

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI:

Qualora l'intervento dell'operatore non fosse di vostro gradimento o non sia confacente all'esigenza del minore si chiede di contattare immediatamente il numero del Responsabile che provvede alla sostituzione.



SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO:

La valutazione da parte del Responsabile sarà fatta bimestralmente tramite la somministrazione di un questionario di soddisfazione alla famiglia del minore interessato

Associazione di Promozione Sociale



Professione Assistente Sociale

UBICAZIONE

Sede Legale e operativa
Via Marsala, 23— Trapani

Orari di ricevimento

Mart. / Giov.

9:00-12.00

Lun. /Mart. / Merc./Giov./Ven.

16:00—19:00

Assistenza

All'autonomia e
Comunicazione

CARTA DEI SERVIZI



Responsabile

Assistente Sociale
Dr. Giacomo Sansica
Tel: 324/5307699

Per info contattare :

Dr. Sansica Giacomo

Cell: 324/5307699

Email: associazioneprofass@gmail.com

CHI SIAMO

L'Associazione Prof.As.S. - Professione Assistente Sociale - viene costituita l' 1 aprile 2014 a Trapani. Nasce come ass. di promozione sociale e sportiva dilettantistica al fine di svolgere attività di utilità sociale a favore degli associati o di terzi nel pieno rispetto della libertà e dignità altrui. Si impegna a svolgere le seguenti attività nei sotto indicati settori di intervento:

Servizi Sociali (Famiglie- Minori- Anziani- Disabili) e Sanità;
Migranti-Rifugiati Richiedenti Asilo; Solidarietà Internazionale;
Affido e Adozione;
Formazione e Istruzione;

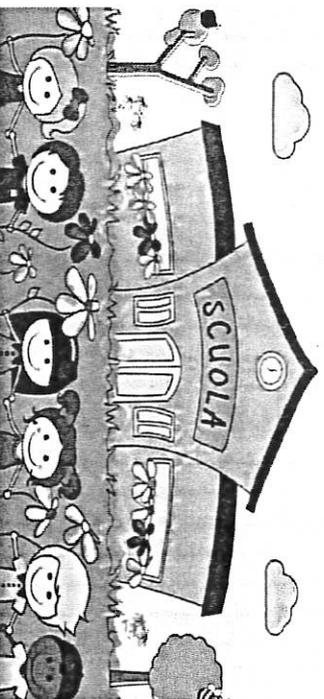
Turismo; Protezione Civile; Sport; Cultura;

OBIETTIVI

- ◊ Facilitare l'accesso ai servizi attraverso l'accoglienza, e l'informazione;
- ◊ Stimolare e potenziare le capacità e le abilità dell'utente;
- ◊ Pianificare progetti di intervento mirati al benessere psico-fisico;

SERVIZIO ASACOM

L'Associazione Prof.As.S. ha già maturato esperienza nel settore sociale, specie nell'attività didattica con i minori offrendo professionalità ed interventi mirati grazie agli operatori specializzati capaci di utilizzare strumenti compensativi in collaborazione con gli insegnanti scolastici. Ha maturato l'esperienza di Assistenza all'autonomia e comunicazione in collaborazione con gli insegnanti curricolari



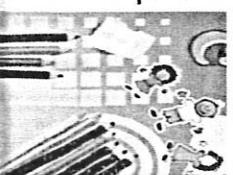
Sei stanco? Ti supportiamo noi!!!!

Il Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione assicurerà lo svolgimento delle seguenti prestazioni:

- ⇒ Affiancamento e supporto didattico mirato;
- ⇒ Attività educative, capaci di favorire l'apprendimento didattico;
- ⇒ Utilizzo di strumenti compensativi utili a facilitare l'apprendimento;
- ⇒ Collaborazione con insegnanti al fine di pianificare la progettualità dei compiti;
- ⇒ Garanzia e professionalità degli operatori.

SERVIZI MIGLIORATIVI OFFERTI

- * Servizio sociale professionale e servizio di segretariato sociale
- * Momenti di socializzazione tra operatori minori per favorire l'integrazione sociale;
- * Incontri mensili con le famiglie al fine di valutare l'andamento del minore;
- * Incontri mensili con gli insegnanti al fine di verificare l'andamento del lavoro svolto;
- * Attività di supporto e sostegno ai familiari per assistenza e disbrigo pratiche;
- * Organizzazione di incontri di informazione rivolto i familiari;
- * Organizzazione di eventi formativi per l'aggiornamento continuo degli operatori;
- * Attività di socializzazione e di svago;
- * Consulenza psico-educativa alle famiglie;





PROGETTO SOCIO ASSISTENZIALE

AREA MINORI

I) Criteri organizzativi

L'Associazione al fine di garantire l'attivazione di un servizio specifico per il minore, si interfacerà con i servizi sociali e servizi preposti nei tempi brevi, per permettere l'erogazione del servizio e la fruizione da parte del beneficiario in tempi rapidi e secondo le modalità concordate con l'Ente Pubblico.

Al fine di rispondere in modo adeguato per la pianificazione dell'intervento a favore dei minori, l'Associazione si avvale della collaborazione dei soci con specifiche mansioni professionali:

- Coordinatore dei servizi: coordina l'equipe multidisciplinare, si occupa inoltre di tessere i legami professionali con Enti Pubblici e Privati del territorio.
- Assistente Sociale Specialista: l'attività si concretizza attraverso azioni ed interventi mirati a promuovere, accompagnare e sostenere la persona, mediante la stesura, la condivisione e la sottoscrizione di un progetto volto ad affrontare eventi e condizioni critiche. Tale figura prende in carico i cittadini promuovendo azioni dell'autonomia delle persone, per meglio affrontare i problemi personali, familiari e d'integrazione sociale oltre ad offrire un supporto ed un aiuto nel prevenire le difficoltà e l'emarginazione, favorendo il benessere sociale.
- Psicologi: sono di supporto all'intero dell'associazione in caso di necessità. Insieme all'équipe si occupano di seguire il percorso di crescita dei soggetti minori e/o adulti, di organizzare e programmare le diverse attività in base ad ogni piano di intervento. Svolgono attività di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione a favore dei minori frequentanti dalla scuola dell'infanzia alla Scuola Secondaria di primo grado
- Educatori Professionali: si occupano di seguire il percorso di crescita dei soggetti minori e/o adulti e di organizzare e programmare le diverse attività presenti nel PAI, PEI e PDP. Partecipano ai colloqui di condivisione e di verifica dei documenti sopra citati. Svolgono attività di Educativa Domiciliare ed Educativa Territoriale e Scolastica, garantendo supporto didattico mirato e rafforzamento del ruolo genitoriale anche a domicilio.



- ASACOM: Sono figure professionali specializzati che svolgono la loro funzione all'interno degli istituti scolastici a favore dei minori con disabilità a cui è riconosciuta la L.104/92 art. 3 comma I e comma II. Gli stessi operatori svolgono la loro attività coadiuvati con l'insegnante di sostegno al fine di proseguire un unico percorso che favorisca l'apprendimento dell'alunno e l'inclusione scolastica del minore.

- Operatrici OSA - OSS: svolgono funzioni di assistenza al minore disabile e all'anziano all'interno del domicilio in cui si trova il soggetto, nello specifico nelle attività di cura e di igiene, si occupano della somministrazione dei farmaci sotto la supervisione dell'infermiera e della pulizia degli ambienti. Ai fini degli obiettivi da raggiungere, queste figure si coadiuvano con gli educatori al fine di garantire un percorso individualizzato e mirato per favorire il benessere psico-fisico della persona.

2) Modalità adottate per i turn-over,

Il turnover in Associazione può incidere sulla capacità di cogliere importanti opportunità e distinguersi dalla concorrenza. Tutelare il benessere organizzativo è la chiave per migliorare la soddisfazione e il benessere dei collaboratori, elementi capaci di generare un circolo virtuoso. Partiamo da un presupposto fondamentale: una percentuale minima di ricambio in Associazione è necessaria. In questo caso, parliamo di turnover naturale, la condizione che offre agli Enti margini di elasticità. Al contrario, il turnover negativo è dovuto a una mancanza di soddisfazione da parte dei collaboratori e soprattutto da reclami ricevuti dai beneficiari dei servizi e comporta rischi da non sottovalutare. Non dimentichiamo che un passaparola negativo può incidere sull'immagine dell'Associazione, indebolendola.

Al fine di garantire qualità nei servizi e non creare malcontento tra gli operatori soprattutto tra i beneficiari ed i loro familiari, l'Associazione ha un portafoglio proprio di persone qualificate capaci di sostituire nell'immediato, l'operatore che non garantirà efficacia ed efficienza del servizio prestato.

Ad ogni modo, l'Associazione riconoscendo l'importanza della continuità del servizio, erogato dallo stesso operatore, garantirà mensilmente, riunioni di équipe e attività di supervisione al fine di non creare il burn-out del professionista.

3) Modalità di erogazione dei servizi, per area tematica di intervento:

a. Tipologia, modalità organizzative e gestionali del servizio adottate in favore degli utenti



In riferimento al servizio a favore del minore, il genitore/tutore dovrà contattare l'Associazione, nella persona del Legale rappresentante e/o il coordinatore del servizio, in primis per delineare il piano di intervento e successivamente per concordare la data e l'ora dell'avvio del servizio, designando il nominativo dell'operatore che erogherà il servizio di riferimento. Si fa presente, che il servizio sarà avviato entro le 24 ore successive dal contatto avuto tra il genitore/tutore e l'Associazione. Al fine da garantire una migliore erogazione del servizio, con l'operatore di riferimento ben delineato, il Legale rappresentante e/o il coordinatore del servizio contatterà gli uffici preposti, per avere un quadro delineato del minore e del suo nucleo, per esempio se trattasi di Educativa Domiciliare e/o Territoriale.

b. Mezzi e strumenti che si utilizzeranno nell'erogazione del servizio

Rispetto ai mezzi e gli strumenti utilizzati nell'erogazione del servizio, oltre a garantire un'elevata preparazione di ogni singolo operatore, questa Associazione, al fine di facilitare l'apprendimento didattico, metterà a disposizione anche materiale didattico (strumenti compensativi, mappe concettuali, Lap Book, materiale scolastico, ...)

4) Tempi dell'intervento,

I tempi di attuazione/avvio dell'intervento saranno brevi, entro 24 ore dal momento in cui, l'Associazione viene contattata. La tempistica oraria sarà designata dall'Ente Comunale mentre gli orari saranno concordati con la famiglia, al fine da garantire l'adeguato supporto in orari favorevoli per il nucleo.

5) Criteri di monitoraggio e valutazione delle attività,

Ogni due mesi dal servizio avviato, verrà richiesto all'operatore una relazione dell'attività svolta al fine da verificare l'andamento del servizio e della buona riuscita dell'erogazione della prestazione. Questa relazione viene inoltrata ai servizi sociali di riferimento. Inoltre, al fine di monitorare il servizio erogato da parte dell'Operatore, il coordinatore del servizio contatterà il familiare del minore per comprendere lo stato di gradimento per il servizio erogato. Inoltre, a secondo della durata del servizio reso, verrà consegnato al familiare/beneficiario un questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione rispetto alla qualità del servizio offerto in modo da adeguare le attività alle diverse esigenze e richieste di ogni soggetto. (Allegato A).



Questionario di rilevazione della soddisfazione delle famiglie

La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono

A DOMICILIO	
- È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni di assistenza?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto <input type="checkbox"/> non usufruisco
- Dal punto di vista pratico l'operatore di assistenza ha soddisfatto le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio (orari, turnazione del personale, ecc.)?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
Programmazione – Attività	
- E' soddisfatto del PAI (Piano Assistenziale Individuale)?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
Rapporti umani	
- Sono soddisfatto della cortesia e rispetto del personale?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della comunicazione con l'équipe?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della comunicazione con gli organi direttivi / amministrativi?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
Servizi Sanitari Assistenziali e Riabilitativi	



- Sono soddisfatto dall'assistenza infermieristica?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della cura e della assistenza socio-sanitaria (OSS) offerta?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto

Valutazioni conclusive	
- Rispetto al servizio erogato nell'insieme, come giudica la qualità del dell'Associazione Prof.As.S.	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
- Consiglierebbe la nostra Associazione ad altri?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- Pensa che il vostro familiare sia contento di come viene seguito dalla nostra PROF.AS.S.	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

Note, suggerimenti, commenti:

6) Procedure di gestione reclami e di rimozione delle cause del disservizio;
 Qualora l'intervento dell'operatore non fosse di vostro gradimento o non sia confacente all'esigenza del minore si chiede di contattare immediatamente il numero del Responsabile che provvede alla sostituzione. Ad ogni modo, viene distribuita una scheda (Allegato B) per poter esprimere disfunzioni, suggerimenti e reclami al servizio offerto per tutelare i diritti dei beneficiari. L'analisi del risultato sarà d'interesse per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio. La scheda compilata va consegnata al Responsabile o al Coordinatore del servizio che provvederanno a fornire risposte adeguate alle richieste entro un periodo massimo di 15 giorni.



Allegato B

Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami
ASSOCIAZIONE PROF.AS.S.

- Verbale
- Telefonica
- Con modulo

Di (nome e cognome) _____
Residente a _____
Via _____ tel. _____

Oggetto della segnalazione:

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Firma _____

Ricevuti il _____ da _____

Note (parte riservata all'ufficio)

7) Servizi migliorativi inerenti alle aree tematiche di cui si richiede l'iscrizione all'Albo Unico Distrettuale

A secondo del servizio erogato, ad ogni minore/nucleo andranno garantiti dei servizi migliorativi al fine da potenziare le risorse/servizi che il beneficiario e la famiglia può usufruire.

Servizio sociale professionale e servizio di segretariato sociale

* Momenti di socializzazione tra operatori e minori per favorire l'integrazione sociale;

* Incontri bimestrali con le famiglie al fine di valutare l'andamento dei minori;

* Incontri mensili con gli insegnanti al fine di verificare l'andamento del lavoro svolto dai minori;

Associazione di Promozione Sociale



Professione Assistente Sociale

- * Attività di supporto e sostegno ai familiari per assistenza e disbrigo pratiche;
- * Organizzazione di incontri di informazione rivolto i familiari;
- * Organizzazione di eventi formativi per l'aggiornamento continuo degli operatori;
- * Attività di socializzazione e di svago a favore dei minori beneficiari del servizio, per es: uscita culturale/ricreativa, momenti di socializzazione (feste di natale, carnevale, etc.) ;
- * Consulenza psico-educativa alle famiglie;

Il Legale Rappresentante
Dott. Giacomo Sansica

PROF.AS.S.
PROFESSIONE ASSISTENTE SOCIALE
Associazione di Promozione Sociale
Via Marsala, 23 - 91100 TRAPANI
Cell. 324 5307699 - C.F. 93071370816

