



Telefono 0925 31618

Email

Via Giuseppe Giusti 74 - 92018 Santa Margherita Di Belice (AG)

[Cooperativa Sociale Quadrifoglio](#) > [Chi Siamo](#) > Carta dei Servizi

## Carta dei Servizi

### Indice

#### I. [Presentazione](#)

1. La Cooperativa Quadrifoglio
2. La "mission" e l'organizzazione

#### II. [Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi](#)

#### III [Le aree di intervento](#)

1. Area Anziani
2. Area Disabili
3. Area Minori
4. Progettazione e formazione

#### IV [Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini](#)

#### V. [Gestione dei reclami](#)

### I. Presentazione

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle



15 people like this. [Sign Up](#) to see what your friends think

### Le strutture



modalità di accesso e di intervento.

E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

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

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

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

Negli oltre 20 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della Cooperativa Quadrifoglio costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica degli stessi che includa il punto di vista di chi ne fruisce. La nostra Carta dei Servizi, contiene:



1. qualche notizia sulla storia e la struttura della Cooperativa ;
2. l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
3. la descrizione e le informazioni relative a tutti i Servizi che la Cooperativa svolge, raggruppati per aree di intervento;
4. la definizione degli standard di qualità;
5. le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Speriamo con ciò di dare un contributo all'affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.

### **1. La Cooperativa Quadrifoglio**

La Società Cooperativa Sociale " QUADRIFOGLIO " è stata costituita con atto pubblico in data 14-06-1988 reg.to al n. 606. E' iscritta presso:

- C.C.I.A.A. al n° 120.970 del R.E.A. (Repertorio Economico Amministrativo), in data 12-09-1988, della Camera di Commercio di Agrigento.
- TRIBUNALE al n° 2.164 del Registro Società presso il Tribunale di Sciacca.
- PREFETTURA Iscritta al Registro Prefettizio di Agrigento n° 1830 del 22.11.88 - Sezione Cooperative Sociali.

Nasce nel 1988, in un momento storico particolare, al culmine di un decennio ricco di sollecitazioni al cambiamento sia sul piano sociale che politico e culturale.

La costituzione della Cooperativa senza fini di lucro "Quadrifoglio" ha rappresentato l'espressione della "cittadinanza attiva" di un gruppo di giovani con competenze professionali in ambito sociale, motivati a progettare e realizzare un'opportunità di lavoro nei servizi alla persona. Tale opportunità si è voluta realizzare sul territorio della provincia di Agrigento e non solo, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un "patto sociale cooperativo", per svolgere il proprio lavoro a sostegno dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale.

I primi 10 anni della nostra storia ci vedono impegnati a realizzare nel territorio di Santa Margherita di Belice attività di assistenza all'infanzia e agli anziani.

Si tratta di servizi sperimentali che avvicinano concretamente la funzione istituzionale di servizio sociale alle esigenze dei cittadini in stato di necessità, nei quali l'intervento capillare degli operatori delle Cooperative punta a prevenire l'istituzionalizzazione delle persone più "fragili", a sostenerle nella gestione del

quotidiano, a promuoverne l'autonomia e l'integrazione sociale.

A esempio nel 1989 si avvia il servizio di refezione scolastica per la scuola materna, nel 1990 la Cooperativa realizza il Servizio di assistenza domiciliare agli anziani, che gestisce per molti anni nel comune di Santa Margherita e Montevago. Nel 1996 si apre una Comunità alloggio per anziani a Montevago e nel 1997 la prima Comunità alloggio per minori a Sciacca.

Le aree di intervento e le attività della Cooperativa si sono estese e differenziate nel tempo, sono cresciuti il corpo sociale e le competenze operative e progettuali. Si è consolidata la nostra identità di "Impresa Sociale" – che produce benessere in una logica di bene comune, di interesse diffuso e non particolaristico – e la consapevolezza di avere un ruolo attivo e propositivo nella costruzione partecipata di un "welfare" condiviso e responsabile.

La Cooperativa ha ottenuto l'iscrizione all'Albo Regionale ai sensi della normativa vigente in materia di disabili, minori ed anziani ed ha avviato l'attività in convenzione con gli Enti Pubblici, rispettando standard e linee guida dettate dalle stesse.

Nel tempo ha costruito una solida rete di relazioni con Enti pubblici e privati, aderendo a:

- C.N.C.A. Coordinamento Nazionale delle Comunità Alloggio con sede a Firenze, a cui aderiscono circa 190 comunità del territorio Nazionale;
- C.R.C.A. Coordinamento Regionale delle Comunità per Minori, con sede a Caltanissetta, a cui aderiscono circa 70 comunità della Sicilia.

Tali associazioni svolgono un ruolo di rappresentanza nei confronti delle istituzioni nazionali e locali e mantengono relazioni con gli organismi e associazioni nazionali e internazionali appartenenti all'area dei servizi educativi.

E stipulando convenzioni con :

- Università degli Studi di Palermo, facoltà di Scienze della Formazione, per la disponibilità ad accogliere tirocinanti, laureati in Psicologia e Scienze dell'Educazione.
- Progetto ICARO, progetto per la prevenzione della devianza minorile in Sicilia gestito dall'associazione "Padre Clemente" O.N.L.U.S. di Monreale.
- Adesione alle attività di formazione del C.T.I.I. "Centro Territoriale Inter-

Istituzionale di presa in carico e trattamento dei minori vittime di abusi e maltrattamenti” – Accordo di Programma Quadro (A.P.Q.)

Tali organismi hanno permesso costante aggiornamento e formazione di tutti gli operatori delle nostre strutture.

## **2. La “mission” e l’organizzazione**

La Società Cooperativa Quadrifoglio è retta dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo il perseguimento dell’interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni dei diversamente abili e con ritardo di apprendimento, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un’ottica unitaria di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell’ “empowerment”, è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra.

E’ frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all’attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l’efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla

collaborazione e la reciprocità.

In particolare, grazie all’impegno del consiglio di amministrazione, soci e lavoratori ha gestito i seguenti servizi:

- Assistenza domiciliare per anziani e disabili;
- Servizi socio-ricreativi a favore dei minori;
- Progetto “Insieme per l’affido” volto a promuovere il servizio di affidamento

familiare;

- Servizi di trasporto disabili presso le scuole e i centri di riabilitazione;
- Servizi di sostegno scolastico in favore di minori con difficoltà di apprendimento;
- Gestione di 4 Comunità Alloggio Minori;
- Gestione di una comunità alloggio per minori stranieri non accompagnati;
- Gestione della casa di accoglienza "Palazzo Sacco" per gestanti, ragazze madri e donne in difficoltà;
- Gestione della Comunità Alloggio per Disabili Psichici "Rosa di Jericho";
- Progetto di prevenzione nelle scuole del disagio adolescenziale.

## **II. Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei servizi**

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Tali principi sono:

### **MUTUALITA'**

Lo Scopo Mutualistico della cooperativa consiste non solo nel carattere dell'impresa che fornisce beni, servizi o occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell'impresa, ma anche nella natura dell'attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

### **DEMOCRATICITA'**

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

### **IMPARZIALITA'**

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

### **CONTINUITA'**

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la "Quadrifoglio" provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

#### RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.

Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

#### DIRITTO DI SCELTA

La cooperativa Quadrifoglio garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

#### PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa Quadrifoglio garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico;
- il sito internet [www.cooperativaquadrifoglio.it](http://www.cooperativaquadrifoglio.it)
- pubblicazioni specifiche;
- Carta dei Servizi.

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

### **III. Le aeree di intervento**

#### 1. Area Anziani

Servizio di Assistenza domiciliare

Obiettivi

- Favorire la permanenza presso il proprio domicilio, evitando le ospedalizzazioni improprie o l'istituzionalizzazione
- Sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane e promuoverne la socialità
- Fornire un riferimento affidabile e facilitante

#### Destinatari

Donne dai 60 anni e uomini dai 65 anni.

Sono ammesse persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

#### Modalità di accesso

Presentazione della domanda al Distretto Socio Sanitario di Sciacca, tramite l'Ufficio del Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel modello.

#### Tipologia delle prestazioni erogabili

La Cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilizzazione passiva su indicazione sanitaria,
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario,
- stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e l'assistenza in loco

## Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano viene redatto dall'assistente sociale della cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso (o suo familiare). Il P.I. dovrà contenere: a) finalità, obiettivi e azioni concrete, b) il parametro costo/ore delle singole prestazioni (comprensivo di IVA e di eventuali oneri di gestione) con riferimento ai vigenti C.C.N.L. di comparto, c) il costo a carico dell'utente in relazione all'ISEE, e) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione dell'incarico prima della scadenza di tale durata; dovrà, preliminarmente, essere accettato formalmente dal beneficiario medesimo (o suo familiare) ed essere sottoposto al Servizio Sociale comunale competente per la vidimazione.

L'assistente sociale della Cooperativa inoltre, programmerà degli incontri trimestrali, con tutte i referenti delle istituzioni che hanno in carico il cliente e che vanno ad integrare le prestazioni offerte, al fine di raccordarsi con esse e scambiarsi informazioni utili a fornire al cliente servizi

Personale:

- assistente sociale coordinatore
- assistenti domiciliari
- operatore socio assistenziali
- infermiere professionale
- medico

## Valutazione del servizio

Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, verrà somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante le visite domiciliari, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

## 2.Area Disabili

### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

#### Obiettivi

- Sostegno all'autonomia personale ed al nucleo familiare della persona disabile
- Valorizzazione delle risorse e delle diverse abilità personali e relazionali
- Promozione di processi attivi di integrazione sociale e culturale

#### Destinatari

Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale che non abbiano superato i 65 anni.

#### Modalità di accesso

Presentazione della domanda al Distretto Socio Sanitario di Sciacca, tramite l'Ufficio del Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel modello.

#### Tipologia delle prestazioni erogabili

La cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilizzazione passiva su indicazione sanitaria,
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario,
- stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e assistenza in loco.
- logopedia

#### Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano verrà redatto dall'assistente sociale della cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso

Personale:

Psicologo coordinatore

Assistente sociale

operatori socio assistenziali

ausiliari

Valutazione del servizio

Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, viene somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

## SERVIZIO TRASPORTO DISABILI PRESSO LE SCUOLE DELL'OBBLIGO E CENTRI RIABILITATIVI

Obiettivi

- consentire l'accesso alle scuole dell'obbligo e alle terapie a tutti coloro che non hanno la possibilità di utilizzare mezzi pubblici: persone in carrozzina o con problemi di deambulazione anche temporanei.
- promuovere la frequenza scolastica dell'alunno disabile;
- prevenire fenomeni di discriminazione in ambito scolastico;
- sostenere la famiglia negli spostamenti casa-scuola e scuola-casa;
- favorire l'integrazione sociale del disabile

Destinatari

Alunni diversamente abili residenti o domiciliati a Santa Margherita Belice e Montevago, frequentanti le scuole primarie e secondarie inferiori urbane e le scuole secondarie superiori extraurbane.

Modalità di accesso

La richiesta, in carta libera, viene inoltrata dal genitore al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata, valuta il

bisogno e dispone il progetto individualizzato, su modulistica predisposta.

Tipologia delle prestazioni erogabili

Con tale intervento viene fornito un servizio di trasporto ai cittadini disabili, dalla propria abitazione a scuola e ai centri di riabilitazione, e viceversa.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio consiste nel trasporto personalizzato dei disabili con i mezzi idonei della Cooperativa, con itinerari personalizzati in grado di garantire la puntualità nell'orario di arrivo alle destinazioni.

Personale

Viene impegnato un autista e un assistente OSA.

Valutazione del servizio

Al cliente verrà somministrato in itinere ed ex post dal responsabile del servizio un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare e/o

migliorare il servizio.

## SERVIZIO ASSISTENZA IGIENICO – PERSONALE PRESSO LE SCUOLE

Obiettivi

- Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili nelle istituzioni scolastiche
- favorire la partecipazione dell'alunno diversamente abile alle attività scolastiche ed extrascolastiche
- prevenire forme di discriminazione all'interno della classe

Destinatari

Possono accedere al servizio di assistenza igienico personale gli alunni residenti in condizioni di handicap, iscritti e frequentanti le scuole pubbliche di ogni ordine e grado, che per la natura e gravità della disabilità medesima subiscono una riduzione dell'autonomia personale con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita.

Modalità di accesso

La richiesta, in carta libera, viene inoltrata dal genitore al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata, valuta il

bisogno e dispone il progetto individualizzato, su modulistica predisposta.

Tipologia delle prestazioni erogabili

Il servizio offre durante le attività scolastiche:

- vigilanza ed assistenza alla deambulazione
- cura dell'igiene personale in caso di non autonomia
- assistenza durante l'eventuale consumazione dei pasti e, in generale, a tutto quanto attiene l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge durante le ore scolastiche e dentro la struttura scolastica. Le modalità di erogazione vengono decise a seconda delle esigenze scolastiche e personali dell'alunno.

Personale

Operatori socio assistenziali

Valutazione del servizio

Periodicamente sono svolti incontri mensili e trimestrali di verifica del servizio con l'assistente sociale del comune e il personale scolastico ove risolvere eventuali criticità e apporre le migliorie necessarie.

## **2.1 Servizi Residenziali**

COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI PSICHICI "ROSA DI JERICHO"

Via Madonna delle Grazie – Montevago – Tel/.Fax. 0925.39178 – cell. 389.9261914

Responsabile: dott.ssa Giovanna Trotta cell. 388.9774176

Nata nel maggio 2010, iscritta al n° 3213 dell'albo Regionale per le strutture residenziali, si qualifica essenzialmente quale struttura residenziale comunitaria a favore dei disabili psichici che valorizza al massimo la dimensione soggettiva e interpersonale.

- Destinatari

La comunità alloggio può accogliere 10 ospiti in situazione di disagio psichico, di ambo i sessi e di età superiore ai 18 anni, in carico ai servizi psichiatrici territoriali.

- Obiettivi:

- Far raggiungere agli ospiti livelli maggiori di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali ed al recupero delle potenzialità residue.

- Ottenere un miglioramento del quadro psicopatologico
- Modalità di accesso/dimissioni:
  - L'invio in Comunità viene fatto Centro di Salute Mentale in accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente. L'ingresso in Comunità prevede una fase di accoglienza da parte dell'equipe e dopo un periodo di osservazione (minimo un mese) l'equipe comunitaria elabora un Programma Riabilitativo Individualizzato che viene condiviso con il cliente.
  - Le dimissioni avvengono con il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Programma Riabilitativo Individualizzato. Tuttavia possono avvenire prima su richiesta del cliente o su richiesta della comunità.
- Prestazioni offerte:
  - La comunità è una struttura fondamentalmente riabilitativa. Nella comunità si propongono le seguenti attività strutturate:
    - attività di autogestione: gli ospiti con l'aiuto degli operatori curano i propri spazi di vita personali e collettivi (dedicandosi all'igiene personale, preparando i pasti, facendo la spesa, curando la manutenzione, ecc.)
    - attività riabilitative: una serie di attività individuali e di gruppo, del e nel quotidiano, integrate da specifici momenti di elaborazione della "situazione mentale" dell'ospite. Si va dai laboratori espressivi (pittura, canto, musica, ecc.) ad attività formative, dalle attività di giardinaggio e cura degli animali domestici alle attività di interesse individuale.
    - attività sociali: la comunità non è una struttura chiusa, ma si propone di promuovere attività sociali che coinvolgano il territorio.
  - I percorsi di risocializzazione e le attività riabilitative vengono svolte all'interno e all'esterno della struttura.
  - Essendo anche un contesto di vita, in comunità molto tempo è dedicato ad attività spontanee e non strutturate (attività ricreative, sportive, uscite di gruppo ed individuali, feste in comunità, ecc.). Naturalmente tenendo sempre conto delle abitudini e delle inclinazioni dell'ospite.
- Metodologia di lavoro:
  - Riunione d'equipe: a cadenza settimanale il gruppo di lavoro coordinato dalla responsabile si confronta per la programmazione e la verifica delle attività e degli interventi riabilitativi.

- Gruppo di comunità: settimanalmente gli ospiti si confrontano in presenza della responsabile e degli operatori sulle difficoltà rispetto al quotidiano, alle dinamiche relazionali tra gli ospiti, all'organizzazione delle attività, all'andamento e gestione della casa.
- Lavoro di rete: grande importanza viene data al lavoro integrato e all'agire in collaborazione con altri servizi. La Comunità Alloggio è in costante contatto con tutte le parti afferenti al progetto individuale dell'ospite (CSM, Comune, enti per la formazione professionale, associazioni di volontariato, famiglia, amici, conoscenti, ecc.).
- Personale:
  - Coordinatore/psicologo
  - Assistente sociale
  - Infermiere Professionale
  - Gruppo di operatori addetti all'assistenza
  - Ausiliari
  - Animatore psichiatrico
  - Tirocinanti di specifici corsi universitari e professionali
  - Volontari
- Particolare attenzione viene data alla formazione continua e permanente degli operatori tramite l'organizzazione di corsi di formazione e attività di supervisione.

#### Valutazione del servizio

Al cliente verrà somministrato in itinere ed ex post dal responsabile del servizio un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare e/o migliorare il servizio.

### 3. Area Minori

#### 3.1 Servizi ludico – ricreativi pomeridiani

##### Progetto di sostegno scolastico

##### Obiettivi:

- sostenere le famiglie con basso livello socio – economico nella funzione educativa sostenendo il minore nell'imparare ad apprendere e nel recuperare eventuali insufficienze o ritardi scolastici;
- stimolare la motivazione a conoscere per garantire un buon livello di autostima e migliorare il livello ed il comportamento a scuola;

- prevenzione del disagio scolastico e dell'abbandono scolastico

Destinatari:

Alunni di età compresa tra i 6 e 11 anni segnalati dai referenti della scuola primaria di Santa

Margherita Belice per difficoltà scolastiche

Modalità di accesso:

La richiesta va inoltrata al servizio sociale di Santa Margherita Belice che valuterà l'accesso

al servizio dopo un confronto con gli insegnanti e la famiglia.

Prestazioni offerte:

- Sostegno scolastico pomeridiano nello svolgimento dei compiti assegnati durante l'orario scolastico;
- Interventi di stimolazione cognitiva

Metodologia di lavoro

Il servizio si svolge presso il plesso scolastico tutti i giorni dalle ore 16.00 alle ore 18.00 nel rispetto del calendario scolastico stabilita dall'autorità scolastica.

I bambini vengono divisi agli operatori in gruppi a seconda della classe frequentata e delle loro esigenze in modo da garantire loro una maggiore attenzione e un recupero individualizzato

Valutazione del servizio

Il servizio sociale del Comune controlla e verifica l'andamento del servizio in merito:

- all'adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro previsti;
- ad un miglioramento dell'andamento scolastico degli alunni frequentanti
- ad una riduzione dell'abbandono scolastico e delle segnalazioni di disagio

### 3.2 GESTIONE LUDOTECHE E CENTRI DI AGGREGAZIONE

Il servizio consiste nella gestione delle Ludoteche "Bottega dei giochi" di Montevago e "Giocando giocando" di Menfi e del Centro di aggregazione "Crescere insieme" di Santa Margherita Belice.

Il servizio, di durata triennale, è previsto dal Piano di Zona del Distretto Socio-sanitario D7 – 2010-2012 ed è finanziato con i fondi della Legge 328/2000.

Obiettivo.

Promuovere la socializzazione positiva tra coetanei e prevenire il disagio giovanile.

Destinatari.

Il servizio è aperto a n. 120 minori residenti nei Comuni di Montevago, Santa Margherita Belice e Caltabellotta dai 6 ai 14 anni.

Modalità di accesso.

Le attività proposte sono strutturate in laboratori tematici (bricolage, tecniche pittoriche, cucina, teatro), attività ricreative e socializzanti (gioco libero, escursioni, giochi di società) all'interno dei luoghi di incontro.

Modalità di accesso e dimissioni.

I minori accedono al servizio mediante la compilazione da parte dei genitori del modulo di iscrizione. La partecipazione è gratuita. I minori perdono diritto ad usufruire del servizio in seguito ad una prolungata assenza dalle attività.

Metodologia di lavoro.

“Non il semplice gioco, ma il gioco da giocare insieme, uno degli strumenti più adatti a favorire l'apprendimento attraverso il coinvolgimento emotivo accompagnato da piacere e leggerezza” (G.R. Mangione, C. Policaro, 2004)

Le attività sono orientate a favorire la massima interazione tra i partecipanti. Si articolano:

- il momento della conoscenza e dell'accoglienza , che avviene in modo spontaneo e consente di costruire il giusto clima positivo per consentire a tutti i componenti del gruppo di avere un ruolo e di partecipare,
- la proposta di attività , che è molto aperta e ampia, e sostiene la motivazione, la curiosità, ma detta anche le regole del gioco, in un clima di reciproco accordo,
- l'esplorazione degli spazi dedicati, dei materiali e degli strumenti, che avviene in modo autonomo nel rispetto dei tempi individuali, per consentire libertà di scelte,
- lo spazio per la contrattazione all'interno delle proposte di attività, in cui viene esercitata la mediazione e la ricerca di soluzioni non univoche, in cui vengono valorizzati i singoli apporti e differenti competenze,
- la condivisione dei risultati, che sostiene l'azione sia in termini emozionali che di apprendimento.

Personale

Gli operatori impiegati per ciascun Centro sono un'animatrice ed un'educatrice, con l'eventuale ausilio di volontari.

Valutazione del servizio.

Il monitoraggio avviene ad opera dei referenti del servizio per il Piano di Zona distrettuale e dagli operatori dei singoli uffici dei Comuni. Inoltre viene effettuata verifica costante, attraverso il confronto tra gli operatori del servizio, tesa a rilevare se le metodologie, le azioni e gli strumenti individuati sono idonei al raggiungimento degli obiettivi. Al termine di ciascun anno di servizio, altresì, viene compilato in forma anonima un questionario di soddisfazione del cliente da parte delle famiglie dei minori.

### 3.3 Servizi Semiresidenziali

Denominazione:

Centro diurno per minori "Play Day" Via J.Ruffini e Via V. Nenni Sciacca.

Responsabile Dott.ssa Ivana Piazza rec.tel. 328/3159558-3395018555

Iscritta al n° 3093 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori per la tipologia Centro diurno per minori rilasciato dall'Assessorato degli Enti Locali della Regione Siciliana.

Destinatari

Il Centro Diurno ospita un massimo di 20 minori di età compresa tra gli 5/6-13 anni, segnalati dai Servizi Sociali Territoriali, e per i quali sono state individuate specifiche problematiche tra cui:

- a) esistenza di uno stato di bisogno determinato da difficoltà del nucleo familiare a svolgere la funzione educativa nei loro confronti;
- b) presenza di difficoltà transitorie e temporanee, anche scolastiche, affrontabili con un intervento di sostegno;
- c) esistenza di circostanze che comportino situazioni a rischio di emarginazione e disadattamento per i minori.

Obiettivi

Prevenzione e recupero del disadattamento, del disagio e della devianza minorile attraverso un percorso educativo e formativo individualizzato che prevede:

- a) Recupero e cura del rapporto minore-famiglia;
- b) Sostegno delle difficoltà socio-educative del nucleo familiare di origine;
- c) Supporto scolastico e prevenzione della dispersione ed evasione scolastica;
- d) Socializzazione e integrazione del minore nella comunità sociale;
- e) Sviluppo di autonomia, autostima e di senso critico.

## Modalità di accesso/dimissioni

La richiesta di accesso al Centro Diurno può essere effettuata al Servizio Sociale del territorio di appartenenza, su carta libera, da parte delle famiglie in difficoltà. Può, anche, avvenire l'inserimento urgente del minore, presso la struttura, su invio diretto del Servizio Sociale, della Scuola o dall'Autorità Giudiziaria con provvedimento da parte del Tribunale per i Minorenni di Palermo. Le dimissioni vengono comunicate al Servizio Sociale di riferimento che motiva tale decisione all'Autorità giudiziaria competente. Si archivia così il fascicolo riguardante il minore.

## Prestazioni offerte

Il servizio è operativo, in modo continuativo, per sei giorni settimanali (dal lunedì al sabato) per tutto l'anno, dalle ore 12:00 alle ore 19:00. Durante i periodi festivi e feriali, l'apertura è prevista per tutta la giornata, con 2 turni, uno la mattina (08:30/14:00) e un altro il pomeriggio (14:00/18:00/).

È garantito un pasto caldo, per il pranzo, la merenda pomeridiana e a metà mattinata.

Il Centro Diurno fornisce, inoltre, il servizio trasporto per i minori.

## Principali attività svolte :

### Attività di recupero scolastico

Tale attività è integrata con progettazioni individualizzate in collaborazione con Scuola, Servizio Sociale e servizio Psicologico se esistente, qualora l'esperienza scolastica del minore sia pregiudicata da scarso rendimento e problemi comportamentali e cognitivi.

Attività ludiche, espressive e ricreative. Viene dato spazio da un lato al gioco libero e spontaneo del bambino, dall'altro allo sviluppo della propria personalità attraverso la proposta di laboratori artistico espressivi

(laboratori di musica, teatrali, pittura, disegno, danza, giochi psicologi, psicomotricità, cucina creativa, etc) e momenti ricreativi e di relax quali visione di film, cartoni animati, uso del computer, giochi da tavola, lettura di fiabe e racconti, organizzazione di feste (compleanni, natale, carnevale ecc) aperti alle famiglie, momenti di aggregazione con altre associazioni o gruppi giovanili presenti nel territorio

### Consulenza educativa e sostegno psicologico ai minori e alle loro famiglie

Colloqui e incontri, sia con i minori inseriti, che con i loro genitori, in base alle specifiche problematiche, bisogni e finalità del progetto educativo proposto per

ciascun utente.

Le attività proposte sono differenziate, in base all'età dei giovani utenti, oltre che alle loro esigenze e necessità: per cui vengono attuate modalità di lavoro sia individuale che gruppale. Viene, infatti, programmata per ogni minore una progettualità educativa individualizzata.

Metodologia di lavoro

Riunione d'èquipe: Incontri quindicinali di confronto e di discussione tra gli operatori e il coordinatore, per verificare le attività svolte e l'andamento degli interventi effettuati, tutto in relazione alle finalità del progetto educativo dell'utente.

Gruppo minori/operatori: Ogni settimana viene effettuato un momento di incontro tra i minori e gli operatori, in cui vengono affrontate le difficoltà legate alla vita quotidiana del centro, alle dinamiche relazionali tra il gruppo minori, all'organizzazione delle attività, al rapporto minori-operatori.

Lavoro di rete: Lavoro integrato con tutte le parti afferenti al progetto socio-educativo dell'utente (Servizi Sociali, Istituzione Scolastica, N.P.I., Tribunale per i minori ecc.)

Formazione operatori: Organizzazione e partecipazione a corsi di formazione e attività di supervisione.

Personale

Coordinatore/ Psicologo

Assistente Sociale

Animatore

Ausiliario

Volontario

Valutazione del servizio

Le attività programmate sono soggette a valutazione da parte dei Servizi Sociali territoriali attraverso la documentazione prodotta dall'èquipe operativa e dagli incontri tra i Servizi coinvolti e l'èquipe di coordinamento del Centro. Le verifiche saranno eseguite dal personale educativo e dal coordinatore, tramite griglie di osservazione dei minori, questionari di gradimento e soddisfazione dei servizi offerti, verbale di registrazione delle attività, piano educativo individualizzato del minore e relativo aggiornamento, per verificare la corrispondenza tra il progetto iniziale e gli obiettivi raggiunti, relazione annuale delle attività svolte e dei percorsi di sviluppo effettuati.

### 3.4 Servizi Residenziali

#### COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI "QUADRIFOGLIO"

Piazza De Gasperi – 92010 Montevago

D. D. R. n° 463 del 02/03/2004 rilasciato dall'Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e delle Autonomie Locali della Regione Siciliana. – Autorizzazione a funzionare per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori presso la Comunità Alloggio per una ricettività di n. 10 unità. Svolge la propria attività dal 1998, ha accolto minori di età compresa tra 0 e 10 anni di ambo sessi. È finanziata dalla Regione Sicilia in Convenzione con il Comune di Montevago.

#### COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI "GATTOPARDO"

Via Cimabue, n° 31 – 92018 Santa Margherita Belice

Iscritta al n° 1311 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, ... per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori per la tipologia Comunità Alloggio per una ricettività di n. 10 unità. Svolge la propria attività dal 2001 accogliendo minori di età compresa tra gli 8 e 15 anni di sesso maschile

#### COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI "GIRASOLE"

Via E. De Amicis, 6 – 92018 Santa Margherita di Belice (AG)

Iscritta al n° 2046 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori per la tipologia Comunità Alloggio per una ricettività di n. 9 unità. Svolge la propria attività dal 2004 e ha accolto minori di età compresa tra 2 e 12 anni di ambo sessi

#### COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI "QUADRIFOGLIO 2"

Via Meucci, 9 – 92018 Santa Margherita di Belice (AG)

Iscritta al n° 3114 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori per la tipologia Comunità Alloggio per una ricettività di n. 9 unità, rilasciato dall'Assessorato degli Enti Locali della Regione Siciliana. Ha iniziato la propria attività nel 2009 accogliendo minori di sesso maschile di età compresa tra i 10 e 16 anni.

#### COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI "MARGHERITA"

Via G. Giusti, n° 84 – 92018 Santa Margherita Belice

D.D.G. n° 1689 del 03/08/2001 rilasciato dall'Assessorato degli Enti Locali della Regione Siciliana.

Iscritta al n° 1476 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, ... per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori per la tipologia Comunità Alloggio per una ricettività di n. 10 unità.

Ha accolto fino al 2010 10 minori di età compresa tra i 2 e 12 anni di sesso femminile e dal giugno ospita lo S.P.R.A.R.

Destinatari:

minori privi temporaneamente di un tutelante ambiente familiare

Obiettivi:

Rappresentano un luogo di tutela e protezione dei minori temporaneamente allontanati dalla loro famiglia d'origine con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Gli obiettivi che persegue sono:

- Offrire al minore un ambiente di vita in cui sentirsi protetto e accolto, con relazioni significative a livello affettivo, educativo, cognitivo e di promozione delle abilità sociali;
- essere un luogo neutro dove le dinamiche relazionali che si sviluppano non sono antagoniste a quelle della famiglia d'origine, quanto piuttosto di supporto;
- accogliere in modo globale la soggettività frammentata del minore e favorire la scoperta o la riscoperta dell'affettività, della fiducia e della sicurezza
- Assicurare al minore stimolazioni ed esperienze capaci di favorire la scoperta di affetti, fiducia e sicurezza;
- Creare le condizioni di pari opportunità per eliminare o ridurre ogni forma di svantaggio sociale attraverso un costante dialogo nella rete dei servizi.

Modalità di accesso

I minori vengono accolti su richiesta del Servizio Sociale di residenza o dell'autorità giudiziaria. Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, si richiede una dettagliata documentazione anamnestica, sociale utile ad inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei prerequisiti necessari per l'accoglienza. A seconda della disponibilità e l'urgenze viene dato il via ad un iter che prevede:

- colloqui con il soggetto ed i familiari e assistente sociale di riferimento al fine di coinvolgerli nella scelta prospettata e definire le modalità di accoglienza;
- valutazione dei dati
- riunione di équipe della struttura in cui si discute l'opportunità dell'accoglienza del nuovo inserimento e si decidono le modalità di accoglienza più opportune (scelta della stanza, dell'operatore di riferimento)
- comunicazione dell'esito – positivo o negativo – alla domanda d'inserimento
- accoglienza

#### Prestazioni offerte:

- accoglienza e soggiorno
- Progetto Educativo Individualizzato
- mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine o di destinazione dei minori ospiti
- assistenza socio – sanitaria
- attività di socializzazione, ricreative e cura dei rapporti con i servizi locali
- accompagnamento scolastico e cura dei rapporti con la scuola
- accompagnamento dei minori a colloqui presso i servizi invianti o altre strutture
- disponibilità ad effettuare incontri protetti
- cura dei rapporti con i servizi sociali e giudiziari
- supporto psicologico
- attività informativa e formativa continua con tutti i servizi che ruotano attorno al minore.

#### Metodologia di lavoro.

I minori ospiti delle comunità svolgono la loro vita con impegni il più possibile uguali a quelli di tutti i ragazzi del nostro territorio.

Nel periodo scolastico la giornata/tipo dei minori corrisponde a quella dei loro coetanei: per un terzo essa è regolata e determinata dagli impegni scolastici (compiti, attività didattico/culturali).

Particolare importanza viene attribuita ai momenti della colazione, del pranzo e della cena: occasioni quotidiane per stare insieme, comunicare, scherzare, discutere ed

organizzare le attività della giornata. Durante il pomeriggio, i minori, oltre alle attività programmate all'interno della struttura e in base ai loro interessi frequentano, le attività extrascolastiche presenti nel territorio:

- palestra e scuola di danza organizzate dall'associazione sportiva "Step touch";
- scuola calcio dell'associazione sportiva "margheritese2000"
- ludoteche e centri aggregativi comunali;
- parrocchia e le sue attività formative

Nei mesi estivi l'equipe comunitaria organizza nel mese di giugno la frequenza della piscina Termale "Terme Acqua Pia" di Montevago, nel mese di luglio la partecipazione ai corsi di nuoto organizzati dall'Associazione sportiva "Step Touch" nelle località balneari e gite ed escursioni ambientali e culturali; nel mese di agosto un periodo di vacanza in una struttura presa in locazione dalla Cooperativa sita nella località balneare di Lido Fiori di Menfi.

#### Personale

Ogni comunità è gestita da una équipe:

- coordinatore pedagogico
- operatore responsabile
- Gruppo di educatori
- una ausiliaria/ cuoca
- volontari
- Assistente Sociale
- psicologo
- infermiera professionale con reperibilità.
- Tirocinanti della Facoltà di Scienze della Formazione – Università degli Studi di Palermo – laureati e laureandi in psicologia e scienze dell'educazione.

Un' aspetto centrale e significativo è la Formazione degli operatori che deve essere continua e permanente.

Valutazione del servizio Ai committenti verrà somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante gli incontri con i servizi sociali, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per

rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

#### 4. AREA MARGINALITA' SOCIALE

##### 4.1 SERVIZIO RESIDENZIALE

Casa di accoglienza per GESTANTI RAGAZZE MADRI E DONNE IN DIFFICOLTA'  
" PALAZZO SACCO "

Via Traina, 27/29 – 92018 Santa Margherita di Belice (AG)

Responsabile Dott.ssa Monastero Gaia

D.D.R. n.° 2990 del 02/10/06 rilasciato dall'Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e delle Autonomie Locali della Regione Siciliana – Iscritta al n.° 2463 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati , previsto dall'art 26 della legge 29 regionale 09/05/1986 n.° 22, per lo svolgimento di attività assistenziali a favore di gestanti, ragazze madri e donne in difficoltà presso la casa accoglienza sita in Santa Margherita di Belice per una ricettività di n.° 10 unità più i relativi minori.

Tipo di Servizio: denominazione, indirizzo, responsabile del servizio La Casa di Accoglienza per Gestanti, Ragazze Madri e Donne in Difficoltà, "Palazzo Sacco" nasce nel 2006 in un'antica e grande struttura affidata dal Comune di Santa Margherita Belice alla Società Cooperativa Sociale "Quadrifoglio".

Responsabile della Casa Accoglienza è la Dott.ssa Gaia Monastero

Destinatari

Il Centro di Accoglienza "Palazzo Sacco" fonda la propria attività sulla determinazione di costruire un luogo "altro" per le donne che subiscono maltrattamenti e/o violenze accompagnandole in percorsi riabilitativi individualizzati che tengano in considerazione i loro bisogni e le loro risorse.

Obiettivi

La mission della struttura è di produrre azioni e attività specifiche volte al contrasto del fenomeno della violenza verso le donne e i bambini. Obiettivo prioritario che si intende raggiungere, prevede non solo di fornire vitto, alloggio ed ospitalità, ma anche di creare una comunità residenziale, dove l'esperienza di condivisione e il sostegno affettivo e relazionale, garantiscano un percorso di crescita e di maturazione delle persone accolte, che permetta

loro un sereno reinserimento sociale ed un maggior livello di autonomia.

Modalità di accoglienza d'accesso/ dimissioni

La maggioranza dei casi sono inviati con decreto o ordinanze delle Autorità Giudiziarie

che rimane uno degli interlocutori principali dell'intervento. L'èquipe psico-educativa della struttura lavora in sinergia con i servizi sociali e territoriali competenti. Le dimissioni, si attuano quando gli operatori coinvolti giudicano raggiunti gli obiettivi o in casi eccezionali quando la presenza dell'ospite pregiudica gravemente l'equilibrio della comunità, si predispone l'allontanamento immediato.

#### Prestazioni Offerte

La Casa offre un progetto concreto di ospitalità, cerca il coinvolgimento dei servizi, Istituzioni ed esperti del problema a partire dalla propria esperienza di accoglienza sperimentata con donne adulte e bambini. La violenza domestica può coinvolgere chiunque a prescindere dalla cultura, dal sesso, dall'età, dalla classe sociale. Oltre alla violenza fisica, la violenza domestica comprende anche le minacce, gli insulti, le aggressioni sessuali.

Le ospiti accolte nella nostra struttura e costrette ad allontanarsi da casa sono seguite ed indirizzate da un'èquipe di specialisti durante il lungo e complesso percorso di elaborazione del trauma e di uscita dalla violenza. In questo nuovo spazio le donne potranno costruirsi una nuova e autentica dimensione esistenziale normalizzando e scoprendo l'empowerment individuale e collettivo per un futuro reinserimento sociale.

#### Metodologia di lavoro

Le attività educative sono svolte per lo più attraverso la figura dell'educatore, il cui ruolo assume una posizione centrale e fondamentale. La duplice azione dell'educatore è sia di tipo normativo sia di tipo curativo e di sostegno affettivo. Le attività che quotidianamente sono svolte, sono, sia azioni di accudimento, cura, di sostegno morale, sia interventi che tendono a fare rispettare le regole di civile convivenza.

Figura centrale, che favorisce la crescita

personale è la figura della psicologa che si occupa della osservazione di ciascun ospite nonché di avviare percorsi che tendono a favorire processi di cambiamento individuali e collettivi.

Strumento elettivo di lavoro è il "GRUPPO", utilizzato nelle varie forme, quali, riunioni settimanali dell'èquipe psico-educativa, verifica delle attività e degli interventi promossi, incontri congiunti con i servizi coinvolti ecc.

Il tipo di lavoro privilegiato è il gruppo A.M.A. (Auto-Mutuo-Aiuto) all'interno del quale le donne sono coinvolte in prima persona, comunicano la propria esperienza, si

ascoltano attivamente esprimendo liberamente sentimenti ed emozioni. Il clima che sottende all'interno di questo gruppo è quello della ricerca di empatia e solidarietà.

La metodologia a cui si ispirano gli educatori è basata sull'ascolto empatico e attivo dell'ospite sia nella fase dell'accoglienza con lo scopo di osservare e prescegliere il miglior percorso da mettere in atto in favore dell'ospite, sia nel corso del tempo allo scopo di accompagnare, guidare, indirizzare l'utente rendendola protagonista della sua vita verso una sempre maggiore autonomia personale e affettiva. A tale scopo l'èquipe in collaborazione

con i servizi sociali territorialmente competenti , elabora il programma educativo individualizzato (P.E.I.) dell'ospite. Il progetto è periodicamente verificato e rivisto dall'èquipe sempre in collaborazione con i servizi competenti.

Personale

Il personale della nostra struttura si compone delle seguenti figure:

- Coordinatore/responsabile
- Assistente Sociale
- Psicologa
- Tre Educatori Professionali
- Un assistente all'infanzia
- Personale Ausiliario
- Infermiere Professionale con reperibilità anche notturna
- Legali convenzionati .

I turni del personale sono articolati in modo da assicurare la stabilità del rapporto con le varie figure professionali.

Valutazione del Servizio

Ai committenti verrà somministrato in itinere ed ex post un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

#### **IV. Standard di qualità dei servizi erogati Standard di qualità**

Da gennaio 2012 la Cooperativa ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 , rilasciato dalla CSICERT Organismo di Certificazione che opera con ACCREDIA (ente italiano di accreditamento, unico organismo nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento), per i servizi residenziali e semi-residenziali gestiti dalla "Quadrifoglio" attraverso l'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per

la Qualità rispondente alla normativa internazionale.

Gli standards di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

#### **V. Misure a tutela dei cittadini e gestione dei reclami**

La cooperativa offre un servizio di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni e recapitare comunicazioni, richieste o reclami.

La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via Giusti, 92018 Santa Margherita di Belice (AG);
- segnalazione telefonica o via fax;
- compilazione ed invio di uno dei moduli (o copia) allegati alla Carta dei Servizi.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa Quadrifoglio si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i

reclami che non trovino immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

*Sharing is caring!*



Copyright © **Cooperativa Sociale Quadrifoglio** - Santa Margherita di Belice  
Telefono 0925 31618 :: Via Giuseppe Giusti 74 :: 92018 Santa Margherita Di Belice (AG)  
Partita Iva 01694340843