



## CARTA DEI SERVIZI

Servizi e sostegni socio educativi nelle Scuole - ADI INTEGRATA Servizio di assistenza domiciliare Disabili - ADA/SAD Servizio di Assistenza domiciliare Anziani  
DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 30 – Comune Capofila Patti (ME)



*“C’è sempre qualcuno a darti una mano, Noi ci Siamo”*

**Associazione “IALITE” ETS**



## **PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI**

*L'Associazione "IALITE" onlus ha elaborato questa "Carta dei Servizi", relativa ai Servizi di Assistenza Domiciliare anziani e disabili, assistenza igienico-personale alunni portatori di handicap e servizi vari per rendere noti i propri impegni nei confronti dei cittadini per una risposta sempre più efficace ai loro bisogni di salute e di benessere improntata alla domiciliarità.*

*Si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.*

*L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino - cliente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati. La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni) alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.*

*Con la direttiva vengono introdotti i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.*

*Nella "Carta dei Servizi" ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.*

*Per questo l'obiettivo della "Carta" è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.*

*Le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio l'Associazione e capire dove e con quali modalità poter accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare.*

*Ciò consente di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per il miglioramento del servizio.*

*Consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità, ci auguriamo che la collaborazione tra Cittadini, Associazioni di Volontariato, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali e Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.*

**IL PRESIDENTE  
DELL'ASSOCIAZIONE "IALITE" E.T.S.  
Ciancio Todaro Orietta**

## **PRESENTAZIONE**

L'Associazione "IALITE" è un Ente del Terzo Settore (E.T.S.) costituitasi nel Marzo del 2002 con sede legale e amministrativa in viale Sant'Andrea n. 56 a Maniace (CT).

È iscritta all'Albo Regionale istituito ai sensi della L.R. 22/86, per la tipologia Assistenza Domiciliare Anziani, Inabili e Minori e servizio di Telesoccorso in favore di anziani.

L'Associazione è dotata di certificato di Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali in favore di anziani e soggetti svantaggiati e di UNI 11034:2003 per la progettazione ed erogazione di servizi educativi ed assistenziali all'infanzia.

I soci fondatori hanno scelto questo particolare nome che deriva da una pietra opale traslucida e incolore appunto perché con la trasparenza e l'impegno si potessero raggiungere i seguenti scopi:

- Assistenza domiciliare a favore di anziani;
- Assistenza domiciliare integrata a favore di anziani;
- Assistenza domiciliare a favore di inabili (l. 104/92);
- Servizi di telesoccorso a favore di anziani;
- Assistenza igienico-personale nelle scuole per alunni portatori di handicap;
- Assistenza all'autonomia e alla comunicazione nelle scuole per studenti portatori di handicap;
- Servizi di trasporto in favore di anziani, portatori di handicap e minori;
- Gestione di case di riposo per anziani;
- Servizi ricreativi ed educativi per minori (scuola di ceramica, scuola di teatro);
- Segretariato sociale
- *Servizi sociali volti a garantire l'assistenza e cura degli anziani a domicilio, centri diurni, soggiorni climatici, case di riposo ect...;*
- *Progettazione, promozione, realizzazione, istituzione e gestione di servizi di telesoccorso, teleassistenza, telecontrollo e servizi telematici in genere;*
- *Promozione, istituzione, realizzazione e gestione di "centri informa giovani" (CIG);*
- *L'assistenza sociale e socio-psico-pedagogica, il trasporto e la cura dei soggetti portatori di handicap a domicilio, negli istituti scolastici, negli ospedali;*
- *Servizi di assistenza a bambini, giovani anche a domicilio per garantire la cura, la salvaguardia e la sorveglianza;*
- *Interventi di animazione e di socializzazione;*
- *Gestione di centri sociali polivalenti;*
- *Organizzazione di soggiorni climatici;*
- *Gestione di centri di aggregazione per anziani, minori e disabili;*
- *Accompagnamento degli anziani, minori e disabili nei presidi pubblici e privati (ospedale, luoghi di villeggiatura, istituti scolastici etc...)*
- *Servizi sociali in favore di minori attraverso la gestione di asili-nido e scuole materne, interventi di sostegno anche a domicilio mediante la promozione e la gestione del servizio baby-sister;*
- *Servizi sociali a favore di adolescenti e giovani volti alla prevenzione del disadattamento e della criminalità minorile mediante la gestione di servizi e di interventi finalizzati al trattamento ed al sostegno di essi;*
- *Servizi sociali in favore dei portatori di handicap volti a superare le situazioni emarginanti ed a prevenire la disabilità fisica, psichica e sensoriale, per consentire la permanenza del disabile nel proprio ambiente familiare e sociale.*
- *L'istituzione e la gestione di servizi di intervento socio-terapeutico-riabilitativo e di integrazione scolastico-sociale e lavorativa di soggetti disabili;*
- *Organizzazione di forme di sostegno economico-sociale, psico-pedagogico, nonché la promozione di interventi educativi-formativi;*
- *Preparazione e fornitura di pasti caldi per anziani, disabili o malati in genere sia a domicilio che in strutture aperte o residenziali;*
- *Gestione di case di riposo e case famiglie.*

*L'Associazione "IALITE" E.T.S. offre il proprio impegno a scopo di rinnovamento civile e sociale, nel perseguimento e nell'affermazione dei valori della solidarietà popolare.*

La gestione di diversi servizi ha consentito all'Associazione di strutturare e consolidare la sua presenza all'interno del territorio di appartenenza, e negli anni la realizzazione di servizi e/o interventi diversificati ha permesso di operare anche in territori provinciali e regionali.

La sua storia è nata e continua a crescere e cerca costantemente di migliorare impegnandosi nella promozione di iniziative ed eventi, nonché nella routinaria ma comunque importantissima attività di segretariato sociale, investendo sempre più energie e risorse, aspirando in questo modo a raggiungere traguardi sempre più ambiziosi.

Il successo riscosso dalla nostra associazione è senza dubbio dimostrato dal costante aumento del numero di soci volontari, un traguardo che senza dubbio ci dà enorme piacere, è un riscontro diretto della soddisfazione dei nostri iscritti e ci dà la necessaria energia per proseguire sempre più attivamente lungo la strada intrapresa, ci incita ad impegnarci sempre più in futuro per ottenere risultati sempre più consistenti.

Minori, giovani, adulti, anziani, portatori di handicap e tutti i soggetti in condizioni di svantaggio e a rischio di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici, degli operatori e dei volontari.

L'Associazione offre i propri servizi sia in forma privata che in convenzione con enti pubblici.

Essa opera in accordo con numerosi soggetti pubblici e privati del sistema socio-sanitario, ricreativo, culturale e del tempo libero, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" che condividendo valori e perseguendo obiettivi comuni migliorino le caratteristiche e la qualità dei servizi erogati a favore degli utenti.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Associazione "IALITE" ETS rispetta i principi di seguito enunciati:

- **eguaglianza ed imparzialità:** i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti a prescindere dal sesso, dalla razza, dall'etnia, dalla lingua, dalla religione, dalle opinioni politiche, dalle condizioni psicofisiche e socio-economiche, attraverso un comportamento imparziale;
- **continuità:** i servizi sono erogati con continuità e l'eventuale interruzione viene comunicata anticipatamente agli utenti;
- **diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente;
- **diritto di partecipazione e trasparenza:** l'utente ha diritto a partecipare attivamente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano e a ricevere un'informazione completa e trasparente sulle prestazioni offerte e sulle modalità per inoltrare eventuali reclami;
- **efficacia ed efficienza:** i servizi sono erogati secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano gli utenti.
- **riservatezza:** gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza, intesa non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti;

- **garanzia della privacy:** tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs. 196/2003) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori.

- **soddisfazione dell'utente:** l'Associazione adotta strumenti specifici per il monitoraggio degli interventi e del grado di soddisfazione dell'utente al fine di individuare aree di miglioramento che consentano di offrire servizi in linea con le aspettative dell'utenza.

L'Associazione si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dell'utente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento;

### **DOVE RAGGIUNGERCI:**

#### **ASSOCIAZIONE "IALITE"ETS**

Maniace (CT) Viale Sant'Andrea n. 56

Tel. 3296221344 fax 095690080- 1782227557

Numero verde 800149646

e-mail: [ialite.onlus@tiscali.it](mailto:ialite.onlus@tiscali.it)

PEC: [associazione.ialite@onlus-pec.it](mailto:associazione.ialite@onlus-pec.it)

sito web: [www.associazionevaliteonlus.it](http://www.associazionevaliteonlus.it)

#### **Orario di apertura della sede:**

lunedì-venerdì 09,00/13,00 – 16,30/18,30

sabato su appuntamento

### **COME LAVORIAMO:**

Lo stile di lavoro dell'Associazione "IALITE" può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

#### **Integrazione**

Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di emarginazione sociale (inserimenti sociali e lavorativi delle persone svantaggiate).

Tra i risultati ottenuti possiamo vantare una consistente rete di risorse e di servizi sui territori in cui siamo presenti.

#### **Progettualità**

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.

Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.

La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti clienti.

In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

## **Servizi alla persona**

Da sempre ci siamo posti come “agenzia” di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.

## **I nostri operatori**

Operatori in possesso di qualifica professionale o titolo legalmente riconosciuto ed in modo specifico:

- assistente sociale ( referente dei vari servizi );
- operatori socio-assistenziali;
- operatori socio-sanitari;
- assistenti all'autonomia e comunicazione (ASACOM)
- psicologi;
- educatori professionali;
- infermieri professionali;
- logopedisti;
- autisti;
- animatori socio-culturali;
- operatori per disbrigo pratiche;

Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

## **SERVIZI OFFERTI**

### **1) SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE (ASACOM):**

L'assistenza all'autonomia e comunicazione per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola.

Il servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione a favore di studenti con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui gli studenti sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio. Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana, con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno.

L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alla famiglie durante gli incontri programmati.

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone

le seguenti finalità:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale
- Favorire i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.

## **DESTINATARI**

Il servizio è rivolto agli studenti diversamente abili non autosufficienti, inseriti nelle scuole del Distretto Socio Sanitario 30 Capofila Comune di Patti che, per la natura e gravità dell' handicap medesimo, subiscono riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari ed al compimento degli atti elementari della vita.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

Per accedere al servizio occorre presentare al Comune di Patti **richiesta di accesso** al servizio e indicare come ente scelto: **Associazione "IALITE" E.T.S. – Viale Sant'Andrea 56 – Maniace (CT).**

**Il servizio sarà attivato appena riceveremo comunicazione da parte del Comune di Patti.**

Per informazioni e comunicazioni potete venire a trovarci presso i nostri uffici siti in Viale Sant'Andrea 56 Maniace (CT), aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 18,00, oppure telefonare al numero verde 800149646 e/o 3519477504.

## **PRESTAZIONI**

Il servizio Asacom, finalizzato a sopperire i deficit dell'alunno con disabilità, ha come obiettivo il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico compreso laboratori, gite, attività extracurricolari nonché di garantire il diritto allo studio dell'alunno disabile agevolando la frequenza e la permanenza nell'ambito scolastico. Si concretizza nel sostegno all'autonomia riguardante:

- la conquista dello spazio circostante (esplorazione dell'ambiente e del contesto) nell'ambito scolastico.
- il mantenimento e qualora possibile, l'ampliamento delle forme di comunicazione (anche alternative) utilizzate dall'alunno in condizione di handicap.
- il sostegno alla realizzazione ed attuazione delle potenzialità relazionali e sociali dell'alunno in condizione di handicap con particolare attenzione a favorirne il rapporto con il gruppo dei pari.
- la collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedono un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione, operando, su indicazione precisa degli insegnanti, anche sul piano didattico.
- la partecipazione, sempre in riferimento al PEI, ai momenti di recupero funzionale previsti in ambito scolastico, collaborando con i terapeuti, perché gli interventi più semplici siano eventualmente
- la collaborazione con i competenti organi collegiali della scuola e con i terapeuti della riabilitazione, all'individuazione del materiale didattico e degli eventuali ausili necessari alla creazione delle migliori condizioni per l'accoglienza e per l'integrazione degli alunni in situazione di handicap.

## **RISORSE UMANE**

L'Associazione "IALITE" ETS per l'espletamento del servizio impiega personale altamente qualificato del luogo, in possesso di titolo professionale specifico e di adeguata preparazione teorico-pratica, consolidata dalla frequentazione annuale di corsi di formazione e aggiornamento delle competenze e che ha maturato un'ampia esperienza nei servizi di assistenza alla persona.

## **ESPERIENZA DELL'ENTE:**

L'Associazione vanta un'esperienza ventennale nella gestione di tali tipo di servizio in convenzione con Enti pubblici tra cui il Distretto Socio Saniatrio n. 30 Capofila Comune di Patti nonché con i comuni facenti parti del DSS30.

## **2) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI):**

L'assistenza domiciliare integrata (ADI), rappresenta oggi il *setting* assistenziale che meglio risponde ai cambiamenti epidemiologici della popolazione (invecchiamento, aumento della comorbilità e delle patologie croniche) e alle esigenze di sostenibilità economica del Servizio Sanitario Nazionale . Sono stati ridefiniti, a livello ministeriale, i nuovi standard per l'ADI. *Si parla di cure domiciliari integrate (CDI) di primo, secondo e terzo livello in base all'intensità, crescente, dell'intervento assistenziale* . Le CDI di primo e secondo livello si rivolgono a persone che, pur non presentando criticità specifiche o sintomi particolarmente invalidanti, hanno bisogno di continuità assistenziale con interventi che si articolano su 5 giorni (primo livello) o su 6 giorni (secondo livello). Le CDI di terzo livello si rivolgono a persone che presentano dei bisogni con un grado di complessità assistenziale elevato, in presenza di criticità specifiche, con instabilità clinica e sintomi di difficile controllo. Gli interventi si articolano su 7 giorni settimanali. L'erogazione delle CDI avviene tramite l'unità di valutazione multidimensionale (UVM) del distretto sanitario, che valuta i bisogni sanitari e sociosanitari dell'utente, definendo il progetto assistenziale individualizzato (PAI), in cui viene esplicitato il piano di interventi da erogare a domicilio (operatori, prestazioni, frequenza di accesso, durata, ecc.).

## **DESTINATARI**

Destinatari del servizio sono soggetti anziani over 65 non autosufficienti in ADI, residenti nei Comuni facenti parte del Distretto Sociosanitario D30 di Patti, nei cui confronti il S.S.P. dei Comuni del Distretto Socio sanitario o l'UVM hanno valutato l'ammissibilità al servizio di assistenza domiciliare.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

Per accedere al servizio occorre presentare al Comune di Patti **richiesta di accesso** al servizio e indicare come ente scelto: **Associazione "IALITE" E.T.S. – Viale Sant'Andrea 56 – Maniace (CT)**.

**Il servizio sarà attivato appena riceveremo comunicazione da parte del Comune di Patti.**

Per informazioni e comunicazioni potete venire a trovarci presso i nostri uffici siti in Viale Sant'Andrea 56 Maniace (CT), aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13,00e dalle 15,00 alle 18,00, oppure telefonare al numero verde 800149646 e/o 3519477504

## **PRESTAZIONI**

1. Governo della casa: pulizia abitazione, riordino e cambio biancheria, commissioni varie;
2. Cura della persona: aiuto nelle attività della persona su se stessa, aiuto ad alzarsi dal letto, aiuto per le pulizie personali e per il bagno, aiuto nella vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti o per la preparazione degli stessi secondo le esigenze della persona;
3. Aiuto per favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera: aiuto per una corretta deambulazione, aiuto nel movimento degli invalidi, aiuto per una corretta posizione degli arti in posizione di riposo;

4. Attività di supporto, sollievo, informazione, terapeutico ed educativo, orientamento per la persona con disabilità e la sua famiglia;
5. Prestazioni di segretariato sociale: disbrigo pratiche, accompagnamento degli utenti presso parenti amici, parrocchie, feste ecc., vita di relazione, conversazione, rapporti con le strutture ricreative e culturali del territorio.

## **RISORSE UMANE**

L'Associazione "IALITE" E.T.S. per l'espletamento del servizio impiega personale altamente qualificato del luogo, in possesso di titolo professionale specifico e di adeguata preparazione teorico-pratica, consolidata dalla frequentazione annuale di corsi di formazione e aggiornamento delle competenze e che ha maturato una pluriennale esperienza nei servizi di assistenza alla persona. In particolare per lo svolgimento delle prestazioni verranno impiegate le seguenti figure professionali: *Assistente Sociale, Operatori Socio Assistenziali (OSA), Operatori Socio Sanitari (OSS)*.

## **ESPERIENZA DELL'ENTE:**

L'Associazione vanta un'esperienza ventennale nella gestione di tali tipo di servizio in convenzione con Enti pubblici tra cui il Distretto Socio Saniatrio n. 30 Capofila Comune di Patti nonché con i comuni facenti parti del DSS30.

## **3) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD):**

Il servizio di Assistenza Domiciliare in favore di anziani è erogato dall'Associazione "IALITE" onlus in convenzione con gli enti pubblici, che decidono l'ammissione degli utenti al servizio e definiscono la durata ed il numero di ore di servizio.

L'utente per poter accedere al servizio deve rivolgersi al Comune di Patti e richiederla relativa modulistica.

Il SAD è costituito dal complesso di prestazioni e di interventi di natura socio assistenziale prestate presso il domicilio della persona fragile e/o del relativo nucleo familiare per prevenire o recuperare una situazione, anche temporanea, di difficoltà o di disagio, secondo il progetto concordato con il Servizio Sociale comunale.

Il servizio è erogato dagli operatori presso il domicilio degli utenti.

Per informazioni e comunicazioni ci si può rivolgere al numero verde 800149646 dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13,00.

## **DESTINATARI**

Il servizio è rivolto alle persone ultrasessantacinquenni, residenti nel Comune di Patti autosufficienti e non con difficoltà a provvedere alla propria cura e a mantenere una normale vita di relazione, senza l'aiuto determinante di altri.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

Per accedere al servizio occorre presentare al Comune di Patti **richiesta di accesso** al servizio e indicare come ente scelto: **Associazione "IALITE" E.T.S. – Viale Sant'Andrea 56 – Maniace (CT)**.

**Il servizio sarà attivato appena riceveremo comunicazione da parte del Comune di Patti.**

Per informazioni e comunicazioni potete venire a trovarci presso i nostri uffici siti in Viale Sant'Andrea 56 Maniace (CT), aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 18,00, oppure telefonare al numero verde 800149646 e/o 3519477504.

## **PRESTAZIONI**

Le prestazioni sono descritte di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

**Favorire l'autosufficienza nelle attività quotidiane e cura della persona:**

- Igiene personale e bagno assistito;
- Preparazione e somministrazione dei pasti;

- Acquisto di generi alimentari e capi di vestiario di prima necessità;
- Aiuto mirato all'attivazione delle capacità residue della persona;
- Limitare i danni derivanti da scarsa mobilità mediante aiuto e sostegno alla limitata autonomia, sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico
- Monitoraggio del rispetto di eventuali diete suggerite dalle figure sanitarie al fine della cura della persona e della prevenzione di stati di malessere o peggioramento della salute;
- Frizioni e massaggi per la prevenzione delle piaghe da decubito;
- Osservazione e rilevazione di sintomi manifestati dalla persona assistita che possono creare danno alla sua salute riferendo gli stessi al medico di medicina generale;
- Attivazione, su indicazione del personale sanitario, degli interventi di primo soccorso utilizzando specifici protocolli per mantenere in sicurezza la persona assistita e ridurre al minimo i rischi;
- Acquisto e controllo per l'assunzione farmaci e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso, secondo la prescrizione medica.

#### **Garantire la pulizia e l'igiene ambientale:**

- Cura nel governo della casa;
- Pulizia ordinaria e straordinaria dell'abitazione;
- Riordino del letto e della stanza;
- Cambio della biancheria e servizio di lavanderia;
- Piccola manutenzione dell'abitazione.

#### **Trasporto:**

- Accompagnamento presso ambulatori medici, ospedali o presidi sociali con mezzi dedicati;
- Accompagnamento per disbrigo pratiche o piccole commissioni;
- Accompagnamento dell'utente per attività di socializzazione, partecipazione ad iniziative culturali e ricreative.

#### **Attività di tipo socio-relazionale:**

- Cura delle relazioni con la famiglia, e la comunità al fine di evitare l'isolamento e facilitare l'integrazione socio-relazionale della persona nel contesto di vita di riferimento;
- Sostegno al ruolo della famiglia nella cura e nell'assistenza al proprio congiunto per mantenere intatta la sfera affettiva-relazionale;

#### **RISORSE UMANE**

L'Associazione "IALITE" E.T.S. per l'espletamento del servizio impiega personale altamente qualificato del luogo, in possesso di titolo professionale specifico e di adeguata preparazione teorico-pratica, consolidata dalla frequentazione annuale di corsi di formazione e aggiornamento delle competenze e che ha maturato una pluriennale esperienza nei servizi di assistenza alla persona. In particolare per lo svolgimento delle prestazioni verranno impiegate le seguenti figure professionali: *Assistente Sociale e Operatori Socio Assistenziali (OSA)*.

#### **ESPERIENZA DELL'ENTE:**

L'Associazione vanta un'esperienza ventennale nella gestione di tali tipo di servizio in convenzione con Enti pubblici tra cui il Distretto Socio Sanitario n. 30 Capofila Comune di Patti nonché con i comuni facenti parti del DSS30.

## ***SERVIZI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI OFFERTI***

L'Associazione, al fine di promuovere benessere e migliore qualità di vita, offre gratuitamente ai propri utenti assistiti i seguenti servizi migliorativi aggiuntivi rispetto a quelli di base:

- Piccoli doni/regalini in occasione delle particolari ricorrenze (Natale, Pasqua);
- Visite mediche domiciliari a richiesta (max 2 prestazioni ad utente);
- Servizio di parrucchiere/barbiere a domicilio a richiesta (max 3 prestazioni ad utente);
- Potenziamento servizio di assistenza di base con n.1 ora aggiuntiva di servizio mensile rispetto alle ore di base assegnate;
- n. 3 Incontri/Convegni con le famiglie su tema della diversa abilità e della terza età;
- Iniziativa “Pomeriggio Insieme” con un uscita sul territorio per n. 1 volta al mese ;
- Sportello di ascolto psicologico: attivo n. 1 volta al mese per n. 2 ore.

## **DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI**

L'Associazione “IALITE” E.T.S. ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini clienti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

### **DIRITTI**

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- Il cittadino - cliente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dal cittadino.
- Al cittadino deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.
- Il cittadino - cliente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

### **DOVERI**

- Il cliente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- Il cliente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.

- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cliente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.
- I clienti a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio domiciliare, sono tenuti al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti dall'Amministrazione comunale.

### **LA PROCEDURA DEL RECLAMO**

L'Associazione "IALITE" E.T.S. intende garantire la tutela dei cittadini - clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre l'Associazione si pone come obiettivo quello della **risoluzione dei problemi** al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

L'Associazione attraverso la figura del Responsabile, è la struttura che interagisce direttamente con il cittadino - cliente.

Svolge le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e la valutazione delle segnalazioni presentate dai cittadini - clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi. Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

### **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori;
- comunicazione telefonica o via fax
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso l'ufficio dell'Associazione.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

### **La misurazione della Qualità**

Abbiamo affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione
2. la qualità prodotta: standard di qualità del Servizio.

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

### **Strumenti di valutazione della qualità percepita**

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

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione adottato è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile.

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

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

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso. Nella nostra Carta gli indicatori sono espressi in:

- valutazione sul personale di contatto (cortesia, disponibilità, professionalità del personale, tempi di attesa);
- valutazione sulle caratteristiche del servizio (qualità del servizio, igiene, miglioramento stile di vita).

### **Standard di qualità**

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di operatori che utilizza il cartellino d'identificazione, eseguiamo la seguente operazione: numero del personale che usa il cartellino diviso il numero del personale totale).

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo. La verifica sarà effettuata in itinere ed alla fine del servizio.

*IL PRESIDENTE  
DELL'ASSOCIAZIONE "IALITE" E.T.S.  
Ciancio Todaro Orietta*

# ASSOCIAZIONE "IALITE" E.T.S.

Pagine	1 di 3
Validità dal	09/04/2013
Codifica	RQ 09 D
Revisione	3

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Desideriamo, innanzi tutto, ringraziarVi per la preferenza fin qui accordata e ci auguriamo che Voi possiate trovare piena soddisfazione nei servizi offerti dall'Associazione Ialite E.T.S.. A tal fine, Vi chiediamo di dedicarci qualche minuto del Vostro tempo per conoscere la Vostra opinione riguardo i nostri servizi. La nostra azienda è fortemente orientata alla soddisfazione del cliente, così come richiesto anche dalle norme UNI EN ISO 9001/2015. La Vostra disponibilità, ci permetterà di migliorare il livello di qualità dei servizi secondo le Vostre aspettative. Vi ringraziamo anticipatamente per la cortese collaborazione e, restando in attesa di ricevere lo stesso via fax, l'occasione ci è gradita per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo).

<i>A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente.</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.2 Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.3I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.4 Trovo facilmente le informazioni cui ho bisogno</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.5 Le informazioni mi vengono servite con un linguaggio semplice</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.6 Le informazioni che mi vengono servite sono complete</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.7 Gli operatori sono cortesi e disponibili</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.8 Gli operatori sono competenti e professionali</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.9 Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.10 Il servizio è stato/sta venendo erogato senza inconvenienti</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.11 Il Servizio di assistenza è stato erogato con regolarità</i>	1	2	3	4	5	6
<i>A.12 E' stato rispettato l'orario previsto</i>	1	2	3	4	5	6

<b>A.13</b> Il tempo impiegato dell'assistente per svolgere le prestazioni è adeguato rispetto ai bisogni dell'assistito	1	2	3	4	5	6
<b>A.14</b> Per l'erogazione della prestazione vengono concordate e tenute in considerazione le indicazioni data all'assistito o dal familiare su abitudini,gusti, preferenze	1	2	3	4	5	6
<b>A.15</b> Tenendo conto degli aspetti sopra indicati,ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente.	1	2	3	4	5	6
<b>A.16</b> Capacità dell'operatore di recepire i bisogni dell'utente e trasmetterli all'Ufficio dei Servizio Sociali	1	2	3	4	5	6
<b>A.17</b> Aiuto al miglioramento dello stile di vita	1	2	3	4	5	6

Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)

<b>B.1</b> Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
<b>B.2</b> Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
<b>B.3</b> Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
<b>B.4</b> E' stato facile effettuare reclami/ proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
<b>B.5</b> L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6

E' a conoscenza di tutte le iniziative svolte dal Servizio?

Si       No

Vorrebbe ricevere un'informazione più capillare circa le principali iniziative del Servizio, mediante invio di posta elettronica e/o tramite cellulare?

Si       No

Se si, prego indicare:

indirizzo e-mail e/o numero di cellulare al quale inviare le comunicazioni:

\_\_\_\_\_

### **PROFILO DELL'UTENTE**

<i>Sesso</i>	<input type="checkbox"/>	<i>M</i>	<input type="checkbox"/>	<i>F</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Anno di nascita</i>					
<i>Professione</i>	<i>STUDENTE</i>				
	<i>IMPIEGATO</i>				
	<i>DIRIGENTE</i>				
	<i>DISOCCUPATO</i>				
	<i>CASALINGA</i>				
	<i>IMPRENDITORE</i>				
	<i>PROFESSIONISTA</i>				
	<i>INSEGNANTE</i>				
	<i>ALTRO (specificare)</i>				

### ***I vostri suggerimenti per il miglioramento dei nostri servizi***

.....

.....

.....

.....

*Si prega di voler restituire a mezzo posta (Viale S. Andrea, 56 – 95030 Maniace- (CT) o fax( 095 690 080) il presente questionario compilato.*

*Grazie per la collaborazione*

*Il responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità*