anni, di ambo i sessi, con la possibilità di ricoveri di più minori provenienti dallo stesso nucleo di origine, anche a partire dai 3 anni di età e giungere ad un massimo di 16 anni per minori già inseriti.

La Comunità vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando una situazione che offra esperienze di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del fanciullo e quelle del mondo degli adulti.

L'inserimento del bambino in comunità prevede "l'osservazione" che diventa possibilità di profonda conoscenza sia delle abitudini acquisite che dei vissuti significativi rispetto alla situazione di separazione. Tutto ciò avviene attraverso l'attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il bambino. L'inserimento viene concordato con gli operatori sociali del territorio tramite una serie di incontri dove si procede allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità collaborative ed alla conseguente formulazione di un progetto integrato.

Obiettivo primario della comunità vuole essere quello di:

1. offrire al bambino uno spazio fisico e relazionale di tipo familiare, evitando di sostituirsi alle famiglie parentali, proponendosi, invece, con ruoli di adulti positivi.
2. garantire una sicurezza affettiva/contenitiva per consentire al bambino di esprimere sentimenti, bisogni, emozioni e paure. Prerogativa degli operatori sarà quella di accogliere e rielaborare le trasgressioni, attraverso il contenimento affettivo e psicologico, ed accompagnare il bambino a ricomporre in sé i vissuti negativi e a valorizzare le sue risorse.
3. offrire al bambino la possibilità di elaborare sul piano emozionale ed intellettuale le problematiche derivanti dal contesto socio-familiare da cui proviene.
4. aiutare il bambino a sapersi muovere in maniera il più possibile equilibrata e flessibile nella trama di rapporti in cui è inserito, e più in generale, nella collettività intera.
5. avvalersi all'occorrenza del supporto professionale dei singoli terapeuti presso i quali i bambini si recano settimanalmente e collaborare con i servizi competenti per: favorire un adeguato sviluppo sociale, psicologico e

cognitivo del bambino; elaborare un progetto d'inserimento del minore in una famiglia idonea o in una nuova struttura.

La Comunità, sulla base del progetto educativo globale e dei progetti singoli ed individualizzati, che verranno a tale scopo predisposti, offre altresì una serie di importanti servizi aggiuntivi quali le attività di:

- Drammatizzazione: i bambini vengono coinvolti settimanalmente in giochi nei quali possono elaborare vissuti, problematiche, situazioni conflittuali. Tale attività viene gestita dallo psicologo interno in collaborazione con un esperto di tecniche teatrali. Il servizio è gratuito per l'utente, con retta a carico dei rispettivi comuni di residenza.

### **ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

La cooperativa Geriatrica, oltre ai servizi residenziali per inabili, anziani e minori gestisce servizi di **assistenza domiciliare** per lo stesso tipo di utenza; tali servizi alla persona vengono resi per affidamento da parte degli enti locali secondo le modalità previste dalla legge (trattative private, gare d'appalto ecc...);

Il servizio di assistenza domiciliare viene espletato da personale qualificato secondo quanto stabilito nei piani di intervento individuali, e si incentra sul servizio alla persona:

1. Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, preparazione pasti e lavaggio stiratura biancheria;
2. Aiuto per l'igiene e la cura della persona;
3. Disbrigo pratiche, commissioni, accompagnamento con mezzo di trasporto di nostra proprietà;
4. Piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio;
5. Assistenza Infermieristica;
6. Sostegno Psicologico.

### **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ANZIANI E DISABILI**

L'ADI è un servizio di assistenza continuativa, caratterizzato dalla presa in carico globale del soggetto, attraverso un complesso di prestazioni socioassistenziali e sanitarie rese in forma integrata al domicilio dell'utente.

I destinatari possono essere soggetti affetti da patologie croniche stabilizzate, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti;

- pazienti affetti da patologie acute o riacutizzate, temporaneamente invalidanti;  
- pazienti inguaribili in fase terminale che non rispondono a trattamenti specifici e a pazienti critici e speciali;

- soggetti affetti da demenza Alzheimer negli stadi III, IV, V e VI della GDS.  
Per la realizzazione del servizio il nostro ente garantisce, in raccordo con gli interventi sanitari dell'AUSL, le seguenti prestazioni:

- igiene personale quotidiana e periodicamente pulizia completa della persona;
- governo ed igiene dell'alloggio;
- aiuto nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane all'interno ed all'esterno dell'abitazione;
- aiuto nella mobilità, nella deambulazione e mobilitazione del soggetto allettato;
- aiuto per la corretta assunzione di farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice utilizzo;

- collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente con l'obbligo di riferire sui sintomi di allarme agli enti preposti;
- prevenzione delle piaghe da decubito e piccole medicazioni;
- controllo ed assistenza nella somministrazione delle diete;
- collaborazione con il personale sanitario nelle attività finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali dell'utente interessato;
- sorveglianza e vigilanza di soggetti affetti da demenza Alzheimer;
- disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell'Ente, per visite mediche, specialistiche ed attività riabilitativa ove non assicurata all'interno dell'abitazione;
- attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai vari servizi;
- piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita quotidiana;
- raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale e con le Unità Valutative che hanno in carico l'utente;
- collaborazione con gli enti preposti alla attuazione dei sistemi di verifica degli interventi.

Gli interventi sanitari sono, di norma, garantiti dall'AUSL 6, in forma diretta e/o in convenzione. Tuttavia, il nostro ente secondo le direttive impartite dall'Unità Valutativa competente dell'AUSL 6 può, qualora si renda necessario, mettere a disposizione infermieri professionali, terapisti della riabilitazione e logopedisti. Gli interventi sanitari verranno autorizzati dall'AUSL 6 e posti interamente a carico del servizio sanitario (D.P.C.M. 14 febbraio 2001).

Il servizio verrà effettuato tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20. Le prestazioni saranno garantite anche nei giorni festivi qualora previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale) e per casi di particolare criticità assistenziale.

## **TRASPORTO PERSONE DIVERSAMENTE ABILI**

Per le persone con disabilità motoria o sensoriale spesso il trasporto rappresenta una delle problematiche principali della vita quotidiana.

Spostarsi è indispensabile per vivere: lavorare, fare la spesa, divertirsi, andare dal medico...e qualunque altra attività non si svolga all'interno delle mura domestiche. Il servizio di trasporto disabili fa parte della più generale rete degli interventi in campo sociale istituito dalla Cooperativa finalizzato a rimuovere le situazioni invalidanti che impediscono lo sviluppo della persona umana, il raggiungimento della massima autonomia possibile e la partecipazione del disabile alla vita della collettività. Obiettivo specifico del Servizio è quello di contribuire a garantire la piena integrazione del disabile nella scuola, nel lavoro e nella società tutta. Possono essere considerati utenti del servizio tutti i soggetti che presentano una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata, progressiva o temporanea e che a causa di tali situazioni sono impossibilitati ad utilizzare i normali mezzi di trasporto privati o pubblici. Di norma il servizio fornisce prestazioni di trasporto dal domicilio dell'utente ai luoghi di studio, di cura, di assistenza e di lavoro etc.... Il servizio è organizzato attraverso l'utilizzo di un pulmino appositamente attrezzato e di n. 1 autista e n. 2 operatori qualificati (assistenti accompagnatori per disabili). Il

trasporto può avere carattere continuativo oppure svolgersi in periodi brevi e definiti a secondo del fabbisogno dell'utente. Per un'ottimale organizzazione del servizio sono definite le seguenti regole che devono essere rispettate dagli utenti e dai loro familiari:

- la comunicazione di variazioni delle date e degli orari del trasporto o sospensione dello stesso al personale del servizio con il massimo anticipo possibile;
- la presenza di eventuali accompagnatori dovrà essere segnalata all'ufficio ed autorizzata; inoltre, il servizio stesso, in casi specifici potrà richiedere l'accompagnamento dell'utente da parte di un familiare o altra persona;
- l'accettazione dell'orario del trasporto stabilito dal Coordinatore del servizio, sulla base delle esigenze del servizio stesso e di quelle dell'utente.

La Cooperativa cerca di garantire sempre il buon fine del servizio di che trattasi essendo totalmente radicata ed organizzata nel territorio palermitano e provinciale.

## **PERSONALE e MANSIONI**

### Assistente Sociale Coordinatrice del Servizio

Coordina gli interventi degli operatori del servizio attraverso piani di lavoro periodici.

Promuove riunioni di tutti gli operatori del servizio per lo scambio reciproco di esperienze e l'analisi degli interventi da attuare.

Sottopone, (in caso di Servizio in Convenzione con il Comune), al Servizio Sociale Comunale competente per territorio le proposte utili al miglior funzionamento del servizio e relaziona mensilmente allo stesso sull'andamento generale e sull'attività svolta.

È responsabile della gestione del personale, può autorizzare le ferie e i permessi garantendo le sostituzioni, tiene registri, gli archivi e la documentazione tutta relativa al servizio.

Il servizio Trasporto viene assicurato mediante personale in possesso dell'adeguato titolo di studio e dell'idonea professionalità occorrente. In particolare, il servizio viene assicurato da due operatori socioassistenziali e da un autista.

### Operatori Sociali e ai Servizi Tutelari

Svolgono il compito di accompagnare in tutto il percorso la persona. Assolvono alle proprie mansioni con flessibilità, avendo cura di personalizzare il proprio intervento in base alle esigenze espresse dell'utente orientando il loro agire professionale al raggiungimento dell'obiettivo del Servizio.

E' tenuto a compilare giornalmente un diario riguardante gli interventi effettuati e le condizioni generali dei propri assistiti e ha l'obbligo di segnalare qualsiasi variazione al piano di intervento.

### Autista

Garantisce il trasporto dell'utente secondo le necessità dello stesso con il mezzo adeguatamente attrezzato al trasporto in dotazione della Cooperativa.

## **CENTRI DI AGGREGAZIONE SOCIALE**

La cooperativa basandosi sull'esperienza acquisita durante i numerosi anni di lavoro svolto sul territorio Siciliano, si è resa conto della necessità di ampliare le attività socializzanti per questa tipologia d'utenza, che ha preferito momenti di aggregazione e socializzazione a quelli svolti presso il domicilio.

Proprio per questo bisogno dell'utenza emerso durante il lavoro precedente, si è ritenuto opportuno, affiancare e migliorare alla normale attività di aiuto domestico di igiene e cura della persona e del sostegno psicologico, un vasto ventaglio di attività extra domiciliari per poter personalizzare e differenziare il servizio di assistenza adeguandolo alle esigenze di ogni utente.

La cooperativa in aggiunta ai servizi domiciliari gestisce servizi di segretariato sociale con funzioni di centro d'ascolto ove si cura:

- 1) L'informazione su diritti e prestazioni e quant'altro sancito dalle leggi vigenti in materia.
- 2) L'accoglienza e, ove necessita, la compilazione delle richieste e l'inoltro delle stesse a chi di competenza.
- 3) Le informazioni sugli altri servizi sociosanitari del territorio.
- 4) L'aiuto personale all'utente per l'espletamento della prassi necessaria per l'accesso ai servizi.
- 5) L'accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità quando questi non sia in grado di recarvisi da solo e non possa provvedere con altri aiuti (familiari, volontari ecc..).
- 6) Si curano i rapporti con le strutture ricreative e culturali del territorio per favorire una partecipazione dell'utente del servizio.
- 7) Si incentiva la partecipazione agli interventi di attivazione all'interno del servizio di tutte le attività avviate e l'inserimento nelle stesse.

La cooperativa gestisce centri di aggregazione per diversabili, corredati da tutte quelle attrezzature, giochi (dama, carte, scacchi e diversi giochi di società ecc..) e materiali vari, necessari allo svolgimento di attività ludiche organizzative.

Per tutti gli utenti, inoltre, ogni mese, nei locali dei centri viene organizzato un pomeriggio danzante con musica dal vivo e pianista, e periodicamente vengono accompagnati al cinema per dare loro la possibilità di avere un momento d'incontro anche se si è inseriti in attività diverse per socializzare ed integrarsi come gruppo unico.

## **PERSONALE UTILIZZATO E MANSIONI**

La funzionalità delle comunità e la puntualità nell'erogazione del servizio di assistenza domiciliare, sono garantite attraverso idoneo personale, già inserite in organico della società ma implementabili all'occorrenza, in possesso delle specifiche professionalità richieste per la tipologia di servizio che si svolge, secondo i parametri di cui alla L.R. n. 22/86 e successive modifiche ed integrazioni.

Al personale vengono applicate le condizioni economiche e giuridiche di cui al C.C.N.L. delle Cooperative Sociali.

Le figure professionali utilizzate per l'espletamento dei servizi sopra descritti sono le seguenti:

Coordinatori

Sono responsabili della gestione dei servizi e del personale, possono autorizzare le ferie e i permessi garantendo le sostituzioni, tengono registri, gli archivi e la documentazione tutta relativa al servizio.

#### Assistente Sociale

Coordina gli interventi degli operatori del servizio attraverso piani di lavoro periodici.

Promuove riunioni di tutti gli operatori del servizio per lo scambio reciproco di esperienze e l'analisi degli interventi da attuare.

Sottopone, in caso di assistenza domiciliare, al Servizio Sociale Comunale competente per territorio le proposte utili al miglior funzionamento del servizio e relaziona mensilmente allo stesso sull'andamento generale e sull'attività svolta.

È responsabile della gestione del personale, può autorizzare le ferie e i permessi garantendo le sostituzioni, tiene registri, gli archivi e la documentazione tutta relativa al servizio.

Il servizio Assistenziale viene assicurato mediante personale in possesso dell'adeguato titolo di studio e dell'idonea professionalità occorrente. In particolare, il servizio viene assicurato da operatori socioassistenziali per la tipologia anziani e disabili, e da educatori professionali per la tipologia minori.

#### Assistenti Domiciliari e ai servizi tutelari

Svolgono compiti di igiene e cura della persona, attività domestiche, accompagnamento dell'utente per motivi di svago o di necessità ecc...

È di competenza dell'assistente domiciliare il sostegno relazionale volto a favorire i rapporti interpersonali tra l'utente e l'ambiente di appartenenza.

Assolve alle proprie mansioni con flessibilità, avendo cura di personalizzare il suo intervento in base alle esigenze espresse dell'utente orientando il suo agire professionale al raggiungimento dell'obiettivo del progetto individuale.

È tenuto a compilare giornalmente un diario riguardante gli interventi effettuati e le condizioni generali dei propri assistiti e ha l'obbligo di segnalare qualsiasi variazione che comporti una modifica di categoria dell'assistito e del piano di intervento.

#### Educatori Professionali

Si occupano dello sviluppo del bambino all'interno delle comunità; è un valido sostegno e guida per l'inserimento nel mondo scolastico e nella società per una sana crescita morale e culturale del minore.

#### Psicologi

Lo psicologo, in collaborazione con il gruppo di lavoro, elabora il materiale necessario per lo svolgimento del progetto, segue i piani individuali di ogni singolo utente evidenziandone preventivamente le diverse problematiche, creando un vero e proprio osservatorio sociale.

Il servizio infermieristico viene assicurato mediante personale in possesso dell'adeguato titolo di studio e dell'idonea professionalità occorrente. Il servizio assicura:

- la somministrazione delle idonee terapie prescritte dal servizio medico;
- l'attuazione dei piani terapeutici riabilitativi personalizzati predisposti per ogni paziente;
- l'esecuzione di tutte le azioni occorrenti a salvaguardare, l'incolumità degli ospiti della comunità;
- l'assistenza agli assistiti, specialmente se non perfettamente

autosufficiente, nell'igiene della persona;

- l'assistenza alla persona, specialmente se non perfettamente autosufficiente, nel governo dell'alloggio e nel riordino e pulizia del letto;

- lo svolgimento di attività di supporto al personale adibito ai servizi assistenziali garantendo, oltre ai compiti propri del profilo professionale di appartenenza, l'esecuzione di compiti complementari e strumentali al perseguimento degli obiettivi di lavoro secondo il principio della sussidiarietà, orizzontale e verticale.

Il personale infermieristico, pur nel rispetto delle specifiche professionalità possedute e dei compiti attribuitigli e sopra meglio specificati, si attiene alle disposizioni che vengono impartite dal medico curante, nel rispetto del codice deontologico, della presente carta dei servizi delle norme del contratto loro applicato.

#### Ausiliari

Svolgono compiti di pulizia dell'alloggio, cura il disbrigo di semplici pratiche, lo svolgimento

di piccole mansioni quali il pagamento di bollette, ritiro di pensioni ecc., si occupa in caso di assistenza domiciliare, del ritiro e riconsegna biancheria, consegna pasti caldi, assolve al disbrigo di commissioni varie e accompagna con l'auto di servizio gli utenti per le loro necessità; svolge piccoli lavori di manutenzione nell'alloggio finalizzati a migliorare l'autonomia dell'utente.

#### Autisti.

Garantiscono il trasporto dell'utente secondo le necessità dello stesso con il mezzo adeguatamente attrezzato al trasporto in dotazione della Cooperativa.

#### Animatori Socio-Culturale.

A disposizione per poter allietare i momenti di svago che periodicamente si organizzeranno, e le festività comandate.

#### Volontari

A supporto dei servizi resi la cooperativa si avvale di volontari professionalmente qualificati che aiutano ed integrano l'attività assistenziale svolta dal personale.

## **METODOLOGIA DI LAVORO**

La metodologia di lavoro per la messa in opera dei servizi fa riferimento ai più avanzati modelli di intervento, e nello specifico modelli di lavoro integrato e partecipato con le risorse e le forze sociali presenti nel territorio nel quale viene attuato il servizio. Il coinvolgimento attento e reale della rete di risorse sociali ha l'obiettivo di far condividere il servizio al contesto di riferimento perché possa risultare attento ed adeguato alle esigenze dell'utenza ed al bisogno del territorio rispetto alla problematica che si vuole affrontare. Il modello che si vuole utilizzare tiene in forte considerazione in contesto di riferimento con le risorse potenziali e/o sommerse valorizzandole e coinvolgendole attivamente nella messa in opera delle varie azioni previste dal servizio.



## **STRUMENTI DI LAVORO**

Gli strumenti di lavoro che vengono utilizzati consentono agli operatori di operare secondo le finalità dei servizi e nel rispetto della metodologia di lavoro. In particolare, vengono utilizzati:

- Relazione di verifica
- Relazioni mensili
- Registro interventi
- Cartella individuale contenente:
  1. Schede individualizzata per l'intervento
  2. Scheda d'osservazione per assistente domiciliare e dei servizi tutelari
  3. Osservazione mensili dei responsabili delle attività
  4. RegISTRAZIONI colloqui con lo psicologo.

---

## **IMPIANTO DI VALUTAZIONE**

L'impianto di valutazione ha lo scopo di verificare se tutti i servizi previsti sono erogati con efficienza ed efficacia. Sono gli utenti stessi, attraverso la compilazione di una scheda di qualità percepita del servizio, a fornire tutte quelle informazioni che risultano utili per una corretta valutazione del servizio. Tutto il materiale via via raccolto consente di stilare una relazione di valutazione della prima fase (avvio del Servizio), del servizio erogato (attività in itinere), e alla sua scadenza (valutazione finale).

## **MODELLO DI VERIFICA E MONITORAGGIO**

La valutazione dei servizi resi a breve, medio e lungo termine viene effettuata in sede di riunione con tutti gli operatori coinvolti nelle varie attività dei servizi stessi.

Ogni operatore produce mensilmente documentazione adeguata al monitoraggio ed alla verifica dell'attività.

Per effettuare una precisa valutazione dell'andamento dei servizi ma anche per rilevare i reali bisogni dell'utenza si somministra, a cadenza regolare, un questionario di qualità percepita del servizio.

## **QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

La qualità dei servizi va intesa in relazione alle finalità della tipologia di servizio, ed in relazione ai problemi ed alle esigenze dell'utente nella società, e comprende l'assunzione del livello di soddisfazione dell'utente come parte delle finalità del servizio ma anche del processo di valutazione. Nel percorso di analisi della qualità il punto di vista di chi opera nel servizio, degli utenti, di chi assume le decisioni, di chi li coordina, sono elementi importanti che fanno parte costitutiva della definizione di qualità di rilevazione e trasformazione del servizio stesso.

Si tratta di un percorso a più voci, che ha un doppio effetto, sulla conoscenza dei servizi e sull'aumento di professionalità e di competenza per i soggetti attivati nella valutazione.

Molteplici aspetti concorrono a determinare la qualità dei servizi, aspetti strutturali, relazionali, organizzativi e gestionali, economici, che intervengono nella determinazione del livello di produzione, aspetti collegati alla tipologia del servizio, aspetti politici generali.

Diversi sono anche i livelli di analisi, dal funzionamento del microcontesto, al rapporto tra il servizio e altri servizi e istituzioni, ed aspetti strategici più generali. Perché un processo di valutazione possa essere valido e congruo non può essere rigidamente ripetuto: deve poter fornire caratteristiche metodologiche e teoriche di riferimento tali da adattarsi ai diversi problemi e livelli decisionali ed ai diversi contesti operativi da affrontare.

## **MODELLO DI FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO**

La formazione degli operatori è uno dei punti fondamentali per la riuscita dei nostri servizi. Nella fase iniziale dei Servizi sono realizzati momenti di formazione durante i quali vengono presentate le finalità e l'articolazione dei Servizi gli obiettivi e la metodologia. Obiettivi della formazione sono pertanto l'acquisizione di linguaggi comuni, la condivisione di aspetti metodologici e di approcci.

Il modello di formazione aggiornamento previsto fa fondamentalmente riferimento all'auto-formazione attraverso le varie attività di supporto previste: coordinamento, valutazione, monitoraggio e verifica, supervisione. Attraverso queste attività l'équipe di lavoro può migliorare nel tempo le sue prestazioni e le modalità operative in favore delle persone assistite, discutendo ed utilizzando, con il coordinamento del responsabile, tutto il materiale che emerge dall'attività.

## **OBIETTIVI**

Tenendo conto delle finalità principali, relative alla assistenza di persone diversabili, i servizi si pongono tendenzialmente l'obiettivo di potenziare le capacità di azione della persona nel suo ambiente di vita, con il coinvolgimento della società, e degli operatori coinvolti.

La cooperativa si pone inoltre l'obiettivo, attraverso i suoi operatori, di promuovere strategie autosufficienti e di miglioramento delle condizioni del contesto di vita. Le attività ricreative supplementari previste si muovono proprio in questa direzione: lo sviluppo di capacità relazionali, di autonomia, di abilità espressive e comunicative alternative.

## **DIREZIONE, AMMINISTRAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA**

Il Consiglio di Amministrazione della società, nell'ambito dell'autonoma potestà organizzativa e regolamentare attribuitagli dall'Assemblea dei Soci, stabilisce i principi fondamentali che regolano il funzionamento dei Servizi e l'organizzazione del Personale, uniformando tale regolamentazione a criteri di funzionalità, responsabilità gestionale e collaborazione, al fine di conseguire i migliori risultati gestionali, nell'interesse della Società, degli Enti/Aziende convenzionati e dell'Utenza.

Il Consiglio di Amministrazione della Società è organo di amministrazione e di direzione politico organizzativa della Società. Definisce, in relazione alle competenze attribuitegli dalle leggi di settore, dallo statuto e dall'assemblea dei soci, gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la

rispondenza dei risultati della gestione in relazione alle direttive generali impartite.

In particolare, Il Consiglio di Amministrazione o suo componente delegato ha la competenza sull'adozione degli atti di pianificazione, programmazione, indirizzo, controllo e verifica della gestione.

Le direttive, gli atti di indirizzo, di pianificazione e programmazione impartiti dal consiglio di Amministrazione sono tramutati in atti di gestione amministrativa, tecnica ed operativa, dai Servizi a tale scopo attivati.

Nello specifico:

**al Servizio Amministrativo ed Organizzativo** della Cooperativa sono preposti **i Coordinatori Sig.ra Colletti Maria Felicia e Sig. Fricano Francesco.**

Il Consiglio di amministrazione persegue gli scopi della Società e le finalità della Comunità, nel rispetto delle disposizioni impartite dalla normativa vigente in materia.

~~Il Consiglio di amministrazione della Società, al fine di procedere all'accertamento del buon funzionamento della Cooperativa e del puntuale perseguimento degli obiettivi di gestione prefissati attua periodicamente delle verifiche.~~

Le verifiche vengono attuate mediante azioni di monitoraggio delle attività svolte, a mezzo di un Nucleo di Valutazione a tale scopo nominato e composto da esperti di fiducia del Consiglio di Amministrazione. Detto nucleo, attraverso visite periodiche e l'utilizzazione di idonei strumenti di osservazione, attuerà costantemente la verifica della coerenza della gestione rispetto all'ipotesi progettuale e convenzionale e la congruenza della gestione rispetto ai risultati attesi.

In considerazione di tale ottica tutte le attività previste all'interno della cooperativa sono costantemente supervisionate e mensilmente ogni responsabile di servizio compila una relazione da consegnare al servizio amministrativo ed organizzativo, con la quale, tenuto conto della natura dell'attività svolta, dei risultati attesi e degli obiettivi raggiunti si sintetizzano gli esiti della gestione attuata, evidenziando eventuali problemi, difficoltà e disservizi.

Gli esiti del monitoraggio e delle verifiche attuate, accertati i risultati ottenuti, consentono al Consiglio di Amministrazione di elaborare, nell'ambito dell'attività programmata, un eventuale piano correttivo delle azioni e degli interventi al fine di perseguire a pieno gli obiettivi programmati.

## **Appendice 1**

### **diritti e doveri del cittadino/utente**

Il cittadino/utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il cittadino/utente (e/o il suo tutore) ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze, sebbene nel rispetto dell'organizzazione che la struttura si è data. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che gli rendono un servizio.

Il cittadino/utente (e/o il suo tutore) ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

### **doveri**

Il cittadino/utente (e/o il suo tutore) quando accede in una struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale della struttura stessa.

Il cittadino/paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura che lo ospita, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, schiamazzi, ecc.).

È un dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative possono farlo presso i saloni all'uopo adibiti ed ubicate all'interno della struttura.

In comunità, di norma è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita.

Il cittadino/utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## **Appendice 2**

### **Presentazione di eventuali osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.**

Gli utenti, parenti o affini, o tutori, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza socio-sanitaria.

La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione del Cliente sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Sig. Francesco Fricano.

La procedura consiste nella somministrazione di appositi questionari agli operatori, agli utenti ed ai loro rispettivi familiari posti a rilevare il grado di efficacia ed efficienza dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione dei relativi bisogni.

Gli utenti e gli altri soggetti come precedentemente individuati, esercitano il proprio diritto con:

- Colloquio verbale e/o Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata al responsabile del servizio amministrazione e organizzazione della struttura, per materie di ordine amministrativo ed organizzativo;
- Colloquio verbale e/o Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata al Presidente del Consiglio di Amministrazione della società che gestisce la struttura per tutte le materie e per tutti gli argomenti per i quali non si ritiene

utile o opportuno interessare il responsabile del servizio di amministrazione e organizzazione o il responsabile della struttura.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà predisposta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale verrà acquisita in presenza di un testimone.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra enunciati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del D.lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, come modificato dal D.lgs. 7 dicembre 1993, n. 517.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere trasmesse al Consiglio di Amministrazione della Società entro un termine massimo di giorni 5 dalla ricezione, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

I soggetti a vario titolo interessati delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, dovranno adoperarsi con tempestività affinché i relativi responsabili di servizio adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano, entro giorni 15 dalla segnalazione ricevuta, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Gli utenti o i loro familiari/tutori o altri soggetti a vario titolo interessati alle attività della Cooperativa e/o a inoltrare reclami e/o avanzare proposte potranno contattare presso la:

**Sede Legale Amministrativa ed Organizzativa della Società  
a Palermo in Via del Granatiere n. 15, telefax 091/7302530  
nelle ore pomeridiane dalle 15,30 alle 18,00 dal lunedì al venerdì:**

La Sig.ra Caterina Tortora – Presidente della Società;

La Sig.ra Maria Felicia Colletti – Coordinatrice Amministrativa della Società;

Il Sig. Francesco Fricano – Vice Presidente e Coordinatore Amministrativo della Società.

**IL PRESIDENTE**  
F.to Caterina Tortora

**Informativa ai sensi dell'art-10 della Legge n-675/1996:**

I dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e vengono utilizzati esclusivamente per tale scopo previa autorizzazione degli interessati.