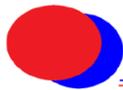




La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

associazione
ERMIONE

CARTA DEI SERVIZI ASACOM

RTI.
ASSOCIAZIONE LA GIOSTRA DELLA VITA
COOP. SOC. A R.L. LUNA NUOVA
COOP. SOC. A R.L. SALUTE & ASSISTENZA
A.P.S. ERMIONE

VIA ALCIDE DE GASPERI N° 43 - 90011 BAGHERIA (I-PA)

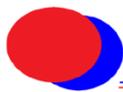
Cod. Fisc. 90005760823 - P.IVA 06078690820 - Tel/Fax 091-901015

www.lagiostradellavita.it - E mail asslagiostradellavita@gmail.com - PEC lagiostradellavita@pec.it



La Giostra della Vita

**luna
nuova**
Coop. Sociale a.r.l.

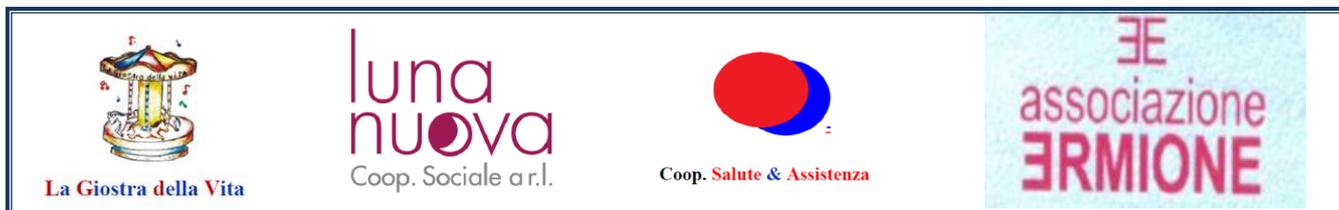


Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

Sommario

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
CHI SIAMO	4
ASSOCIAZIONE LA GIOSTRA DELLA VITA	4
SOC. COOP. LUNA NUOVA	8
SOC. COOP. SALUTE & ASSISTENZA	9
A.P.S. ERMIONE	10
MISSION R.T.I.	11
PRINCIPI FONDAMENTALI	12
COME RAGGIUNGERCI	13
I NOSTRI CONTATTI	14
A CHI CI RIVOLGIAMO	15
SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA	17
CUSTOMER STATISFACTION	25
MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI	28
TUTELA DELLA PRIVACY	29
DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	30
RISARCIMENTI	32
MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI ALLEGATO A	33



“La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto. Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società” Art. 4 Costituzione Italiana

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento pubblico di **assunzione di impegno di fronte ai cittadini**, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi resi, ai sensi del D.L. 12 maggio 1995 numero 163.

La finalità di questo documento è quella di **presentare alla Comunità territoriale e alle Pubbliche Amministrazioni i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto**: non è una semplice fotografia delle attività che svolgiamo, ma desidera dare un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della nostra attività l'utente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è dunque quello di **tutelare il cittadino**, mettendolo in condizione di conoscere e di accedere agevolmente ai servizi, erogati con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza, secondo principi quali:

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

Negli oltre 20 anni di lavoro sociale svolto dalla Associazione, ci siamo impegnati a **promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone** e costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione della Carta dei Servizi costituisce quindi una sorta di patto con l'utente, raggiungibile attraverso una continua verifica degli standard di qualità dei servizi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

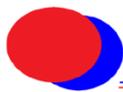
Ringraziandovi per la fiducia che ci dimostrate, porgo cordiali saluti.

Bagheria 25/09/2022



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



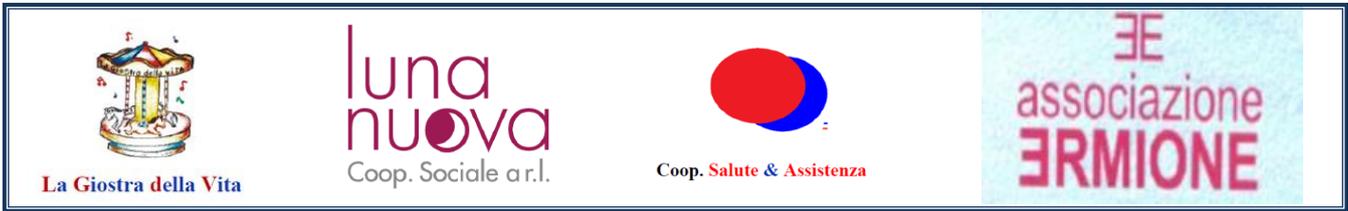
Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

CHI SIAMO

ASSOCIAZIONE LA GIOSTRA DELLA VITA

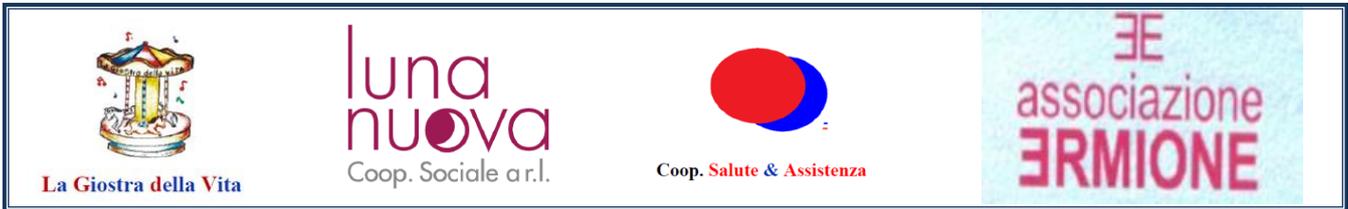
- **Data costituzione:** 05/11/1997
- **Sede legale:** Via Alcide De Gasperi n° 43 - 90011 Bagheria (I-PA)
- **Sede Operativa:** Via Maestra La Barbera n° 18 - 90017 - Santa Flavia (PA)
- **Cod. Fisc.:** 90005760823 - P.IVA: 06078690820
- **Data apertura P.IVA:** 09/02/2012
- Iscritta alla **Camera di Commercio** di: Palermo al n. **296527** - data iscrizione 07/11/2012 - Numero **REA: PA - 296527**
- Iscrizione **INPS** di Palermo n. **5528012195**
- **Legale rappresentante:** Rizzo Gianluca dal 13/04/2015
- Iscritta all'**albo regionale** ex art.26 L.R. 22/86 per la tipologia **assistenza domiciliare** per le sezioni minori, inabili e anziani ai nn.: Sez. **Anziani n. 930** del 15/05/20125, Sez. **Disabili n. 931** del 15/05/2012, Sez. **Minori n. 932** del 15/05/2012
- **Attività Ateco:**
 - Codice: 85.59.2 - corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale
 - : primaria Registro Imprese - Data inizio: 01/02/2012
 - Codice: 88.1 - assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili
 - Importanza: secondaria Registro Imprese - Data inizio: 15/05/2012
 - Codice: 88.91 - servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili
 - Importanza: secondaria Registro Imprese - Data inizio: 15/05/2012
 - Codice: 88.99 - altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
 - Importanza: secondaria Registro Imprese - Data inizio: 15/05/2012
- **Certificazione di qualità ISO 9001:2015:** Ente certificatore Bureau Veritas S.p.A. Accredia - Erogazione di servizi socio-assistenziali. Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali - dal 20 04 2020
- **Accreditamenti:**
 - Distretto Socio Sanitario 39 (Bagheria): Minori, Disabili, Anziani x Servizi Educativa Domiciliare, Assistenza Domiciliare, Assistenza Autonomia e Comunicazione Scolastica alunni fino alla Scuola Secondaria di I Grado Comuni del Distretto (Bagheria, Santa Flavia, Casteldaccia, Altavilla Milicia, Ficarazzi);
 - Distretto Socio Sanitario 42 (Palermo): Minori, Anziani x Servizi Educativa Domiciliare, Educativa Territoriale, Assistenza Domiciliare;
 - Città Metropolitana di Palermo: Disabili per servizio Assistenza Autonomia e Comunicazione Scolastica alunni istituti scolastici superiori di II grado della Provincia di Palermo.
- **Contatti:** Tel. **091/901015** - Fax **091/901015** - mail **asslagiostradellavita@gmail.com** - PEC: **lagiostradellavita@pec.it**



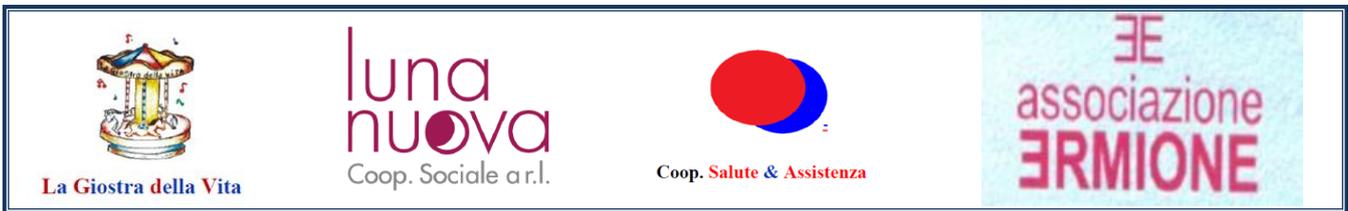
L'associazione "**La Giostra della Vita**" con sede legale a Bagheria in Via Alcide De Gasperi N°43, nasce il 05 novembre del 1997.

È un'associazione del tipo non - profit, socio assistenziale, culturale, ricreativo, di solidarietà.

- Nell'anno **1998** l'associazione stipula una convenzione con la scuola elementare di Altavilla Milicia, tale convenzione consisteva nel servizio di **trasporto e accompagnamento di un bambino portatore di handicap** da scuola a casa e viceversa per tutta la durata dell'anno scolastico.
- Nell'estate del **1998** l'associazione realizza presso il comune di Casteldaccia una manifestazione denominata "**La sagra del buccellato**". Questa manifestazione oltre a promuovere il "Buccellato di Casteldaccia" ha racchiuso diverse attività, quali: attività sportive che comprendevano tornei di calcio balilla, ping - pong; ludiche quali una caccia al tesoro, torneo di scopone e scala 40 e la realizzazione di murales la manifestazione si chiudeva con una serata di danze e canti.
- Dall'estate del **1999** a dicembre del **2002** l'associazione stipula una convenzione con la Provincia Regionale di Palermo per realizzare un laboratorio permanente di **manipolazione e decorazione di terracotta** presso l'Istituzione Socio Scolastica di Termini Imprese, raggiungendo ottimi risultati.
- Nel settembre del **1999** l'associazione ha creato e **gestisce un baby parking** a Casteldaccia, per i figli dei soci della stessa Associazione.
- Da settembre **1999** al **2011**, l'Associazione ha avviato una **ludoteca** nei locali di Via Nutricato n.17 a Casteldaccia (PA), svolgendo attività quotidiana.
- Nell'estate del **2000** l'associazione fa parte del progetto indetto dal comune di Termini Imerese "**Città dei Ragazzi**" presso la Villa Palmeri, un progetto che prevedeva la realizzazione presso l'interno della stessa villa di un laboratorio per la manipolazione dell'argilla e la decorazione della terracotta, tale progetto era rivolto a tutti i bambini che in quel periodo frequentava la Villa.
- Nel settembre del **2000** stipula una convenzione con la Scuola Media Statale "Paolo Balsamo" di Termini Imerese, per la realizzazione di un **corso di manipolazione e decorazione della terracotta** per la durata dell'intero anno scolastico.
- Nel dicembre del **2000** l'associazione svolge presso la "Villa Palmeri" di Termini Imerese un progetto d'**attività ludica** basata su giochi, canti e la realizzazione di piccoli lavori realizzati con materiale come colla, fogli di acetato etc.
- Dal settembre **2003** ad **oggi** ha organizzato **attività di volontariato** in favore di giovani appartenenti a fasce sociali deboli.
- Nel settembre **2006** ha organizzato la **mostra mercato di prodotti tipici della Conca D'Oro** in collaborazione con il Comune di Bagheria, realizzati da soggetti svantaggiati;



- Nell'estate del 2008 ha organizzato una **degustazione di prodotti tipici locali** nell'ambito della festa patronale del Comune di Bagheria, realizzati da soggetti svantaggiati;
- Nel dicembre 2009 ha organizzato la manifestazione "**Voci e sapori della Conca D'oro**", con lo scopo a di favorire la diffusione di iniziative musicali ed attività artistiche legate a degustazioni di prodotti tipici locali.
- Nel 2010 l'Associazione si iscrive **Distretto Turistico territoriale** "Palermo-Costa Normanna"
- Nel novembre 2011 ha organizzato una mostra mercato dei **prodotti tipici della Conca D'Oro**, realizzati da soggetti svantaggiati.
- Dal 01/02/2012 l'associazione esercita attività di organizzazione con fini culturali, tra le quali **mostre, fiere, sagre, feste comunali, feste patronali**.
- Nel maggio 2012 si iscrive all'**Albo regionale** della regione Siciliana, per la tipologia **assistenza domiciliare per la sezione minori, inabili e anziani** ex art.26 l.r. 22/86;
- Nel 2012 svolge servizi di **conciliazione per i minori** degli utenti del Progetto Echos - Ecologia e Ambiente PO FSE 2007-2013;
- Dal gennaio 2015 ad agosto 2017, ha partecipato alla progettazione ed è partner del progetto "**Da Solunto ai monti Sicani**", approvato con D.D.G. dell'Assessorato del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo n. 1150/A2 del 23/07/2015 a valere sull'avviso dell'Assessorato Regione Siciliana del Turismo, Sport e Spettacolo per la realizzazione di attività finalizzata alla creazione di itinerari turistici dedicati al segmento "religioso" nell'ambito del progetto di eccellenza, denominato "Culto & Cultura, progettazione e realizzazione di itinerari per la valorizzazione del turismo religioso";
- Nell'estate del 2015 ha avviato **attività socio-educative per minori** presso il Lido Fondachello-Gattuso di Santa Flavia (PA);
- Nell'agosto del 2015 ha avviato attività socio-educative per minori in collaborazione con il Comune di Bagheria nell'ambito dell'iniziativa denominata **Aspra Social Village**;
- Dal febbraio 2016 a luglio 2016, è capofila nel progetto sulla **dispersione scolastica** in collaborazione con il Comune di Bagheria, l'Osservatorio d'Area sulla dispersione scolastica e le scuole medie inferiori del Comune di Bagheria e i partner Neava Onlus, ODV Arcoiris, ODV Solesis, Centro Studi Aurora Onlus;
- ha partecipato nel maggio 2016 alla organizzazione della Giornata internazionale del gioco "**Giochiamo fra le Ville**", organizzato dal Comune di Bagheria, dedicato a minori normodotati e non;
- Nell'estate del 2016 ha avviato **attività socio-educative per minori** presso il Lido Fondachello-Gattuso di Santa Flavia (PA).
- Dal gennaio al giugno 2017, è capofila nel progetto sulla **dispersione scolastica** in collaborazione con il Comune di Bagheria, l'Osservatorio d'Area sulla dispersione scolastica



e le scuole medie inferiori del Comune di Bagheria e i partner Neava Onlus, ODV Arcoiris, ODV Solesis, Centro Studi Aurora Onlus.

- Dall'aprile del **2017**, è socio fondatore della **Casa del Volontariato di Bagheria**.
- Dall'aprile **2016** eroga servizi in favore di anziani a valere sul **Piano di Azione e Coesione** per il miglioramento dei servizi pubblici collettivi al SUD;
- Dal dicembre 2018, si è accreditato per svolgere servizi di SED, SET, ADI presso il Distretto Socio Sanitario 42 di Palermo;
- Nel settembre 2019 partecipa e aderisce all'ottava edizione del BiblioPride all'interno del progetto: In biblioteca a Bagheria. Cresci. Sogni;
- Nell'estate 2021 ha organizzato un Campus Estivo presso Città dell'Orto di Bagheria;
- Dal settembre 2021 ha avviato un laboratorio di doposcuola per minori con DSA e BES
- Da settembre 2021 eroga servizi di Assistenza all'autonomia e Comunicazione in convenzione con la Città Metropolitana di Palermo.

LE PRESTAZIONI ATTUALMENTE EROGATE SONO:

- Educativa domiciliare in favore di minori anche diversamente abili;
- Assistenza domiciliare in favore di anziani;
- Assistenza alla autonomia scolastica;
- Assistenza alla comunicazione scolastica;
- Formazione
- Terapia ABA
- Psicoterapia in convenzione con una psicoterapeuta
- Doposcuola per minori con DSA;
- Recupero scolastico e pregrafismo
- Laboratori socio educativi e culturali per minori (Campus estivi).

In rispetto di tutte le leggi vigenti in materia di gestione del personale, **La Giostra della Vita**, si è dotata di un Regolamento Interno, redatto ai sensi della Legge n.142 del 03/04/2001 e s.m.i..

Nei confronti del personale addetto ai Servizi di Assistenza Domiciliare, l'Associazione applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA.

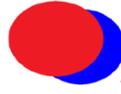
Tutti i dipendenti sono coperti dalle assicurazioni contrattuali obbligatorie.

Per tutte le attività e per tutto il suo personale, l'Associazione assicura il pieno rispetto di tutti gli adempimenti previsti in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro previsti dal D. Lgs n.81 del 09/04/2008 e s.m.i.



La Giostra della Vita

**luna
nuova**
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

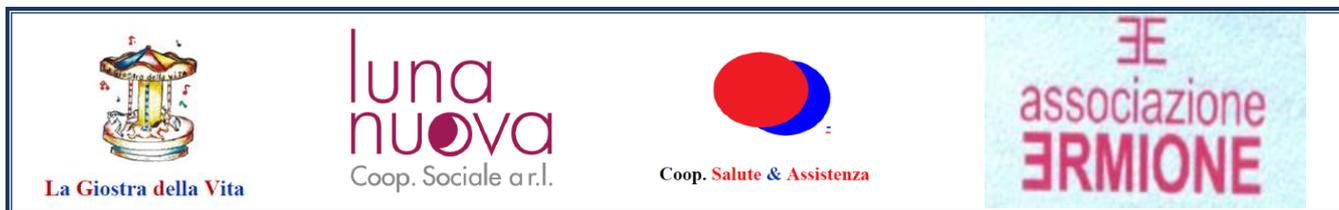
EE
associazione
ERMIONE

SOC. COOP. LUNA NUOVA

La Soc. Coop. Luna Nuova nasce nel Settembre del 2002, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'utenza e ridurre il disagio sociale della comunità, attraverso l'erogazione di servizi e prestazioni che promuovono benessere, favoriscono l'autonomia, la crescita e l'integrazione sociale. In una realtà sociale in rapida trasformazione e con caratteristiche di crescente complessità, ci si propone di attivare reti sociali di strutture e persone attraverso la progettazione e la gestione di servizi di utilità sociale che pongano al centro di ogni attività quotidiana, di ogni pianificazione e strategia di sviluppo la persona, con le sue capacità e possibilità. In questi anni la Cooperativa ha collaborato con i Servizi territoriali, sia a livello comunale, distrettuale che regionale, configurandosi quale presenza attiva e significativa sul territorio, con la volontà di saper leggere i bisogni emergenti e sviluppare ipotesi di risposta alle nuove emergenze sociali, rivolgendo la sua attenzione alle fasce deboli e svantaggiate: minori (sia italiani che stranieri) e donne a rischio, disabili ed anziani. Nello specifico, la Soc. Coop. Luna Nuova realizza, in collaborazione con committenti pubblici e privati: servizi socio educativi e socio assistenziali per i minori e le famiglie; progetti per l'integrazione interculturale e l'empowerment personale e di comunità; attività di formazione e supervisione, informazione e sensibilizzazione.

COME OPERIAMO

"Garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona svantaggiata, promuovendo la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella scuola" costituisce il principio cardine della L. 104/92 alla quale la nostra cooperativa si ispira. La cooperativa si propone, mediante programmi integrati ed individualizzati di fornire alle persone che versano in stato di disagio momenti di integrazione sociale e servizi socio assistenziali. L'obiettivo di fondo è quello di migliorare la qualità della vita dell'utenza della cooperativa attraverso i servizi e le prestazioni erogate, consapevoli dell'importanza che assume la variabile "Benessere-soggettivo" nell'implementare le disponibilità e le capacità adattive dell'essere umano in ogni ambito di vita. Il nostro impegno, in questi anni, è stato continuamente rivolto alla ricerca e alla progettazione d'interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia delle prestazioni erogate, al fine di migliorare la qualità di vita di persone svantaggiate. La cooperativa, inoltre, è Ente certificato ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi socio assistenziali per Istituzioni pubbliche e presso i domicili degli utenti.



SOC. COOP. SALUTE & ASSISTENZA

La Cooperativa sociale Salute & Assistenza è una Cooperativa Sociale che opera dal 31/07/2007 nel settore sanitario, gestendo in modo continuativo con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, minori e inabili) fornendo loro dei servizi.

La Cooperativa è formata da un consiglio di amministrazione .

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile ,sia amministrativo ,rispettando i CCNL del settore .

La cooperativa svolge dal 2013 il servizio di assistenza all' autonomia e comunicazione presso gli istituti di scuola materna ,primaria e di primo grado .Tale servizio viene svolto presso gli istituti del distretto D39

La Cooperativa sociale Salute & Assistenza risulta iscritta

- Alla camera di commercio di Palermo al numero REA 267789
- Partita iva 05639600823
- Iscrizione albo regionale sezione anziani al numero 2669 giusto Decreto n. 1832 del 13/06/2008
- Iscrizione albo regionale sezione inabili al numero 2670 giusto Decreto n. 1831 del 13/06/2008
- Iscrizione albo regionale sezione minori al numero 3491 giusto Decreto n. 933 del 15/05/2012
- Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015
- Legale rappresentante: Trentacoste Domenico
- Sede legale via Milazzo n 3, contatti 347/7463407 -338 /9742991

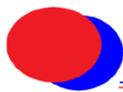
Orari di ricevimento: lunedì -mercoledì -venerdì dalle 9 alle 14

Martedì -giovedì dalle 14:30 alle 19.00



La Giostra della Vita

**luna
nuova**
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

ER
associazione
ERMIONE

A.P.S. ERMIONE

Codice fiscale 90013130829

Indirizzo sede legale Via Magg. Toselli ,1

Mese e anno fondazione Ottobre 2008

Presidente Lucrezia Caruso

Telefono 3318549195

E-mail associazionermione@gmail.com

L'Associazione Ermione è un Associazione di promozione sociale costituitasi nel 2008, che si occupa di minori, anziani, famiglie in condizioni di svantaggio.

La sua mission e principale è quella di espletare attività di utilità sociale e rivolgersi a que i soggetti in particolare giovani e minori che si trovano in disagiate condizioni economiche, sociali e familiari, al fine di garantire ogni assistenza morale e sociale.

Il contesto in cui opera è il Distretto Socio Sanitario D/ 39 caratterizzato dalla presenza di numerosi nuclei familiari che versano in condizioni di disagio psico sociale. Oltre ad occuparsi dell' E ducativa D omiciliare dei minori che versano in condizioni di svantaggio socioculturale, l'Associazione ha svol to anche attività di contrasto al fenomeno dell'abbandono scolastico, in collaborazione con l'Osservatorio sulla Dispersione Scolastica del Comune di Bagheria, occupandosi non soltanto del reinserimento dei drop out nel circuito scolastico ma anche del loro reinserimento sociale. L'Associazione svolge attività di Assistenza Specilistica a sostegno degli alunni minorenni disabili gravi frequentanti le scuole del distretto.

Le finalità principali dell'Associazione Ermione sono dunque quelle di promuovere e gestire esperienze di sostegno ai nuclei familiari in condizioni di svantaggio socio culturale e di valorizzare la famiglia al fine di favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori nel proprio ambiente di vita anche attraverso l'accesso alle strutture educative presenti nel territorio (colonie estive; centri di aggregazione; visite guidate; strutture sportive).

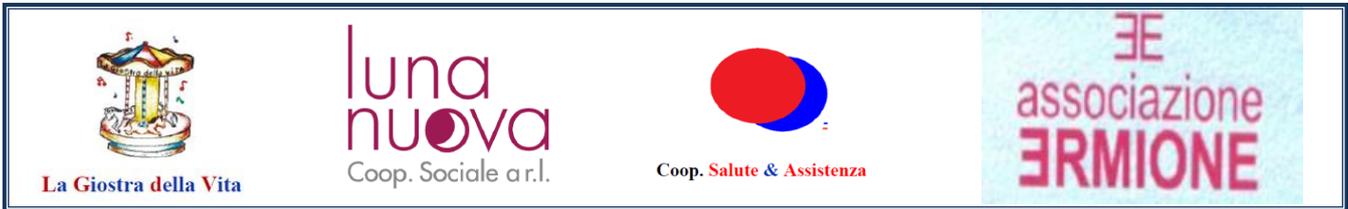
L' Associazione offre inoltre attività di sostegno psicologico ai genitori al fine di incrementare le competenze genitoriali per migliorare le relazioni familiari.

L'Associazione ha svolto anche di attività di formazione attraverso la realizzazione di stage in collaborazione con il Centro Studi Aurora Onlus . Oltre alle attività sopra elencate l'Associa zione si occupa anche di Ortocultura, Apicoltura, IAA (Interventi assistiti con gli animali) volti a promuovere il benessere psicofisico dei soggetti coinvolti attraverso l'impiego di animali in ambito terapeutico.

Dal 2106 l' Associazione Ermione ha preso contatti e ha collaborato attivamente alla progettualità di RETE COESA , facendo parte di tutti i gruppi di lavoro (progettazione, agricoltura, cabina di regia e socio sanitario) e coordinando il gruppo scuola.

L'associazione Ermione ha stipulato un atto d' impegno per attività di riparazione simbolica dei minori con il MINISTERO DI GRAZIA E GIUSTIZIA USSM (ufficio Servizi Sociali per Minorenni).

Dal 2020 l'Associazione ha accolto, attraverso il progetto "Protetto. Rifugiato a casa mia" proposto dalla Caritas Diocesana di Palermo, un ragazzo di origine Africana, già presente nel territorio, per favorire la sua integrazione.



MISSION R.T.I.

L'R.T.I. è fondata sui principi di mutualità, che punta al miglioramento della qualità della vita dei soggetti fragili, e alla **coesione sociale** al fine di sviluppare iniziative volte allo sviluppo di una **Comunità Solidale**, attraverso la progettazione e la gestione di servizi alla persona (sociali, socio-sanitari, educativi e culturali).

È impegnata nell'**ideazione e realizzazione di nuovi servizi**, in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, le aziende, le fondazioni e i cittadini, per rispondere ai numerosi bisogni sociali emergenti, che realizza il proprio scopo con **azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale**, attraverso la gestione di servizi sociali, socio- sanitari, educativi e culturali.

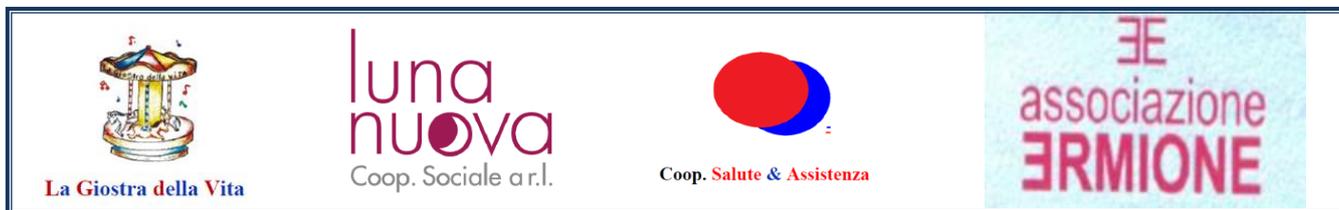
La struttura organizzativa dell'Associazione è formata da diverse aree di intervento che comprendono **servizi ed attività specifiche**, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'**"empowerment"**, è basato sul decentramento e la **condivisione delle responsabilità**, sulla **diffusione e circolarità della comunicazione**, sul **lavoro di squadra**. È frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

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

Nonostante la crisi sociale ed economica, **"L'R.T.I."**, intende essere protagonista della costruzione di una **nuova società** e una nuova economia a partire dalla solidarietà sociale.

L'Associazione è inoltre impegnata a **sostenere il talento e le abilità** di giovani, adulti e anziani per costruire un futuro in cui ogni cittadino sia protagonista e abbia pari opportunità.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza: tutti i Servizi erogati dall'R.T.I. guardano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile "abito su misura" per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: l'R.T.I. svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, l'associazione s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: l'R.T.I. al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. L'Associazione s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità" (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Gli operatori dell'R.T.I., nella loro attività quotidiana perseguono:

1. il **rispetto della dignità della persona**, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
2. la **tutela del diritto di domiciliarità**, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;
3. l'**integrazione** con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
4. la **promozione** delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.



La Giostra della Vita

**luna
nuova**
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

ER
associazione
ERMIONE

COME RAGGIUNGERCI

La Giostra della Vita

Sede legale:

via Alcide De Gasperi 43 angolo via Pola n. 60 - 90011 Bagheria (PA)

Orario Ufficio:

Dal lunedì-al venerdì dalle 08,30 alle 13,30

Pomerigi e sabato mattina **su appuntamento**

Coop. Soc. Luna Nuova

Sede legale:

Via Ugo la Malfa n. 65. - 90014 Casteldaccia (PA)

Orario Ufficio:

Dal lunedì-al venerdì dalle 09,30 alle 13,30

Martedì e giovedì **dalle 15.30 alle 18.30**

Coop. Soc. Salute & Assistenza

Sede legale:

via Milazzo n. 3 - 90011 Bagheria (PA)

Orario Ufficio:

Dal lunedì-al venerdì dalle 09,30 alle 13,30

Martedì e giovedì **dalle 15.30 alle 18.30**

A.P.S. Ermione

Sede legale:

via Maggiore Toselli n. 1 - 90011 Bagheria (PA)

Orario Ufficio:

Dal lunedì-al venerdì dalle 09,30 alle 13,30

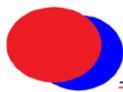
Martedì e giovedì **dalle 15.30 alle 18.30**

Via Maestra La Barbera n. 18



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.

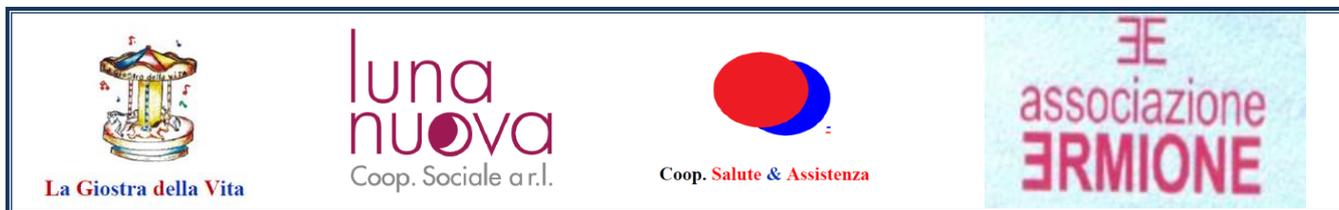


Coop. Salute & Assistenza

associazione
ERMIONE

I NOSTRI CONTATTI

-  091 901015
-  091 901015
-  asslagiostradellavita@gmail.com
-  lagiostradellavita@pec.it
-  Associazione La Giostra della Vita
-  www.lagiostradellavita.it



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 all'Associazione.

Soci lavoratori, volontari e sovventori apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

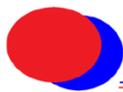
Collaboriamo insieme a **committenti pubblici e privati** per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui l'Associazione 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 Giostra della Vita"** progetta e realizza interventi e servizi.



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

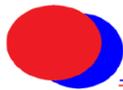
EE
associazione
ERMIONE

I NOSTRI SERVIZI



La Giostra della Vita

**luna
nuova**
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

Il servizio è rivolto agli studenti con disabilità, fisica, psichica, sensoriale e pluriminorati con una significativa riduzione dei livelli di autonomia, frequentanti la scuola dell'infanzia, gli Istituti Primari e Secondari.

A chi è rivolto

Fruitori diretti: minori e loro famiglie.

Fruitori indiretti: personale della scuola

I destinatari del servizio di assistenza educativa personalizzata nelle scuole sono gli alunni/studenti che frequentano gli Istituti Scolastici di scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore;
- Gravi difficoltà comportamentali e di adattamento dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale, certificato anche dal Servizio Psico-Sociale.

Definizione e Obiettivi del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica

I servizi di assistenza specialistica, di cui al presente disciplinare, ai sensi degli artt. 12 e 13 della legge 104/92, prevedono le seguenti prestazioni:

- **assistenza all'autonomia in favore degli alunni con disabilità**, frequentanti la scuola in possesso della prevista certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92 -art.3 comma 3, e dell'espressa previsione della necessità di assistenza specialistica nel progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, tenuto conto delle proposte avanzate dal GLO d'Istituto presente in ogni singola scuola.
- **assistenza alla comunicazione per disabili sensoriali**, frequentanti la scuola in possesso della prevista certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92 -art.3 comma 3, e dell'espressa previsione della necessità di assistenza specialistica nel progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, tenuto conto delle proposte avanzate dal GLO d'Istituto presente in ogni singola scuola.

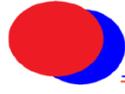
L'assistente all'autonomia è un'assistenza specialistica ad personam (è infatti definito anche "assistente ad personam") fornito al singolo studente con disabilità fisica, psichica, la cui gravità o limitazione di autonomia, determini la necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche (Conferenza Stato-Regioni il 20 marzo 2008), - in aggiunta all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente.

Pertanto, è evidente che all'assistente per l'autonomia competono funzioni specifiche che differenziano questa figura da quello dell'assistente di base (igienico personale) e dall'insegnante di sostegno, con cui deve cooperare in sinergia, secondo gli obiettivi del PEI (Piano Educativo Individualizzato), elaborato dagli insegnanti, in collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali ed i genitori dell'alunno disabile.



La Giostra della Vita

**luna
nuova**
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

L'assistente all'autonomia è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace.

Gli operatori specializzati, individuati dall'Ente Accreditato per lo svolgimento del servizio non sono responsabili della programmazione didattica, ma esclusivamente degli obiettivi definiti nel progetto personalizzato, inoltre, svolge all'interno del gruppo classe un'azione di intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni.

Il Servizio di Assistenza alla comunicazione, a carattere istituzionale e di interesse pubblico, trova realizzazione nel contesto scolastico, attraverso attività che si vanno ad integrare a funzioni e compiti che la stessa scuola persegue.

L'assistente alla comunicazione, dunque, integra la propria attività a quella di altre figure (docenti, curricolari, insegnanti di sostegno, ecc..) senza sovrapporre compiti e funzioni, ma valorizzando i diversi ambiti di competenza. Gli interventi si concretizzano, quindi, con azioni entro il contesto classe e nell'intero ambiente scolastico rivolte al coinvolgimento di tutti gli alunni al processo di integrazione-inclusione, con un modello di partecipazione attiva.

Il servizio si propone le seguenti finalità:

- a) Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;
- b) Facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali;
- c) Sostenere personalmente gli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nella acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;
- d) Garantire sostegno educativo allo studente nell'ambito delle attività scolastiche.

Rientrano ancora tra gli obblighi dell'assistente alla comunicazione:

- la collaborazione con le insegnanti e altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile alle attività scolastiche
- la partecipazione alle attività del GLO (Gruppo di Lavoro Operativo per l'inclusione).
- Partecipazione al Consiglio di classe per la presentazione del proprio progetto relativo all'alunno che ha preso in carico.

Modalità di accesso

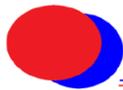
Per accedere al servizio in argomento è necessario presentare istanza, corredata dalla seguente documentazione:

- Verbale G.L.O. (Gruppo di Lavoro Operativo) per l'inclusione, dell'anno scolastico in cui vanno richiesti i servizi
- P.E.I. - piano educativo individualizzato (o profilo di funzionamento, a seguito dell'entrata in vigore delle disposizioni di cui all'art. 5, comma 3 del d. lgs 66/2017);
- copia di documento di identità del genitore/curatore/tutore/amministratore di sostegno;



La Giostra della Vita

**luna
nuova**
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

- autorizzazione al trattamento dei dati personali dello studente ai sensi del D. lgs. 196/2003;
- verbale di accertamento della disabilità, art 3 comma 3 L.104/92, in corso di validità redatto dalla Commissione Medica L.104/92 dell'ASP, valido per l'anno scolastico 2022/2023 e successivi.

Per i disabili sensoriali è necessaria o la certificazione su indicata oppure:

- certificazione specialistica ai sensi della Legge 26 maggio 1970 n. 381 (per i disabili sensoriali dell'udito)
- certificazione specialistica ai sensi della Legge 27 maggio 1970 n. 382 (per i disabili sensoriali della vista)
- Verbale G.L.O. completo;
- PEI (piano educativo individualizzato) e PDF (profilo dinamico funzionale) validi per il prossimo a.s.

Per gli studenti che già usufruiscono del servizio, le certificazioni sopra citate in possesso dell'istituto scolastico devono essere allegate solo nel caso in cui quelle precedentemente consegnate siano scadute.

In nessun caso, tuttavia, nelle more del rinnovo delle precedenti certificazioni, (legge 104/1992 e diagnosi

Le attività dei servizi di integrazione scolastica sono finalizzate allo scopo di: facilitare l'integrazione scolastica, il diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità dello studente con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

Gli operatori, individuati per lo svolgimento del servizio dall'Ente accreditato, dovranno svolgere le loro competenze senza sovrapposizioni o sostituzioni rispetto al personale docente e, ad altre figure di personale presente presso le strutture scolastiche e, dovranno essere disponibili a partecipare agli incontri che gli EEPP o gli organi scolastici vorranno organizzare, sempre su invito per iscritto.

Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal PEI, le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

- promozione dell'autonomia personale e sociale;
- sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti
- proposta di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione

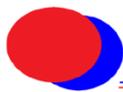
Rientrano ancora tra gli obblighi dell'assistente all'autonomia:

- la collaborazione con le insegnanti e altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile alle attività scolastiche
- la partecipazione alle attività del GLO (Gruppo di Lavoro Operativo per l'inclusione).
- Partecipazione al Consiglio di classe per la presentazione del proprio progetto relativo all'alunno che ha preso in carico



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

Personale

Visto il D.A.n. 81 /GAB del 15/09/20220 "Linee guida per le funzioni di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità"

Per le attività di assistenza all'autonomia, l'R.T.I. garantirà le seguenti figure:

- Laurea breve (triennale) minimo: laurea in scienza dell'educazione, laurea in psicologia, laurea in pedagogia, laurea breve in terapista della riabilitazione psichiatrica, laurea breve in logopedia, laurea breve in psicomotricità, con formazione specifica e maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo, in favore di alunni con disabilità.
- Per i minori con disturbo dello spettro autistico l'operatore deve essere in possesso di specifici attestati formativi nelle tecniche cognitivo - comportamentali (ABA - PECS - TEACCH) con formazione specifica e maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo, in favore di alunni con disabilità.
- Diploma di scuola secondaria di secondo grado unitamente al profilo di Assistente all'autonomia e alla comunicazione dei disabili ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017, con maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo, in favore di alunni con disabilità.

Gli operatori dovranno attenersi ai compiti ed alle funzioni ad essi assegnati.

In alcun modo le attività svolte potranno essere sostitutive o sovrapporsi alle altre professionalità presenti nella scuola.

Le attività dell'assistente all'autonomia sono funzionalmente distinte e non sostitutive dell'attività didattica dell'insegnante di sostegno, della scuola; pertanto, la figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnante di sostegno, ma complementare e non può sostituirla.

L'assistente esercita il proprio ruolo in classe, nei laboratori ed in ogni altro luogo deputato all'attività scolastica.

Tutti gli operatori, nell'espletamento delle loro attività dovranno attenersi scrupolosamente, a quanto previsto dal piano educativo individuale dell'alunno disabile.

Gli operatori devono attenersi, inoltre, a quanto segue:

- a. Il personale in servizio dovrà provvedere alla stesura, dopo un primo mese di osservazione, di un progetto individuale a favore dell'alunno, che dovrà essere elaborato partendo dal PEI e dal PDF. Il progetto deve essere consegnato al coordinatore della classe ed all'insegnante di sostegno e dovrà essere presentato al consiglio di classe per dividerne gli obiettivi.

Per le attività di assistenza alla comunicazione, l'R.T.I. garantisce le seguenti figure:

UTENTI CON DISABILITÀ Uditiva

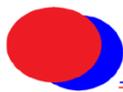
Diploma di scuola secondaria di secondo grado, oppure laurea (triennale minimo) in ambito psicopedagogico, in entrambi i casi unitamente a:

- profilo regionale di Assistente all'autonomia e alla comunicazione dei disabili, ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017 con maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo, in favore di alunni con disabilità.
- titolo professionale di Assistente alla Comunicazione o altra qualifica professionale inerente la LIS ottenuta attraverso il superamento di corsi professionali specifici di almeno 900 ore,



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

riconosciuti e autorizzati dalla Regione Sicilia; saranno considerati validi anche i corsi finanziati ed autorizzati dalla Regione Sicilia per l'anno formativo 2013/2014, anche se la loro strutturazione didattica è inferiore a 900 ore, giusta nota del Dipartimento Regionale dell'Istruzione e della Formazione; sarà riconosciuta anche la qualifica professionale conseguita attraverso il superamento di corsi inerenti la LIS organizzati dall'E.N.S. (Ente Nazionale Sordi) precedenti al 2005; con maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo, in favore di alunni con disabilità.

UTENTI CON DISABILITÀ VISIVA

Diploma di scuola secondaria di secondo grado, oppure laurea (triennale minimo) in ambito psicopedagogico, con maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo in favore di alunni con disabilità, in entrambi i casi unitamente a almeno uno tra i titoli seguenti:

- profilo regionale di Assistente all'autonomia e alla comunicazione dei disabili ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017.
- diploma di "Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista" (900 ore);
- attestato di "Istruttore di orientamento e mobilità";
- attestato di "Educatore Tiflogico" e titoli equipollenti;
- attestato "Istruttore Tifloinformatico" con titolo rilasciato dall'Istituto per la Ricerca, la Formazione e la Riabilitazione (I.RI.FO.R).

Oltre alle sopra menzionate figure, l'R.T.I. si avvale delle seguenti risorse umane:

Il Referente Amministrativo attenziona gli aspetti organizzativi-amministrativi del servizio, si occupa della gestione contabile della commessa, nonché del personale impiegato.

Il Coordinatore svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli assistenti alla comunicazione, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e di valutazione della qualità del servizio, di raccordo tra i servizi educativi e sociali, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze.

La figura del Coordinatore, con **esperienza pluriennale** nell'ambito del coordinamento dei servizi in favore degli utenti, rappresenta il punto di riferimento e di collegamento tra i vari attori del servizio; nello specifico, garantisce alle famiglie e alle scuole, la qualità e la professionalità dettata dall'esperienza e dalla competenza che caratterizza gli operatori dell'Associazione.

Nel suo ruolo, il Coordinatore tecnico scientifico, potrà avvalersi di una vera equipe di esperti così suddivisi:

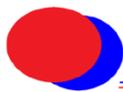
CONSULENTI ESTERNI che intervengono a richiesta del Coordinatore soprattutto per quanto concerne particolari esigenze nella valutazione del fabbisogno dell'utente. Sono neuropsichiatri infantili ma anche assistenti sociali, psicologi e pedagogisti.

EQUIPE DI ESPERTI composta da psicologi, logopedisti e altri esperti di sordità che, oltre ad affiancare il Coordinatore in sede di valutazione dell'alunno, si occupano anche delle varie fasi inerenti al monitoraggio del servizio ed alla formazione/aggiornamento del personale.



La Giostra della Vita

**luna
nuova**
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

Il lavoro dell'equipe prevede una serie di interventi, individuali e di gruppo, atti ad agevolare e sostenere il lavoro di tutto il personale operante. L'equipe rappresenta un punto di riferimento per l'assistente alla comunicazione che si trova a gestire le proprie attività lavorativa, a contatto con gravi problematiche e con scarse possibilità di confronto con i suoi colleghi. I vari membri dell'equipe, ognuno in base alle rispettive aree di competenza, si occupano della formazione, supervisione ed aggiornamento del personale nonché, del sostegno e della verifica del lavoro svolto sul campo.

Descrizione delle Prestazioni Minime

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- l'affiancamento operatore/studente;
- di tipo educativo;
- di assistenza nell'area dell'autonomia personale;
- di ausilio all'alunno disabile in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola (ad esempio gite scolastiche);
- di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente;
- di aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari, anche attraverso attività che coinvolgano lo studente disabile nel gruppo dei pari;
- di aiuto al contenimento, nelle tipologie di disabilità che comportino tale svantaggio;
- la partecipazione alle riunioni periodiche di programmazione, presentazione, discussione e verifica operativa dei casi (GLIS), concordata di volta in volta con il Dirigente scolastico;
- attività di formazione, aggiornamento e supervisione degli operatori.

Nello specifico la prassi di presa in carico dell'utente facente richiesta prevede, dopo un colloquio preliminare per l'acquisizione delle informazioni necessarie sullo studente:

- contatto con la famiglia;
- contatto con i dirigenti scolastici e con i docenti (curricolari e di sostegno);
- elaborazione del piano individuale dell'intervento elaborato dal personale esperto.
- collaborazione alla stesura dei piani educativi;
- erogazione del servizio;
- monitoraggio del servizio

La logica d'intervento è quella di collaborazione, creazione di rete a sostegno dei bisogni dell'utente finale, per tale ragione partecipiamo ai GLISS, organizzati dalla scuola ed ai quali partecipano anche i genitori.

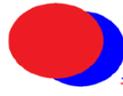
L'ammissione al servizio è disposta dalla Direzione Politiche Sociali e Giovanili, su richiesta della famiglia. L'Associazione collaborerà con la struttura scolastica frequentata dall'assistito, in modo da realizzare le necessarie sinergie per una migliore attuazione del progetto educativo.

Servizi Migliorativi ed Aggiuntivi



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

Segreteria Organizzativa

"L.R.T.I." mette a disposizione delle famiglie un servizio di Segreteria Organizzativa, presso la sede operativa sita in via A. De Gasperi n. 43 a Bagheria (PA), facilmente raggiungibile ed aperta durante i giorni di frequenza scolastica.

La segreteria è sempre reperibile, anche fuori dall'orario di apertura della sede, tramite telefono aziendale.

La segreteria è sempre a disposizione delle famiglie per le comunicazioni che riguardano la frequenza dell'utenza e tutte le emergenze legate allo svolgimento del servizio stesso.

Attività per i Genitori

Per una migliore presa in carico globale dell'utenza, "L.R.T.I." propone delle attività mirate per i genitori degli studenti:

➤ Gruppi di auto mutuo aiuto

"L.R.T.I." mette a disposizione, per chiunque ne facesse richiesta, uno Psicologo per la conduzione di gruppi omogenei di auto-mutuo-aiuto.

Il servizio mette in contatto persone che condividono lo stesso problema, facilitando dialogo, scambio reciproco, confronto. Il valore aggiunto di questa esperienza è di mettere "in rete" le risorse di ciascuno, consentendogli di affrontare con altri un disagio condiviso. La partecipazione al gruppo è libera e gratuita e si fonda sul rigoroso rispetto della riservatezza.

➤ **Formazione dei genitori:** Viene proposto alle famiglie che ne fanno richiesta, un evento formativo all'anno della durata di 2 ore, per l'approfondimento di tematiche riguardanti la disabilità ed il ruolo genitoriale.

Oltre ai contenuti elaborati in relazione alle esigenze emerse, saranno trattate e condivise anche le seguenti tematiche:

- ✓ dinamiche relazionali
- ✓ comunicazione
- ✓ vissuti emotivi ed intelligenza emotiva
- ✓ gestione dello stress

Assistenza e disbrigo pratiche burocratiche

L'Associazione offre esperienza e professionalità nell'accompagnamento delle famiglie degli utenti per il disbrigo delle pratiche burocratiche

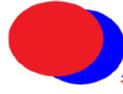
Newsletter

A chiunque ne faccia richiesta "La Giostra della Vita", invia una newsletter contenente utili informazioni relative al mondo dei diversamente abili, sugli aspetti della disabilità del familiare,



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

su potenziali problemi e su possibili soluzioni da adottare, sulle procedure assistenziali, sul coinvolgimento nella rete territoriale per il miglioramento della qualità di vita.

Modalità di Coinvolgimento di Utenti e Familiari

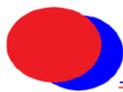
Per il coinvolgimento degli utenti l'operatore utilizza una metodologia finalizzata all'inclusione e all'integrazione scolastica che comporta l'adozione di strategie e metodologie quali:

- l'apprendimento cooperativo: si sviluppa grazie alla formazione di gruppi di studenti con abilità diverse che lavorano insieme per rispondere ad una consegna dell'adulto. Lo scopo è la formazione di un gruppo eterogeneo di studenti in cui lo studente più competente viene messo nelle condizioni di supportare il compagno meno abile;
- la costruzione del clima di classe: l'operatore promuove la costruzione di un clima positivo all'interno del gruppo classe, tramite strategie ed attività ludiche;
- il tutoring: consiste nell'affidare ad uno studente specifiche responsabilità di tipo educativo e didattico nei confronti dello studente disabile. Questo studente viene ad assumere il ruolo di tutor;
- l'utilizzo di mediatori didattici: ovvero di strumenti che l'assistente utilizza per favorire gli apprendimenti degli studenti, come ad esempio i mediatori iconici che si basano sulla rappresentazione del linguaggio grafico e spaziale (immagini, schematizzazione di concetti, fotografie, filmati, carte geografiche etc.) e i mediatori analogici che utilizzano le possibilità di apprendimento insite nel gioco e nella simulazione (role playing, giochi da tavolo, ecc.). All'azione con gli utenti, l'operatore affianca il coinvolgimento della famiglia, che si realizza già dal primo incontro, nel momento iniziale della presa in carico, effettuata dal coordinatore e dall'operatore che si occuperà dell'assistenza.
- un questionario di Customer Satisfaction composto da item strutturati, per indagare i principali processi in cui l'utente è direttamente coinvolto e per raccogliere elementi utili per poter attivare eventuali azioni di miglioramento in relazione all'organizzazione, alla qualità della prestazione resa ed agli operatori coinvolti. Tale questionario è fornito ai genitori dall'operatore di riferimento; lo stesso si occupa del supporto ai familiari nel caso in cui questi non siano in grado di compilarlo, ma anche della sollecitazione alla restituzione con modalità che assicurino la riservatezza.



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

CUSTOMER SATISFACTION

L'R.T.I. si è dotata di uno strumento informatizzato facilmente accessibile da smartphone attraverso un link che viene inviato sia ai genitori che agli insegnanti di sostegno- Lo stesso, si trova all'interno della sezione dedicata dell'Ente La Giostra della vita e su google moduli all'indirizzo <https://forms.gle/fyCG2fLK1A18K2n89>. Tutte le risposte sono analizzate automaticamente al fine di verificare le criticità emerse durante l'erogazione del servizio e, eventualmente, porvi rimedio.

Il questionario dedicato ai genitori è così articolato:

RAPPORTI CON L' ASSOCIAZIONE

1. Il personale con cui desidera parlare è facilmente rintracciabile?
2. Come giudica i rapporti con l'Associazione?
3. In caso di proroga o riavvio servizio, pensa di confermare l'associazione?

OPERATORI

4. Dal punto di vista pratico, gli operatori hanno soddisfatto le esigenze vostre e del minore?
5. È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?
6. È soddisfatto delle competenze professionali degli operatori?
7. In caso di proroga o riavvio servizio, pensa di confermare l'operatore?

RISULTATI

8. Quanto si sente più autonomo suo figlio, a casa, dopo l'attivazione del servizio?
9. Quanto si sente più sicuro suo figlio, dopo l'attivazione del servizio?
10. Quanto sono migliorate le competenze comunicative di suo figlio, da quando è seguito?
11. Quanto è migliorata la socializzazione suo figlio, da quando è seguito?
12. Quanto è migliorata l'attenzione di suo figlio, dopo l'attivazione del servizio?

GIUDIZIO GLOBALE

13. Globalmente si ritiene soddisfatto del servizio erogato al minore?

MIGLIORAMENTI

14. Eventuali suggerimenti volti al miglioramento del servizio

Il questionario dedicato agli insegnanti di sostegno è così articolato:

RAPPORTI CON L' ASSOCIAZIONE

1. Il personale con cui desidera parlare è facilmente rintracciabile?
2. Come giudica i rapporti con l'Associazione?

OPERATORI

3. Dal punto di vista pratico, gli operatori hanno soddisfatto le esigenze vostre e del minore?
4. È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?
5. È soddisfatto delle competenze professionali degli operatori?

RISULTATI

6. Quanto si sente più autonomo il minore a scuola, dopo l'attivazione del servizio?
7. Quanto si sente più sicuro il minore, dopo l'attivazione del servizio?
8. Quanto sono migliorate le competenze comunicative del minore, da quando è seguito?
9. Quanto è migliorata la socializzazione del minore, da quando è seguito?

VIA ALCIDE DE GASPERI N° 43 - 90011 BAGHERIA (I-PA)

Cod. Fisc. 90005760823 - P.IVA 06078690820 - Tel/Fax 091-901015

www.lagiostradellavita.it - E mail asslagiostradellavita@gmail.com - PEC lagiostradellavita@pec.it



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

associazione
ERMIONE

10. Quanto è migliorata l'attenzione del minore, dopo l'attivazione del servizio?

GIUDIZIO GLOBALE

11. Globalmente si ritiene soddisfatto del servizio erogato al minore?

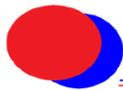
MIGLIORAMENTI

12. Eventuali suggerimenti volti al miglioramento del servizio



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

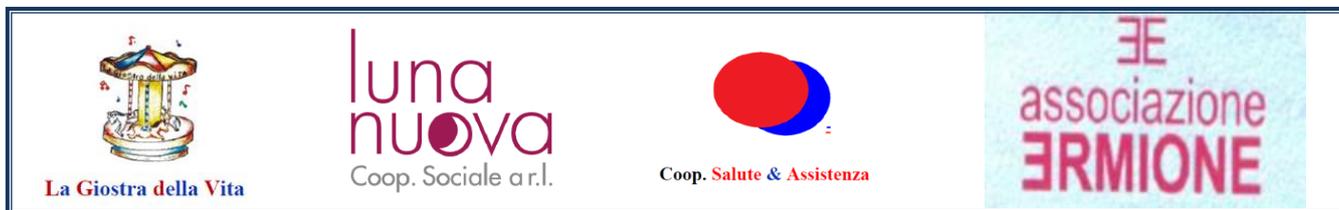
Procedure di tutela dei diritti degli utenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti. Pertanto, l'Associazione mette a disposizione dei familiari un modulo per la segnalazione di reclami, osservazioni e suggerimenti.

Il reclamo è l'espressione di un disagio o di una insoddisfazione a cui è necessario dare un'efficace e tempestiva risposta nell'ottica delle garanzie di tutela dell'utente e del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni.

Tutte le segnalazioni, ricevute in forma orale oltre che scritta, vengono raccolte e gestite dal Coordinatore come Non Conformità nell'ambito delle procedure del Sistema Gestione Qualità. Entro e non oltre 30 giorni la famiglia viene informata sull'esito delle procedure e sugli eventuali provvedimenti presi.

Attraverso il coinvolgimento delle associazioni di utenti e genitori, **L'R.T.I.**, assicura l'informazione all'utente e alla sua famiglia sulla presenza e il possibile ricorso ad organi di tutela dei cittadini.



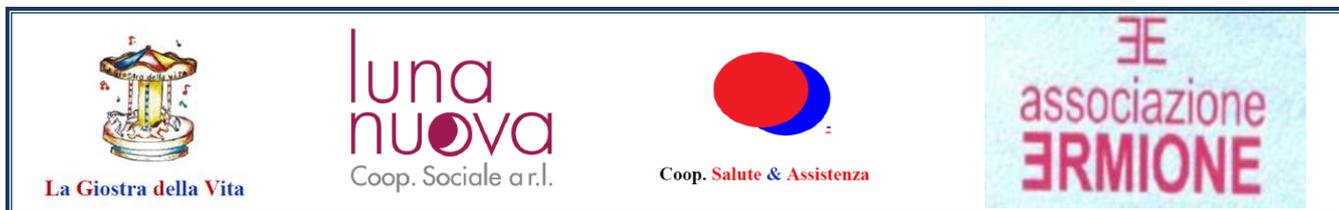
MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI

Oltre all'analisi dei risultati venuti fuori dalla somministrazione del questionario di gradimento, l'R.T.I. effettua un monitoraggio realizzato tramite un apposito sistema di indicatori, alcuni dei quali descritti a titolo esemplificativo di seguito, analizzati mediante gli strumenti indicati nell'ultima colonna. Per ognuno di essi è definito il valore (standard) che ci attendiamo di raggiungere per assicurare un'adeguata qualità del servizio.

AREA	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTO
Progetto Assistenziale	N° utenti ai quali è stato stabilmente assegnato uno stesso operatore/ N° totale utenti x 100	100%	Fogli firma presenze
	N° di utenti per i quali è stata sviluppata la Cartella Personale/N° totale utenti x 100	100%	Cartella personale utente
	N° di utenti di cui si è verificato un miglioramento negli ambiti di osservazione/N° totale utenti x 100	>10%	Scede di monitoraggio in itinere
	N° di interventi personalizzati programmati per l'utente	>2	Piano individuale Utente
Coinvolgimento Familiare	N° di incontri di formazione realizzati/N° incontri programmati x 100	>80%	Elenco corsi
	N° di incontri di auto mutuo aiuto/N° incontri programmati x 100	100%	Elenco incontri
Supporto alle attività didattiche	N° di utenti che utilizzano supporti alle attività didattiche/N° totale utenti x 100	>70%	PEP

Il risultato di ciascun indicatore è elaborato mediante un software a partire dai dati raccolti con l'ausilio degli strumenti sopra indicati. Valutazione della qualità organizzativa Di seguito sono descritti gli indicatori con cui è valutata la qualità organizzativa e gli standard minimi che ci attendiamo di raggiungere.

AREA	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTO
Continuità Assistenziale	N° ore assistenza erogate dagli operatori/ N° ore assistenza previste x 100	100%	Fogli firma presenze
	N° ore di sostituzioni richieste/N° ore teoriche totali x 100	15%	Fogli firma presenze
	N° sostituzioni effettuate/N° ore sostituzioni richieste x 100	100%	Fogli firma presenze
Turnover	N° di incontri di formazione realizzati/N° incontri programmati x 100	>15%	Elenco del personale
Formazione	N° di incontri di auto mutuo aiuto/N° incontri programmati x 100	>80%	Dossier formativo
Riunioni	N° di utenti che utilizzano supporti alle attività didattiche/N° totale utenti x 100	>80%	Verbale riunioni



TUTELA DELLA PRIVACY

Dal 01.01.2004 è in vigore il **D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196** "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

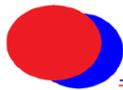
Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi: nella nomina di un Titolare; nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento; nella trascrizione delle procedure interne da seguire; L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa: 1. le finalità della raccolta; 2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati; 3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto; 4. a chi verranno comunicati i dati; 5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione); 6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento. Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento: 1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati 2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti 3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi 4. sulle responsabilità che ne derivano 5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice. I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Le prestazioni associate al voucher e le prestazioni di carattere accessorio L'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap o di svantaggio è perseguita nel rispetto della diversità di ciascuno, nella ricerca dello sviluppo delle potenzialità di tutti e delle loro valorizzazioni.



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

I DIRITTI:

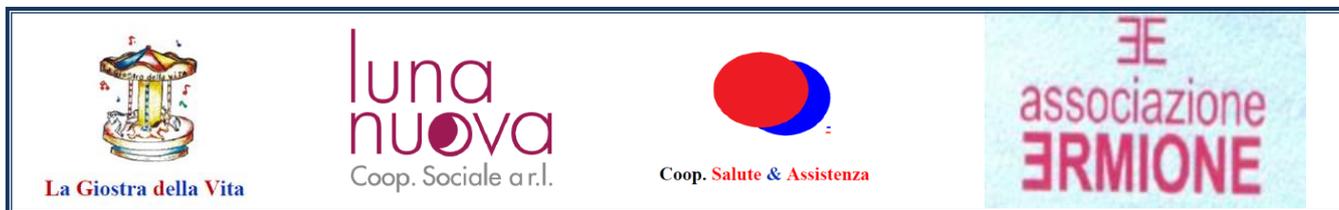
Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto dandone comunicazione ai Responsabili dell'Agenzia con preavviso di 7 giorni.

I DOVERI:

Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.

- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili dell'Agenzia dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili dell'Agenzia, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
- Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.
- Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura.



COME RECLAMARE

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile reclami dell'R.T.I.

Presso il Responsabile reclami e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

I reclami possono essere di due forme:

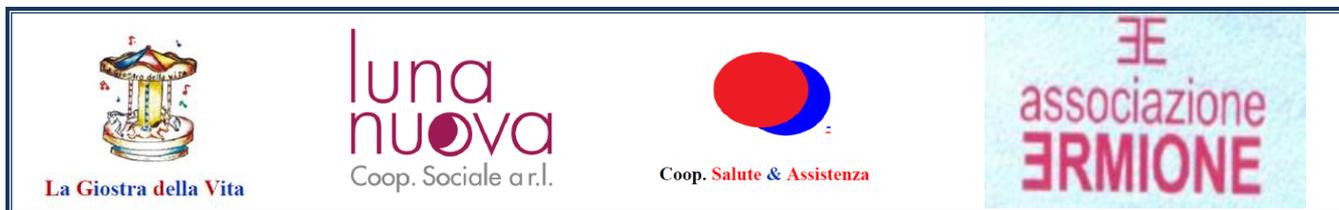
- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile reclami dell'R.T.I.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Assicurazione Qualità e del Consorzio committente.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile Reclami ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.



RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori dell'R.T.I. sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

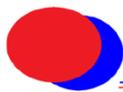
Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dall'Agenzia fornitrice, il Cliente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile dell'Agenzia.

Bagheria li 25/09/2022



La Giostra della Vita

luna
nuova
Coop. Sociale a.r.l.



Coop. Salute & Assistenza

EE
associazione
ERMIONE

Associazione La Giostra della Vita
Via Maestra La Barbera n. 18
90017 Santa Flavia (PA)

MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI ALLEGATO A

MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO			
Utente:		Data:	
Soggetto che effettua il reclamo			
SEGNALAZIONE/RECLAMO:			
RIFERIMENTI (indicare anche la struttura/servizio o il fornitore):			
PROPOSTE DI MODIFICA:			
AZIONE CORRETTIVA/AZIONE PREVENTIVA: (RIF. N.)			

APPROVATO DA _____ In Data _____