

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 01 del 03/02/2020



MICRONIDO

Sede Legale: Via Giuseppe Giusti, 84 Tel./Fax (0925) 31.618
92018 SANTA MARGHERITA DI BELICE (AG)
Partita I.V.A. 0169434 0843
E.mail c.quadrifoglio@tiscali.it
PEC cooperativasociale.quadrifoglio@pec.it

UNI EN ISO 9001:2015



Indice

I. Presentazione

- 1. Politica aziendale**
- 2. La “mission” e l’organizzazione**

II. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l’erogazione dei servizi

- 1. Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l’erogazione dei servizi**
- 2. Chi siamo**
- 3. A chi ci rivolgiamo**

III Le aree di intervento

- 1. Area Servizi esterni:**
 - Servizio di Assistenza domiciliare adulti e minori
 - Servizio trasporto disabili presso le scuole dell’obbligo e centri riabilitativi
 - Servizio assistenza igienico – personale presso le scuole e assistenza all'autonomia e comunicazione
- 2. Area servizi residenziali:**
Area Disabili
- 3. Area servizi residenziali:**
Area Minori
- 4. Area servizi residenziali:**
Area donne vittime di violenza
- 5. Area servizi semi residenziali:**
Micronido

IV Standard di qualità dei servizi erogati

V. Misure a tutela dei cittadini e rispetto della privacy.

VI. Gestione dei reclami

I Presentazione

1. Politica aziendale

Rev.: 04 Data: 04/03/2019

La Società Cooperativa sociale Quadrifoglio opera da 30 anni nel territorio del Belice erogando servizi rivolti alla persona e coniugando gli aspetti fondanti della sua natura sociale con percorsi di innovazione e di sostenibilità relazionale ed economica, al fine di rispondere ai bisogni emergenti del territorio e di soddisfazione degli stakeholders.

La nostra cooperativa, nella sua logistica, vuole individuare e definire, attraverso la politica della qualità, nuove strategie e nuovi impegni per continuare a portare avanti la propria mission volta al **miglioramento continuo per la massima efficacia ed efficienza dei processi operativi**, nel rispetto del solido equilibrio economico-gestionale.

Tra i fattori che hanno contribuito a favorire negli anni la crescita della cooperativa fondamentale è stato il **coinvolgimento dei soci cooperatori e del personale** nella mission della cooperativa, insieme all'adozione di un sistema gestionale rispondente ai requisiti della norma internazionale ISO 9001. Infatti tutti i soci e i dipendenti hanno contribuito, a vario titolo, allo sviluppo della qualità del servizio condividendone obiettivi e modalità di intervento; allo stesso modo, fondamentale è stato il confronto continuo con gli stakeholder e la comunità locale, nonché garantire sempre la flessibilità e condividere soluzioni che possono nascere dall'analisi dell'operatività quotidiana: punto di forza della cooperativa.

Per il mantenimento/miglioramento di tali obiettivi l'Alta direzione stabilisce i principi generali e si impegna a:

- **Definire** annualmente un programma di miglioramento della Qualità della gestione della società e dei servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi sia di natura economica sia in termini di eccellenza verso l'esterno rilevando puntualmente la soddisfazione di clienti e partner;
- **Garantire** la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze degli stakeholder e comunque del mercato di riferimento;
- **Consolidare** la sua posizione nel mercato tra le principali organizzazioni a livello locale operanti nel settore dei servizi rivolti alla persona;

- **Favorire** e alimentare la COMUNICAZIONE POSITIVA e lo scambio all'interno e all'esterno, con le parti interessate e con tutta la rete territoriale, valorizzando le buone prassi e le esperienze di successo per creare sinergie nella gestione degli interventi socio-educativi;
- **Curare** con costanza l'attività di CONTROLLO E VERIFICA dei servizi, al fine di individuare eventuali problematiche in essere e saperle gestire e risolvere per tempo attraverso procedure attive e partecipate;
- **Sviluppare** un'organizzazione sempre più funzionale, attraverso la chiarificazione dei ruoli e delle responsabilità, lo sviluppo di crescenti sinergie fra le diverse funzioni della cooperativa, a garanzia del pieno rispetto dell'identità personale e professionale;
- **Assegnare** le risorse adeguate per la piena applicazione del sistema di gestione al fine di rispettare la politica, i programmi, gli obiettivi e formare il personale in maniera adeguata e continua garantendo una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone;
- **Verificare** periodicamente e revisionare la presente Politica ed il sistema di gestione affinché siano compresi, attuati e mantenuti aggiornati a tutti i livelli dell'organizzazione, valutando il grado di efficienza ed efficacia raggiunta ed avviando le opportune azioni preventive e correttive.

Il Consiglio di Amministrazione, in collaborazione con i coordinatori di area, s'impegnano affinché questa Politica sia compresa, condivisa e attuata da tutti i propri dipendenti e collaboratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla con tutti gli stakeholder. Sulla base dei principi generali esposti, sono stati definiti obiettivi misurabili che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte del Consiglio di Amministrazione e dai diversi coordinatori di area, al fine di migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

2. MISSION

La Mission della Cooperativa sociale Quadrifoglio è di garantire "l'assistenza sociale con professionalità e cura". In essa sono dichiarati i valori, le finalità e i principi guida della cooperativa che negli anni hanno trovato una dettagliata declinazione in specifici obiettivi strategici e in comportamenti che rappresentano i pilastri su cui si fonda l'intera organizzazione. Fin dalla sua costituzione, la cooperativa Quadrifoglio ha ritenuto prioritario esplicitare e condividere la propria Mission aziendale. Essa rappresenta la bussola che quotidianamente orienta l'agire sociale di ogni singolo membro

dell'organizzazione e che permette a ciascuno di ricostruire il senso del proprio lavoro inserendolo in una cornice più ampia. All'esterno, invece, la Mission consente un'esplicitazione chiara e trasparente delle finalità per le quali la cooperativa esiste, consentendo così a chiunque entra in relazione con essa di dividerne lo scopo sociale.

Nel corso del tempo la cooperativa ha saputo coniugare questi aspetti fondanti ed irremovibili della sua natura sociale ad un percorso di innovazione volto a rendere la cooperativa più aperta ed efficace rispetto ai bisogni emergenti. Ha avuto e continua ad avere l'obiettivo di soddisfare il bisogno del territorio e ai numerosi bisogni sociali emergenti erogando servizi che superano il concetto di assistenzialismo per generare percorsi di sostenibilità personale, relazionale, economica ed ecologica; dall'altro di soddisfare gli stakeholders attraverso il miglioramento continuo dei processi operativi garantendo il raggiungimento degli obiettivi per ottenere la soddisfazione del committente e garantire la continuità del servizio. Il rifiuto della competizione esasperata e la valorizzazione dell'unicità e della ricchezza di ogni essere umano senza distinzioni sono i valori che accompagnano le azioni della cooperazione tenuta. La cooperativa Quadrifoglio riconosce il valore superiore delle azioni sociali viste come "INSIEME", insieme nell'affrontare ogni vulnerabilità sociale. L'accoglienza nei servizi della Cooperativa è ispirata ai principi di uguaglianza e imparzialità verso gli utenti, di continuità negli interventi, di riservatezza sui dati e sulle informazioni ricevute.

La nostra cooperativa tende ad incrementare il lavoro di rete ossia ad essere coordinati e orientati verso un obiettivo comune e condiviso, a diffondere e confrontare la propria esperienza e le pratiche migliori, anche attraverso il supporto dell'intera organizzazione e soprattutto tra cooperative stesse

II. Principi fondamentali

•

1. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'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 sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa "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 D.Lgs. 196/2003 e ss.mm. (Codice Privacy), ed europea, tra cui il Regolamento (UE) 2016/679.

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
- 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.



2. CHI SIAMO

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 DONNE 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.

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.

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;
- Servizi di trasporto disabili presso le scuole e i centri di riabilitazione;
- Gestione di Comunità Alloggio Minori;
- Gestione di Case ad indirizzo segreto per donne sole o con minori vittime di violenza di intra familiare e maltrattamento;
- Gestione della Comunità Alloggio per Disabili Psicici "Rosa di Jericho";
- Progetto di prevenzione nelle scuole del disagio adolescenziale.
- Progetti prima infanzia (micro nido)
- progetti di accoglienza migranti e gestione dei servizi SPRAR
- collaborazione con associazioni di volontariato nel territorio per sostegno alle famiglie indigenti del territorio.

3. A CHI CI RIVOLGIAMO

Bambine e bambini, adolescenti, giovani e adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa. Soci lavoratori, volontari e sovventori apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno. Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la Cooperativa "Quadrifoglio" si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera. Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la Cooperativa "Quadrifoglio" progetta e realizza interventi e servizi

III Aree di intervento

1. Area servizi esterni

Referente Ivana Piazza/Amministrativo

Servizio di Assistenza domiciliare adulti e minori

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.

Servizio di Assistenza domiciliare adulti e minori

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 e assistenza all'autonomia e comunicazione

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. SERVIZI RESIDENZIALI

AREA DISABILI

COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI PSICHICI "ROSA DI JERICO"

Coordinatore di area Trotta Giovanna



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.

AREA MINORI

Coordinatore di area Calandra Anna

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 "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 di sesso femminile

Destinatari:

minori privi temporaneamente di un tutelante ambiente familiare

Obiettivi:

- 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.

A seconda della disponibilità e l'urgenza 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;
- riunione di coordinamento per valutare risorse e condividere la scelta della struttura;
- riunione di équipe della struttura scelta in cui si discute l'opportunità dell'accoglienza del nuovo inserimento e si decidono le modalità di accoglienza più opportune.
- Accoglienza e progettualità educativa

Prestazioni offerte:

- accoglienza e soggiorno
- Progetto Educativo Individualizzato (condiviso con i servizi impegnati nella presa in carico del minore e, a seconda dell'età con il minore stesso)
- mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine o di destinazione dei minori ospiti
- assistenza socio – sanitaria (pubblica e privata)
- 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.

Nei mesi estivi l'equipe comunitaria organizza la frequenza della piscina Termale "Terme Acqua Pia" di Montevago,

promuove la partecipazione a colonie estive e attività parrocchiali;

organizza un periodo di vacanza nella struttura balneare di proprietà della Cooperativa sita nella località balneare di Lido Fiori di Menfi.

- **Personale**

- coordinatore pedagogico

- operatore responsabile

- Gruppo di educatori

- una ausiliaria/ cuoca

- animatori e addetti al sostegno scolastico

- 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 VIOLENZA DI GENERE:

CASE AD INDIRIZZO SEGRETO PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA

Coordinatore di area Gagliano Maria



Tipo di Servizio: case di accoglienza ove la sicurezza viene garantita dalla segretezza dell'indirizzo

Destinatari

Donne e Minori vittime di violenza intra o extra familiari

Obiettivi

- tutelare e proteggere la donna vittima di violenza di genere;
- promuovere un percorso di elaborazione del trauma e uscita dalla violenza;
- scoperta delle proprie risorse
- promozione di autonomia personale, collettiva e lavorativa;
- empowerment e self – efficacy
- riscoperta della competenza genitoriale

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 predispongono 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. Le ospiti accolte nelle nostre strutture 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 attraverso borse lavoro e percorsi di recupero formativo.

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

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.

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
- 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.

5. Servizio semi residenziale: MICRONIDO

Referente del servizio: Bilello Arianna



D.R.S. N° 419 Serv. 4 del 12/03/2018 rilasciato dall'Assessorato degli Enti Locali della Regione Siciliana.

Iscritta al n° 4826 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per la stipula con i Comuni per lo svolgimento di attività assistenziale a favore di Minori presso micro-nido sito in Santa Margherita di Belice Via Sen. Traina , n. 27 per una ricettività di n. 18 unità.

Destinatari:

Accoglie fino a 18 bimbi di età non inferiore tra i 3 e 36 mesi. Inoltre garantisce l'inserimento dei bambini disabili anche in collaborazione con i servizi competenti dell'ASP nonché bambini in situazione di disagio relazionale e socio – culturale.

Obiettivi:

- supporto alle famiglie per dare una risposta ai loro bisogni sociali e per aiutarle nei compiti educativi;
- favorire la formazione e lo sviluppo della personalità e dell'identità dei bimbi, valorizzando e rispettando le potenzialità di ognuno;
- favorire la socializzazione considerata come aspetto fondamentale del benessere psicofisico di ogni bimbo e in particolare dello sviluppo di potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- favorire l'autonomia dei bimbi

Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni è subordinato alla presentazione della domanda tramite l'Ufficio del Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel modello. L'accesso può avvenire in modo diretto con il coordinatore e tramite modulistica apposta.

Prestazioni offerte:

Il Micronido opererà per 11 mesi l'anno da settembre a luglio per 6 giorni a settimana dalle 8.00 alle 16.00. Il Micronido, aperto dal lunedì al sabato (fino alle 13), funzionerà dal primo lunedì del mese di settembre all'ultimo giorno del mese di luglio. Durante l'anno chiude solo le giornate festive, ciò per agevolare le famiglie di lavoratori.

Il Micronido dispone di una serie di spazi "a misura" del bambino dove i piccoli sono stimolati a esprimere le loro potenzialità sulla base di un percorso educativo programmato ed attuato insieme da tutte le professionalità presenti nel servizio e condiviso con le famiglie.

Metodologia di lavoro

La giornata sarà scandita dai seguenti momenti: accoglienza attività individuale e/o di gruppo in relazione alle esigenze socio-affettive e motorie e cognitive di ciascun bambino pasto riposo risveglio, merenda e attività di gruppo ricongiungimento con la famiglia.

Il percorso educativo si definisce attraverso:

- L'inserimento graduale con la presenza di un familiare e in base alle esigenze dei singoli piccoli
- L'osservazione, finalizzata alla conoscenza dei bisogni per individuare gli obiettivi specifici
- La programmazione mirata all'acquisizione delle competenze per aiutare il bambino a raggiungere la propria autonomia e la socializzazione
- Le verifiche dei risultati ottenuti in relazione agli obiettivi fissati

Il micronido è organizzato in sezioni in cui i bambini sono suddivisi in base all'età.

- Attività per i più piccoli – lattanti dai 3 ai 12/15 mesi

- Con i bambini più piccoli le attività si focalizzano sul gioco di scoperta dell'ambiente e di reciproca
- conoscenza tra bambini e adulti: rappresenta per loro una novità assoluta e il ruolo delle educatrici è quello di adattare continuamente l'ambiente ai loro bisogni. Si cerca di instaurare un rapporto affettivo e di comunicazione che, con bambini così piccoli, è fatto di sguardi, contatto fisico, rassicurazioni e incoraggiamento all'esplorazione dell'ambiente circostante. Le attività di movimento, del tatto, del suono, del colore hanno l'obiettivo di sviluppare le capacità sensorie e psico-sociali. Le attività proposte sono: **giochi nell'angolo morbido, gioco euristico, giochi di manipolazione e travasi, giochi di stimolazione sensoriale.**

- Attività per i più grandi - divezzi e semidivezzi che accoglie bambini dai 12/15 mesi ai 36 mesi.

Le attività proposte ai bambini più grandi sono finalizzate a stimolare nuove capacità sociali e di apprendimento contraddistinte da obiettivi e modalità organizzative adatte alla loro età: attività espressive, psicomotorie, manipolative e creative. Queste attività hanno l'obiettivo di affinare le capacità motorie, favorire la relazione e l'ascolto, arricchire il linguaggio e sviluppare la consapevolezza del sé e degli altri. Le attività proposte sono: **attività di drammatizzazione, attività sensoriali e musicali, attività grafico pittoriche, attività di gioco simbolico e di travestimenti, attività psicomotoria, attività di gioco strutturato/non strutturato (libero).**

La metodologia educativa si fonda sui principi del metodo montessoriano che prevede utilizzo di materiale di riciclo e povero per lo sviluppo di competenze cognitive e sociali.

Personale

- Coordinatore/operatore responsabile
- 3 educatori alla prima infanzia
- una ausiliaria /cuoca

Valutazione del servizio

Ai committenti (famiglie) verrà somministrato, dal responsabile di servizio, un questionario di valutazione ex post che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

IV. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

Rappresentante del Sistema Gestione Qualità Saladino Filippa



Da gennaio 2012 la Cooperativa ha chiesto ed 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.

Attualmente la cooperativa ha adeguato il Sistema Gestionale secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015. Gli standards di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati regolarmente.

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 rispetto della privacy.

La Società Coop. Sociale Quadrifoglio nell'espletamento del proprio servizio rispetta il trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR - Regolamento (E.U.) n. 2016/679 e del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, così come modificato con D.Lgs. n.101/2018.

VI. Gestione dei reclami

La cooperativa offre un servizio di accoglienza telefonica, nel rispetto della normativa sulla privacy, attraverso il quale è possibile ricevere chiarimenti e/o informazioni al fine di recapitare comunicazioni, richieste o reclami.

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, n. 74 - 92018 Santa Margherita di Belice (AG);
- segnalazione telefonica o via fax allo 0925/31618;
- 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.

V. 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.

Santa Margherita di Belice, 03/02/2020

Quadrifoglio
Società Cooperativa Sociale
Via G. Giusti, 84
92018 Santa Margherita di Belice (AG)
Part. IVA 01694340843