



Una scelta consapevole a sostegno della tua Famiglia

Carta dei Servizi Associazione pro Diversamente Abili Ente del Terzo Settore

Strumento previsto dall'art 13 della L.328/2000

Redatta ai sensi del D.P.C.M. 19/05/1995



Associazione pro diversamente abili - Ente del Terzo Settore (E.T.S.)

Sede Legale ed Operativa: via Ruggero Settimo 31 – 96012 Avola (SR) Tel 338/8872026 -



Azienda certificata UNI EN ISO 9001:2008

Certificato n° 390040



Azienda certificata ISO 14001:2004

Certificato n° 390843



Azienda certificata

www.aprodaets.it

Iscritta con D.D.G n° 2136 del 06/12/2013 nel Registro delle Persone Giuridiche di Diritto Privato della Regione Sicilia

Indice

L'ASSOCIAZIONE IN BREVE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

POLITICA DELLA QUALITA'

PRINCIPI FONDAMENTALI

QUALITA' E AFFIDABILITA'

STRUTTURA, ORGANIZZAZIONE E COMPETENZE

SERVIZI DI PROPRIA PROMOZIONE

SERVIZI IN CONVENZIONE

RISORSE UMANE, FORMAZIONE

GESTIONE DEL RECLAMO

L'A.pro.D.A. ETS

I Costituita nel Dicembre del 2004 da dei colleghi che per anni hanno lavorato quotidianamente con persone diversamente abili o con problematiche socio-culturali e che sono testimoni delle difficoltà e dei disagi che tali soggetti e le loro famiglie giornalmente affrontano.

Il Progetto associativo prende spunto dall' esigenza di queste famiglie di un momento di aggregazione durante il quale condividere le esperienze del quotidiano. Conformemente al proprio Statuto l'Associazione svolge principalmente interventi a favore dei diversabili e delle loro famiglie oltre che agli anziani e ai minori, al fine di migliorare, nel possibile, la qualità della vita nel contesto socio-familiare e scolastico attraverso interventi ri-abilitativi che puntano all'autosufficienza; sostiene la famiglia per evitare l'istituzionalizzazione delle persone con deficit. L'Associazione realizza dei momenti ricreativo-culturali con lo scopo di accrescere e rafforzare il principio di aggregazione tra famiglie con figli aventi problematiche differenti, favorendo il processo culturale di " normalità" . Per il perseguimento di tali obiettivi, l'A.pro.D.A.-onlus, agisce sulla relazione interpersonale, sulle dinamiche di gruppo, sul sistema familiare, sul contesto ambientale e sull'organizzazione dei servizi in campo educativo proponendosi di favorire la piena integrazione del diversabile, agevolando nello stesso tempo i rapporti tra le famiglie e le istituzioni. In altre parole, l'Associazione, promuove l'inserimento sociale dei disabili e delle loro famiglie e la tutela dei loro diritti, attraverso l'organizzazione di svariate manifestazioni, artistiche, sportive, artigianali,ricreative ecc. del "Vivere Quotidiano" nelle quali ogni utente diversabile o normodotato trova l'occasione di lasciare traccia di sé. Qualità, professionalità e personalizzazione degli interventi, nonché monitoraggio, innovazione dei processi interni e delle attività, sono gli elementi fondamentali della nostra attività quotidiana.

Il Presidente

A.pro.D.A. ETS	Associazione pro Diversamente Abili ETS
Sede Legale	Via Ruggero Settimo 31 – 96012 Avola (SR)
Iscrizione Albo Onlus	Decorrenza dal 18/02/2005
D.D.R. n° 4059	Iscrizione 52 del Registro di Solidarietà Familiare Regione Sicilia
D.D.R n° 1717	Iscrizione 2665 Albo Regionale L. 22/86 Sezione Inabili
D.D.R n° 1718	Iscrizione 2664 Albo Regionale L. 22/86 Sezione Minori
D.D.R. n° 831	Iscrizione 3049 Albo Regionale L. 22/86 Sezione Anziani
D.D.G. n 2136	Iscritta nell’Albo Regionale delle Persone Giuridiche di Diritto Privato al n° 213
D.D.G n° 2993	Iscritta al RUNTS Sezione: Altri Enti del Terzo Settore
	Iscritta Registro Distrettuale degli Enti del Privato Sociale Distretto Socio Sanitario D 48
	Iscritta Registro Distrettuale degli Enti del Privato Sociale Distretto Socio Sanitario D 46
	Iscritta Registro Distrettuale degli Enti del Privato Sociale Distretto Socio Sanitario D 47
	Iscritta nel Registro comunale delle Associazioni del Comune di Noto giusta istanza del 27/08/2013
	Accreditamento Libero Consorzio di Siracusa, ex Provincia Regionale di Siracusa per l’erogazione del Servizio di assistenza all’Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento Libero Consorzio di Ragusa per l’erogazione del Servizio di assistenza all’Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento Comune di Noto per l’erogazione del Servizio di assistenza domiciliare anziani ed inabili
	Accreditamento Comune di Avola per l’erogazione del Servizio Igienico Personale e di assistenza all’Autonomia e Comunicazione
	Iscritta all’Albo Comunale delle libere forme

	associative del Comune di Rosolini
	Accreditata nel Comune di Rosolini per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditata nel Comune di Rosolini per l'affidamento dei Servizi di Assistenza domiciliare Anziani e Disabili
	Accreditamento nel Comune di Pozzallo per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Noto per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Floridia per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Augusta per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Melilli per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Portopalo Di Capo Passero per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Canicattini Bagni per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Pachino per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Ispica per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Modica per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
	Accreditamento nel Comune di Solarino per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'Autonomia

	e Comunicazione
	Ex Componente Comitato Consultivo Asp 8
	Certificazione di Sistema Gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008
	Ente Certificato per l'attuazione di interventi educativi abilitativi, ABA funzionale-PECS - Approccio Piramidale dalla Pyramid Educational Consultants
Recapiti	Cell. 3388872026 tel. 0931834798 fax 0931834798 e-mail: aprodaonlus@yahoo.it Pec: aproda@pec.it
Web	www.aprodaets.it

Sedi operative:

Responsabili d'area territoriale	Aree territoriali (Sub Aree)
Avola, c.le Cancemi nn 8-9 Noto, via R. Settimo n. 54	Orario di apertura: 9.00 chiusura: 19.00 su appuntamento
Rosolini, via Gonzaga 143	Orario di apertura: 9.00 chiusura: 19.00
Siracusa, viale Teracati	Lun – Merc- Ven 14.00 – 18.00
Ispica via Ruggero Settimo	Lun – Ven 15.00 – 19.00

Cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi (1) si inserisce in un complesso di strumenti posti in atto dall'A.pro.D.A Onlus per incrementare la qualità dei servizi, implementare processi di controllo e di miglioramento continuo, garantire processi efficaci, efficienti ed il più possibile personalizzabili sulle esigenze della persona, per contribuire, all'interno del sistema integrato di interventi e servizi sociali, a garantire ad ogni individuo la fruizione dei suoi diritti.

L'obiettivo è quello di far conoscere alle persone che già fruiscono di un servizio o che ritengono di averne bisogno, quali sono le modalità per accedervi, quali sono gli obiettivi, chi sono i responsabili, quali sono gli standard qualitativi garantiti e come segnalare eventuali disservizi.

Strumento previsto dall'art 13 della L.328/2000

Politica Aziendale per la Qualità

L'obiettivo che la nostra associazione intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del Cliente sia che esso sia disabile, minore od anziano.

L'Associazione, per raggiungere ciò, si impone di migliorare la propria attività, la propria organizzazione ed i propri servizi.

Il miglioramento richiede pertanto il *coinvolgimento e la partecipazione* di tutti e si fonda sui seguenti punti:

6. Prerequisito fondamentale per il continuo miglioramento dell'organizzazione e del servizio è il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i dipendenti.
7. Le attività previste dal Sistema Qualità sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del servizio.

Ciò consente al cittadino di poter scegliere, sulla base di precisi criteri, l'organizzazione più adatta per fornirgli le prestazioni di cui ha bisogno. Favorisce, inoltre, un rapporto diretto tra i propri Servizi e gli utenti, impegnando l'associazione in un patto con i cittadini.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

Presentazione dell'associazione e dei principi fondamentali che la ispirano;

Modelli organizzativi ed operativi utilizzati nei servizi;

Standard di qualità dei servizi offerti;

Informazioni sui servizi offerti e modalità di accesso;

Modalità di tutela dei diritti dei cittadini-utenti e relative procedure di reclamo

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ad Ottobre 2014 e sarà annualmente aggiornata.

1. Nell'ambito di queste attività devono essere favorite idee e proposte migliorative.
2. Ogni Referente ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo.
3. Ciascun dipendente deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente/utente/ospite", determinando la sua soddisfazione.
4. Il Presidente a partire dalle esigenze del Cliente definisce annualmente un Piano di Miglioramento, specificandovi gli obiettivi generali ed individuali e ciascun Referente deve individuare e scegliere le strategie ed i metodi più efficaci per il raggiungimento degli stessi.
5. I Fornitori sono coinvolti nel nostro programma di miglioramento.

Il successo dell'Associazione richiede il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli. E' pertanto prevista l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione volto all'effettiva crescita.

I valori che ispirano la nostra azione

La nostra Associazione pone a centro della sua azione **il radicamento territoriale** quale valore aggiunto presupposto per lo sviluppo della qualità dei servizi. La conoscenza del territorio e delle problematiche che lo affliggono si può avere solo grazie ad una presenza costante ed un'attività continuata nel tempo. A differenza di altre realtà che si rendono presenti nel territorio solo nei periodi in cui le pubbliche Amministrazioni danno luogo a gare di appalto per i servizi socio assistenziali ovviamente senza nessuna ricaduta sul territorio, la nostra Associazione opera, grazie anche al sostegno economico dei genitori della nostra utenza, tutto l'anno quale supporto costante ai bisogni degli utenti. Crediamo inoltre in una rete integrata di servizi per un uso razionale delle risorse, in grado di aumentare le opportunità rivolte alle persone svantaggiate e alla comunità nel suo complesso. Crediamo nella necessità di approntare servizi alla persona validi, efficaci, personalizzati in grado di rendere soddisfatto l'utente e la sua famiglia. Crediamo nella valorizzazione delle risorse umane e nella necessità di un coinvolgimento attivo dei fruitori dei servizi.



La vision

Intendiamo collaborare alla costruzione di un patto sociale che metta al centro la persona per rendere esigibili i diritti Costituzionalmente garantiti;

Ci proponiamo di applicare nuove metodiche per la promozione ed il sostegno della persona;

Riteniamo migliorare la Rete territoriale attraverso la creazione di nuovi servizi volti ad informare ed integrare i cittadini e le risorse del territorio;

Intendiamo aumentare la visibilità dell'Associazione al fine di rendere fruibili i servizi da noi offerti.

Lavoriamo al miglioramento continuo dei processi organizzativi interni attraverso l'adozione di modelli di qualità specifici.

Il sistema di qualità dei servizi

L'Associazione è in possesso del sistema di qualità Certificato da LL-C Certification = UNI EN ISO 9001/2008, CERTIFICATO N° 390040 nel seguente campo di applicazione: Erogazione di servizi socio educativi, socio assistenziali e socio sanitari.

La nostra certificazione di qualità è totalmente in linea con quanto previsto dalle norme nazionali in vigore come, la più recente legge quadro n.328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi.

L'Associazione, infatti, attua e documenta la propria politica per la qualità, ivi inclusi gli obiettivi e gli impegni.

Tutte le procedure e le prassi di organizzazione del lavoro nei diversi servizi sono pertanto codificate in maniera precisa in un manuale gestionale ed operativo, garantendo la dotazione di un sistema di qualità e controllo dei processi interni alla gestione. Questa modalità operativa si ritiene necessaria per poter misurare la qualità del servizio, controllarne i risultati, i suoi processi organizzativi e monitorare il soddisfacimento del cliente e dell'ente committente. Per risultato si intende il cambiamento dello stato psico-fisico prodotto sul cliente a fronte di obiettivi specifici definiti nel progetto individuale di intervento. Con l'applicazione del sistema di qualità l'Associazione assicura, in realtà, la continua valutazione della qualità percepita dall'utente. La soddisfazione del cliente è considerata un'opportunità per analizzare criticamente i punti deboli dell'organizzazione dei servizi. La ricerca della condizione lavorativa ottimale prevede la gestione di un apparato di ascolto, di ritorno delle informazioni in modo continuato. Tale sistema di ascolto misura il grado con cui il prodotto o il servizio soddisfa le aspettative del cliente relativamente alla qualità della prestazione ricevuta. La certificazione sulla qualità infatti, attesta l'utilizzo da parte del fornitore di sistemi di controllo della qualità, di verifiche costanti dei risultati e di partecipazione degli utenti alla definizione del servizio e garantisce la capacità dell'impresa sociale, responsabile del servizio, di gestire il bisogno del cliente.

La certificazione di qualità, inoltre, assicura la veridicità delle dichiarazioni fatte dal fornitore e l'affidabilità del suo sistema organizzativo, quest'ultima si avvale finanche di un sistema di archiviazione strutturato con relativa modulistica. L'attestazione di qualità impone che siano effettuate e conservate le registrazioni (i dati) che permettono di accertare che si siano seguite le procedure e di comprendere cosa succede nel caso si verifichi una "non conformità" rispetto al sistema qualità. Inoltre la qualità del servizio attesta l'impiego di metodologie ritenute appropriate dalla comunità scientifica e l'adattamento continuo dei metodi alle nuove esigenze espresse.

Questo sistema di qualità nasce dalla necessità crescente di garantire le migliori condizioni di progettazione, realizzazione e controllo dei servizi, assicurando il monitoraggio costante attraverso un sistema di procedure e osservazione appositamente costruito. L'Associazione si sottopone annualmente a verifiche attuate da certificatori esterni e semestralmente a verifiche interne alla stessa.

Struttura e Organizzazione

L'Associazione pro diversamente abili onlus ha una struttura organizzativa suddivisa in Aree di staff, Aree territoriali ed Aree di servizio. Ogni Area ha un responsabile e/o coordinatore che garantisce il buon funzionamento dell'area stessa. Tale responsabile riferisce direttamente all'organo direttivo sull'andamento delle attività proposte, sulla soddisfazione dell'utenza pubblica e/o provata.

L'Area di staff è quella a cui è demandata la progettazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dei servizi. Ad essa fanno riferimento le aree sottostanti sia territoriali che di servizio. Si prevede l'attivazione di incontri periodici con personale esperto al fine di condividere con docenti, Asp, Comune e famiglia metodologie, strategie educative e strumenti attivati durante l'intervento. L'associazione ha l'obiettivo, nell'ambito dell'organizzazione del lavoro di equipe di trasformare il Gruppo di lavoro in un team multidisciplinare coeso attraverso le seguenti azioni:

- 1) Pianificazione multidisciplinare
- 2) Documentazione e tracciabilità
- 3) Definizione dei Ruoli
- 4) Flessibilità e routine.

Le Aree territoriali si delineano in base al territorio di competenza del committente. Ogni area al suo interno può includere uno o più servizi e/o progetti.

Le Aree di servizio fanno riferimento alle attività o progetti redatti dall'Area di staff.

I rapporti con L'ente Accreditante saranno periodici ed improntati alla massima trasparenza, tempestività e conformità normativa. Le comunicazioni avvengono tramite canali ufficiali (Pec)

Azioni dirette alle famiglie

Focus dell'Associazione sono le famiglie degli utenti seguiti al fine di stimolare l'integrazione e l'inclusione creando reti sociali, sostenendo la genitorialità e promuovendo la partecipazione attiva alla vita comunitaria. Queste iniziative si traducono nella condivisione delle esperienze e nell'alleanza tra scuola servizi sociali e contesto di vita.

Modalità di contenimento del turn over;

Quando il prodotto di un'azienda è il servizio e, in particolare, il servizio alla Persona, fenomeni di *turnover* frequenti ed improvvisi destabilizzano il sistema, provocando negativi effetti a catena sulla qualità del servizio e sul rapporto operatore/utente. Quindi è sempre più importante per un'impresa, piccola media o grande che sia, non solo individuare questo fenomeno mentre è in essere, ma anticiparlo e prevenirlo con azioni correttive, concrete (prevedere aggiustamenti nell'organizzazione, verificare quanto si sta facendo, cosa è stato fatto e cosa si farà). A tal fine sono utili azioni che mirano all'analisi del clima aziendale e favorire dei piani di formazione e sviluppo del personale. Proficuo risulta l'essere trasparenti e comunicativi agevolando la comunicazione interna (aggiornamento intranet, sito aziendale, blog, social media, appuntamenti continui che coinvolgono tutti

Tutto ciò per evitare che il cambiamento, inteso come situazioni non programmate, situazioni di emergenza, variazione di turni ed orari, possa ledere la sensibilità dell'utente, che, invece, necessita di stabilità e continuità operativa.

Modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio

Allo scopo di contenere il turnover, l'Associazione A.pro.D.A.-ETS adotterà tre strategie

- ✿ - strategia *a breve termine* che prevede uno "staff delle sostituzioni" sempre a disposizione dell'Associazione e con funzione di jolly;
- ✿
- ✿ - strategia *a medio termine* tramite il potenziamento della rete lavorativa;
- ✿
- strategia *a lungo termine* tramite "*empowerment*", (un approccio che mira ad una progressive consapevolezza delle proprie potenzialità e ad una crescita nell'autonomia e nella responsabilità) e progetti di formazione personalizzati

COMPETENZE TECNICHE ASSOCIATIVE

Ad oggi l'organico dell'Associazione è formato da 75 socio collaboratori che possiedono le seguenti professionalità:

Operatori Socio-Assistenziali

Inservienti

Operatori Socio- Sanitari

Pedagogisti Clinici

Infermieri

Docenti di sostegno

Psicologi

Autisti

Neuropsichiatra Infantile

Logopedisti;

Tecnici della riabilitazione

Fisioterapisti

Neuro psicomotricista

Pedagogisti

Educatori

Assistenti all'infanzia

Sociologi

PRINCIPALI SERVIZI E PROGETTI REALIZZATI

Servizi di propria promozione

Centro diurno "Open Space", (presente ad Avola, Rosolini ed a Portopalo di Capo Passero) attivo da otto anni, rivolto a giovani ed adulti disabili all'interno del quale seguono diverse attività educativo-socializzanti quali: laboratorio di cucina, di informatica, musicale, espressivo... il centro diurno costituisce uno spazio "aperto" di integrazione sociale tra persone diversamente abili e normodotati; difatti l'A.pro.D.A.-onlus è una delle pochissime associazioni esistenti sul territorio che riesce a ideare e realizzare progetti didattico-educativi, ricreativi e di socializzazione frequentati da disabili e normodotati che favoriscono la piena integrazione nel vero senso del termine e non si limita alla mera formazione di costituzione di un luogo "chiuso" destinato esclusivamente alle persone con deficit di opportunità.

Assistenza no problem (Assistenza Domiciliare rivolta ad anziani)

CEAP (Centro Educativo Abilitativo Permanente), presente ad Avola e Rosolini e rivolto a minori affetti da autismo dove vengono espletate attività educativo-abilitative secondo approcci cognitivo-comportamentali (ABA,TEACCH, PECS...)

Spettacoli musicali e teatrali dove i disabili erano i protagonisti...

Convegni sulla tematica dell'autismo...

Sportello della Solidarietà che eroga per i propri utenti (anziani, disabili, coppie, immigrati...) servizi di assistenza legale, fiscale, di disbrigo pratiche,

"Spazio Neutro" rivolto a coppie che stanno attraversando un periodo conflittuale e necessitano di un operatore che guidi gli incontri con i propri figli.

Servizio di trasporto

Progetti estivi

Velaterapia Progetto Liberi vela bianca

Ippoterapia

Servizi Sociali

Logoterapia

Psicomotricità

Progetto "Pianeta Studio"

Turismo Solidale

Agenzia del tempo libero

PROGETTI MIGLIORATIVI –AGGIUNTIVI PER I SERVIZI IN CONVENZIONE CON GLI ENTI LOCALI E GRATUITI PER L'UTENZA CHE NE FARA' RICHIESTA

- IPPOTERAPIA
- LABORATORIO DI ARTI CREATIVE
- POTENZIAMENTO E RECUPERO SCOLASTICO

➤ **IPPOTERAPIA**

UTENTI	TEMPI	LUOGHI	MODALITA' DI SVOLGIMENTO	OPERATORI
Gli assistiti	2 incontri mensili: il 2° e il 3° venerdì di ogni mese	Centro Ippoterapico Avolese	Gli utenti, grazie al servizio di trasporto garantito dall'A.pro.D.A, verranno accompagnati presso il centro ippoterapico dove un istruttore qualificato li seguirà nel percorso programmato e individualizzato. Attraverso un percorso ludico ed abilitativo si arriverà alla conoscenza prima dell'ambiente circostante, cioè il maneggio, dove i singoli utenti si cimenteranno nella cura e pulizia del cavallo. In seguito sapranno come si monta un cavallo ed effettueranno pratica equestre.	• OPERATORI IMPEGNATI NEL SERVIZIO

➤ **LABORATORIO DI ARTI CREATIVE**

UTENTI	TEMPI	LUOGHI	MODALITA' DI SVOLGIMENTO	OPERATORI
Gli assistiti	1 incontro mensile: il 1° venerdì di ogni mese	Sedi operative	Durante il laboratorio espressivo verranno usati e sperimentati i vari materiali di lavoro legno, plastica, vetro, gesso, carta e perline per realizzare semplici lavori manuali;	• OPERATORI IMPEGNATI NEL SERVIZIO

➤ **POTENZIAMENTO E RECUPERO SCOLASTICO**

UTENTI	TEMPI	LUOGHI	MODALITA' DI SVOLGIMENTO	OPERATORI
Gli assistiti	3 incontri settimanali	Sedi operative	Le attività verranno svolte in gruppo o individualmente tenendo conto della situazione iniziale di ciascun utente	OPERATORI IMPEGNATI NEL SERVIZIO

Centro diurno "Open Space"

Basato sulla concezione che l'incontro e la socializzazione del diversamente abile con i così detti normodotati rappresenta un momento di reciproco arricchimento fra le parti si è operato in tal senso integrando le attività interne ai Centri con quelle svolte al di fuori degli stessi. Le attività progettuali si svolgono durante tutta la settimana secondo un [calendario](#) ben preciso. Inoltre con la possibilità di utilizzare il pulmino nell'ambito delle attività dell'Associazione gli utenti realizzano appieno l'integrazione nel territorio. Il concetto di Centro Diurno su cui si basa l'attività dell'Associazione è quello in cui l'utente diventi parte integrante del contesto sociale in cui vive. Ove richiesto in Centro si avvale di apposito servizio Catering per l'attuazione del Servizio mensa. La richiesta per accedere al Centro va presentata su apposito modulo da richiedere alla Direzione. Il servizio può prevedere la corresponsione di un contributo.

Assistenza igienico-personale

Il servizio di assistenza igienico-personale è garantito agli alunni diversamente abili, frequentanti la scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado, non autosufficienti sul piano motorio e/o mentale che per natura o gravità della disabilità subiscono riduzione dell'autonomia personale con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita. Il servizio comprende tutti quegli atti di assistenza e igiene personale che si rendono necessari durante le ore delle attività scolastiche, sia che esse si svolgano nella sede della scuola, sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico o anche al di fuori di esso come nella ipotesi di gite di istruzione o altro.

Assistenza all'autonomia e comunicazione

Si connota come attività di sostegno ad alunni disabili al fine di fornire agli stessi l'assistenza specialistica necessaria per favorire l'autonomia e la comunicazione personale prevista dell'art. 13, comma 3 L.104/92 e l'integrazione con gli altri studenti attraverso il supporto da parte di personale qualificato nelle attività didattico-educative all'interno della scuola e all'esterno di essa.

LE FUNZIONI - All'assistente per l'autonomia e la comunicazione competono compiti specifici che lo differenziano dall'insegnante di sostegno, con cui deve però cooperare in sinergia, secondo gli obiettivi del Piano Educativo Individualizzato. Le sue funzioni devono essere anche distinte da quelle dell'assistente di base igienico-personale. Si tratta di un operatore - educatore, mediatore ecc. - che facilita la comunicazione dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui, stimola lo sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale, media tra l'allievo con disabilità ed il gruppo classe per potenziare le relazioni tra pari, lo supporta nella partecipazione alle attività scolastiche, partecipa alla programmazione didattico-educativa e gestisce le relazioni con gli operatori psico-socio-sanitari, in vista di progetti di intervento.

Servizi di Educativa Domiciliare e Territoriale

I Servizi Educativi Domiciliari e Territoriali si configurano come uno strumento di **prevenzione, accompagnamento e inclusione**, capace di intervenire direttamente nei contesti di vita della persona.

La presenza dell'educatore nel domicilio e nel territorio permette di trasformare le situazioni quotidiane in occasioni di apprendimento e crescita, favorendo il passaggio da un intervento esclusivamente assistenziale a un percorso orientato allo sviluppo delle competenze e delle autonomie.

Il servizio promuove pertanto una presa in carico centrata sulla persona, sulla famiglia e sulla comunità, attraverso un modello di intervento **personalizzato, integrato, partecipato e orientato ai risultati**.

I Servizi Educativi Domiciliari e Territoriali propongono un insieme articolato di attività individuali, familiari, di gruppo e territoriali, definite sulla base dei bisogni della persona e degli obiettivi individuati nel Progetto Educativo Individualizzato.

Le attività non vengono erogate in maniera standardizzata, ma sono selezionate e modulate dall'équipe educativa in relazione all'età, alle caratteristiche personali, alle competenze, alle risorse familiari e al contesto di vita del beneficiario.

Le principali attività di intervento riguardano:

Autonomia personale

Attività finalizzate allo sviluppo delle autonomie nella cura di sé, nell'organizzazione della quotidianità, nella gestione degli spazi personali e nell'utilizzo delle risorse del territorio.

Apprendimento e supporto scolastico

Attività di sostegno allo studio, organizzazione dei tempi, acquisizione di strategie di apprendimento, consolidamento delle competenze e promozione della motivazione scolastica.

Relazione e socializzazione

Giochi educativi, attività cooperative, laboratori di gruppo e interventi finalizzati allo sviluppo delle competenze comunicative, relazionali e sociali.

Sviluppo emotivo e comportamentale

Percorsi educativi finalizzati al riconoscimento e alla gestione delle emozioni, allo sviluppo dell'autoregolazione, alla gestione dei conflitti e all'acquisizione di modalità comportamentali adeguate.

Famiglia e genitorialità

Colloqui educativi, supporto alla gestione delle routine familiari, condivisione di strategie educative e interventi finalizzati al rafforzamento delle competenze genitoriali.

Attività ludico-creative

Laboratori artistici, musicali, teatrali, manuali, narrativi e attività ludiche finalizzate allo sviluppo della creatività, dell'espressione personale e delle competenze sociali.

Inclusione territoriale

Accompagnamento e partecipazione ad attività sportive, culturali, ricreative e sociali presenti nella comunità, con l'obiettivo di favorire l'inclusione e l'utilizzo autonomo delle risorse territoriali.

Educazione digitale

Interventi di sensibilizzazione all'utilizzo consapevole delle tecnologie, dei social network e degli strumenti digitali, con particolare attenzione alla sicurezza e alla cittadinanza digitale.

Educazione alla cittadinanza

Attività finalizzate alla conoscenza del territorio, al rispetto delle regole di convivenza, alla cura degli spazi comuni, alla partecipazione e alla responsabilità sociale.

Orientamento e progetto di vita

Interventi rivolti prevalentemente ad adolescenti e giovani per favorire la conoscenza delle opportunità formative, sociali e professionali e lo sviluppo delle competenze necessarie alla progressiva autonomia.

Criteri di scelta delle attività

La scelta delle attività viene effettuata dall'équipe educativa sulla base di:

- bisogni rilevati;
- obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato;
- età e caratteristiche del beneficiario;
- interessi e motivazioni personali;
- risorse familiari;
- risorse territoriali disponibili;
- eventuali indicazioni del servizio inviante;
- esiti del monitoraggio e delle verifiche periodiche.

Le attività vengono documentate e monitorate attraverso gli strumenti previsti dal sistema organizzativo del servizio.

L'efficacia dell'intervento viene valutata non soltanto in relazione alla partecipazione alle attività, ma soprattutto in relazione ai **cambiamenti osservabili nelle competenze, nelle autonomie, nelle relazioni e nella partecipazione sociale del beneficiario.**

Assistenza no problem

Servizio innovativo che si rivolge principalmente agli anziani non autosufficienti attraverso prestazioni domiciliari ed extradomiciliari per l'aiuto e la cura della persona con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita della persona, favorire l'integrazione sociale e il mantenimento della sua autonomia al fine di evitare quanto più possibile l'istituzionalizzazione e sostenere la permanenza al proprio domicilio. Il pacchetto Assistenza no problem prevede:

Assistenza socio sanitaria o socio assistenziale

Assistenza continua anche 7 giorni su 7 anche notturna

Igiene personale

Aiuto nella somministrazione e preparazione dei pasti

Riassetto del luogo di soggiorno

Svolgimento commissioni varie

Assistenza infermieristica

I costi di detto servizio possono variare in funzione delle esigenze dell'utente. Il servizio diventa totalmente gratuito quando viene espletato in convenzione con Enti pubblici.

CEAP

Il Centro attivo ad Avola e con sede distaccata a Rosolini, si rivolge principalmente a minori con sindrome autistica con età compresa fra i 2 e 16 anni provenienti dal territorio dell'ASP di Siracusa. All'interno del centro vengono attivati interventi diversificati in riferimento ai bisogni ed alla gravità del singolo utente. Vengono attuati 3 tipi di percorsi educativi-abilitativi seguendo l'approccio metodologico della Pyramid (PECS e ABA Funzionale) distinti per intensità di interventi: percorso base, percorso medio, percorso intensivo. Tali attività vengono monitorate bimestralmente dal Prof. M. Montero Camacho, consulente Pyramid. L'iniziativa progettuale è da considerarsi innovativa e si sviluppa in stretta collaborazione con il Gruppo Lavoro Autismo dell'ASP di Siracusa e O.U.S di Neuropsichiatria Infantile di Avola

e con gli Istituti scolastici della Provincia. Il personale, altamente specializzato e sempre aggiornato sulle nuove metodologie di approccio, è composto da tre Pedagogiste e tre Psicologhe), supervisionato dal pedagogista clinico.

Centro Educativo Abilitativo Permanente è ad oggi l'unico centro riconosciuto quale Ente accreditato in Italia per l'attuazione di interventi educativi abilitativi, ABA funzionale - PECS - Approccio Piramidale dell'educazione di cui la Pyramid è la fonte esclusiva, rivolti a minori affetti da disturbi dello spettro autistico. **L'accreditamento è stato rilasciato dalla Pyramid Educational Consultants con sede in California fondata nel 1992 da Andrew Bondy e da Lory Frost**

Sportello della Solidarietà

Eroga per i propri utenti (anziani, disabili, coppie, immigrati...) servizi di assistenza legale, fiscale, di disbrigo pratiche.

Spazio Neutro

Nell'ambito delle iniziative educativo-assistenziali che l'A.pro.D.A-onlus concretizza sottoforma di volontariato, particolare rilevanza riveste il progetto denominato "Spazio Neutro" attuato presso la sede operativa dell'associazione ad Avola in via Maddalona (vicino Largo Sicilia). Il progetto di rete realizzato con il supporto dei Servizi Sociali del territorio, che vede anche la collaborazione della Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza di Avola, mira a creare uno spazio protetto e neutro che accoglie minori e genitori che devono, per vari motivi, incontrarsi con un operatore sociale e contestualmente sostiene i genitori in un percorso di crescita rispetto al loro ruolo genitoriale. La finalità principale dell'idea progettuale è rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido ed altre vicende di grave e profonda crisi familiare. Il destinatario diretto dell'intervento è quindi il bambino con il suo diritto a mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori. I destinatari indiretti del progetto sono le figure parentali e quelle della famiglia allargata (nonni, zii, cugini ...) con le quali il minore deve ricostruire, rinsaldare, rafforzare il legame psico-affettivo. L'accesso a tale servizio è molto semplice e può avvenire attraverso la segnalazione da parte del servizio sociale territoriale, della neuropsichiatria infantile, da parte di avvocati e dell'autorità giudiziaria

Servizio di trasporto

Il servizio trasporto disabili e normodotati rientra tra gli interventi di natura socio – assistenziale organizzati dall'Associazione che al fine di consentire alle persone disabili o in situazioni di particolare necessità, che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici e della propria rete familiare, per raggiungere strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo, ovvero centri di cura o riabilitazione pubblici.

Il servizio riguarda, di norma, gli interventi da effettuarsi nell'ambito del territorio comunale, nei comuni limitrofi. Il servizio che è parte integrante delle attività dell'Associazione può essere così distinto:

a) **Trasporti continuativi:** per "trasporti continuativi" si intendono i trasporti effettuati giornalmente o più volte nell'arco della settimana, con una cadenza periodica programmabile e di lungo periodo, per la frequenza, di norma annuale, a centri educativi/formativi/assistenziali.

b) **Trasporti occasionali:** per trasporti occasionali si intendono i trasporti effettuati per una sola volta o per periodi inferiori al mese, programmabili con preavviso dell'utente.

c) **Trasporti saltuari:** per trasporti saltuari si intendono i trasporti difficilmente definibili nel tempo e difficilmente programmabili.

Il servizio trasporto è gratuito quando lo stesso è integrato nell'ambito di Servizi in Convenzione o per i quali è già previsto un contributo mentre nel restante dei casi può prevedere la corresponsione di un contributo.

Gli operatori addetti al servizio sono tenuti a rispettare le disposizioni impartite dalla Direzione al fine di garantire la precisione e puntualità del servizio nonché la sicurezza ed il diritto della riservatezza dei cittadini utenti.

Servizi Sociali

Il pacchetto servizi sociali gratuito se richiesto nell'ambito del Servizio Assistenza no problem, richiede un esiguo contributo per ogni prestazione se richiesta al di fuori del servizio di cui sopra.

E' così composto:

Pronto Farmaco (Consegna farmaci a domicilio)

Ritiro impegnative presso medici di famiglia

Prenotazione visita presso CUP o Studi privati

Tale servizio è gratuito quando è reso nell'ambito dei Servizi in Convenzione con Enti locali.

Progetti estivi

L'estate gli operatori dell'A.pro.D.A proseguono nell'azione a sostegno dei propri assistiti. Il periodo estivo che per molti è sinonimo di allegria e spensieratezza, per il soggetto con disabilità o difficoltà può trasformarsi in momento di sconforto e solitudine. Per far sì che ciò non avvenga e che anzi si trasformi in un momento di integrazione e confronto si rinnova l'appuntamento estivo. Animazione, giochi e balli di gruppo durante la permanenza in spiaggia, mentre nelle ore pomeridiane i ragazzi sono impegnati in vari laboratori coordinati da personale specializzato e qualificato. Assicurato come sempre il servizio trasporto e novità del 2013 è il servizio mensa.



Velaterapia Progetto Liberi vela bianca

La vela è uno sport ed una attività fisica dove si compiono movimenti e sforzi fisici che mettono alla prova il tono muscolare, l'elasticità dei movimenti, la flessibilità del corpo, l'orientamento spazio temporale, l'equilibrio. Da un punto di vista sensoriale si è continuamente stimolati da un ambiente esterno essenziale ma invitante. Tutto questo genera la possibilità, che in altri momenti è difficile trovare, di un'attenzione e di una concentrazione sul proprio corpo e sui vissuti emotivi. Il mare è dunque un setting ambientale eccezionale, la possibilità di viverlo su una barca a vela costituisce un efficace mezzo di riabilitazione e di formazione oltre che di potenziamento della propria personalità. Oltre a questo, altri elementi di natura psicologica sono da tenersi in considerazione.

La relazione: la vicinanza dell'altro in uno spazio limitato stimola il contatto; è un altro con il quale si deve collaborare e cooperare.

Acceleratore sociale: la barca diventa un moltiplicatore delle dinamiche di gruppo permettendo l'osservazione dei comportamenti ed il loro svilupparsi in relazione all'intervento educativo-riabilitativo dell'operatore.

Autostima e percezione del proprio corpo: la possibilità di usare il proprio corpo e riscoprirlo come strumento per ascoltare il rumore del vento o pilotare la barca attraverso il mare diventa un'esperienza unica per rinforzare la propria autostima ed il grado di soddisfazione autopercipita; collaborare nel pilotare la barca è un po' come timonare se stessi attraverso la vita.

Setting: la navigazione diventa un utile contesto di “qui ed ora” in cui la persona mette alla prova se stesso, prende decisioni e si confronta con situazioni improvvise ed impreviste, esegue degli ordini e fa delle scelte in rapida sequenza, tutto in vista di un obiettivo condiviso: “arrivare in porto”.

Tutte queste acquisizioni possono poi tranquillamente essere estese al di là, nella vita di tutti i giorni, come acquisizioni di abilità e autonomia abilitate/riabilite. La fascia di mare che copre dalla “Logghia” al Lido di Avola sarà il luogo adibito alle regate didattiche.



Ippoterapia e progetto ludico equestre

L'ippoterapia consiste nell'induzione di miglioramenti funzionali, psichici e motori attraverso l'attento uso dei numerosi stimoli che si realizzano nel corso dell'interazione uomo - cavallo. Il servizio reso grazie a strutture locali in rete con l'Associazione è costituito da quattro fasi:

- "**Maternage**": fase preliminare del paziente che, insieme al terapeuta, comincia il suo approccio al cavallo;
 - **Ippoterapia** propriamente detta: consiste nella somministrazione degli esercizi terapeutici al soggetto malato che non si occupa direttamente dei movimenti e degli altri stimoli provenienti dal cavallo ma a questi risponde automaticamente. Questa fase è tanto più efficace quanto più attenta è la scelta e la progressione degli esercizi somministrati dalla equipe medica;
 - **Riabilitazione equestre**: fase avanzata della cura. In essa il paziente controlla direttamente il cavallo attraverso le proprie azioni;
 - **Re-inserimento** sociale: punto di arrivo ottimale di tutto il programma terapeutico. Il reinserimento sociale può essere realizzato attraverso il mezzo del cavallo in quella parte dei pazienti che abbiano superato i deficit psico-motori originari che erano di ostacolo alla piena affermazione della persona.
- In termini moderni, l'ippoterapia trova la sua indicazione, oltre che nelle patologie classiche della paralisi cerebrale infantile, dell'autismo o della **sindrome di Down**, anche nelle patologie acquisite in conseguenza di traumi correlati alla infortunistica stradale e del lavoro. Nell'ambito dei disturbi neuromotori la terapia per mezzo del cavallo migliora le

condizioni cliniche del disabile nelle aree **dell'equilibrio**, del controllo posturale, della mobilità articolare e del tono muscolare, della coordinazione e dell'organizzazione spazio-temporale ed inoltre ha benefici effetti a livello psicologico e sociale. I vantaggi apportati dalle attività sportive in ragazzi portatori di handicap fisici e mentali sono ormai stati ampiamente accertati poiché, tali attività, hanno un grande effetto educativo, impongono l'accettazione di regole, la disciplina e l'autocontrollo e, se fatte in gruppo, aiutano la socializzazione. Il **bambino**, entrando subito in comunicazione con il cavallo per empatia, impara a capirlo, ad amarlo e seguirlo e questa situazione suscita serenità e distensione.

Nel settore della psicomotricità, inoltre, l'ippoterapia si è dimostrata capace di influenzare positivamente l'evoluzione dello schema corporeo, l'organizzazione spazio-temporale e la strutturazione del linguaggio. L'assetto specifico del montare a cavallo rappresenta una vera e propria correzione globale contro gli schemi posturali patologici (abduzione, semiflessione ed extrarotazione delle anche oltre alla flessione delle ginocchia e delle caviglie contrastano la tendenza alla estensione, all'adduzione, all'intrarotazione, all'equinismo).

Tale servizio è gratuito quando è reso nell'ambito dei Servizi in Convenzione con Enti locali o per i quali è previsto un contributo mentre nel restante dei casi prevede un contributo.



Assistenza Logopedica

L'attività del logopedista è volta all'educazione, ri-educazione, abilitazione e riabilitazione di tutti i disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto, dei disturbi dell'apprendimento e degli handicap comunicativi.

Il Logopedista sa distinguere i disturbi del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e senile, è in grado di valutare il deficit, sa affrontare la patologia con gli strumenti adeguati e verificare i risultati dell'intervento riabilitativo.

Realizza interventi di educazione, prevenzione e terapia, per l'autogestione del disturbo da parte del paziente. Impara a interagire e collaborare con altre figure professionali per programmare e gestire interventi riabilitativi in équipe. Il servizio reso prevede la corresponsione di un contributo.

Turismo Solidale

Spostarsi per turismo, oggi, non è più un'opportunità per pochi: è un bisogno primario, un diritto per tutti a viaggiare, conoscere nuovi mondi e altre culture, scoprire realtà diverse dal quotidiano. Da ciò deriva la necessità di proposte adeguate anche per una utenza con bisogni propri, di un'offerta turistica di qualità che non escluda alcun segmento della popolazione, e in cui l'accessibilità dei luoghi e dei percorsi, l'assenza di barriere architettoniche e culturali, una adeguata assistenza fornita da operatori specializzati siano elementi irrinunciabili. In quest'ottica l'Associazione organizza delle gite gratuite per l'utenza con disabilità nelle località turistiche del nostro territorio. Per quanto concerne gli altri partecipanti alle gite l'Associazione può richiedere la corresponsione di un contributo

Agenzia del tempo libero

“ Anche per noi è sabato sera” è uno dei progetti realizzati dall'Associazione nell'ambito della gestione del tempo libero con i quali ci si prefigge di offrire all'utenza con disabilità un sabato e/o domenica come quello dei così detti normodotati. Spesso infatti le persone con disabilità trovano difficoltà a svolgere le tipiche attività di svago del fine settimana. Questo servizio si propone di superare queste difficoltà permettendo sia alla persona disabile che alle loro famiglie di poter vivere un fine settimana “ normale”. Nell'ambito del servizio viene garantito il trasporto dell'utente e la costante presenza di personale specializzato in grado di far fronte alle esigenze dell'utenza. Il servizio può richiedere la corresponsione di un contributo ove lo stesso non sia parte integrante di un Servizio in Convenzione.

Servizi in convenzione con enti

Comune Avola

Servizio di assistenza igienico-personale rivolto ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Avola in Convenzione con il Comune nei seguenti Anni scolastici:

2009/2010

2010/2011

2011/2012

2012/2013 fino al 28/02/2013.

Servizio di Assistenza domiciliare disabili (ATI) Anno 2009 in Convenzione con il Comune di Avola

Servizio di assistenza domiciliare rivolto a disabili adulti in Convenzione con il Comune di Avola Anno 2010 e 2011

Accreditamento per il Servizio di assistenza igienico personale ed Asacom e servizio trasporto ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Avola in Convenzione con il Comune Anni scolastici:

2013/2014
2014/2015
2015/2016
2016/2017
2017/2018
2018/2019
2019/2020
2020/2021
2021/2022
2022/2023
2023/2024
2024/2025
2025/2026

Educativa Minori ed adulti con il Patrocinio del Comune di Avola Anno 2013/2014

Educativa Assistenziale Domiciliare Minori in situazione di disagio e relative famiglie denominato “Imparando giocando”

Servizi socio assistenziali rivolti ad Anziani, Inabili e Minori Distretto D 46

Provincia Regionale di Siracusa

Assistenza all'autonomia e comunicazione rivolto ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole di istruzione superiore in convenzione con la Provincia Regionale di Siracusa nei seguenti Anni scolastici:

2010/2011
2011/2012
2012/2013
2013/2014
2014/2015
2015/2016
2016/2017
2017/2018 con annesso servizio trasporto
2018/2019 con annesso servizio trasporto
2019/2020 con annesso servizio trasporto
2020/2021 con annesso servizio trasporto
2021/2022 con annesso servizio trasporto
2022/2023 con annesso servizio trasporto
2023/2024 con annesso servizio trasporto
2024/2025 con annesso servizio trasporto
2025/2026 con annesso servizio trasporto

Provincia Regionale di Ragusa

Assistenza all'autonomia e comunicazione rivolto ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole di istruzione superiore in convenzione con la Provincia Regionale di Ragusa nei seguenti Anni scolastici:

2025/2026 con annesso servizio trasporto

Comune di Noto

Servizio di Assistenza domiciliare Anziani e Inabili in Convenzione con il Comune di Noto da luglio 2013 a Febbraio 2014

Servizio di Assistenza domiciliare Anziani ed Inabili in Convenzione con il Comune di Noto Anno da Luglio 2014 a Febbraio 2015

Convenzione per la Gestione dei Progetti per il Centro PDA di Noto Anno 2014

Servizio socio assistenziali rivolti ad Anziani, Inabili e Minori Distretto D 46

Accreditamento per il Servizio di assistenza igienico personale ed Asacom ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Noto in Convenzione con il Comune

Servizi socio assistenziali rivolti ad Anziani, Inabili e Minori Distretto D 46

Servizio di assistenza Asacom ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Noto in Convenzione con il Comune Anni scolastici:

2017/2018

2018/2019

2019/2020

2020/2021

2021/2022

2022/2023

2023/2024

2024/2025

2025/2026

Comune di Rosolini

Servizio di Assistenza minori disabili con problemi di adattamento, integrazione sociale e comportamentale in Convenzione con il Comune di Rosolini

Assistenza all'autonomia e comunicazione rivolto ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole del comune di Rosolini in Convenzione con il Comune di Rosolini nei seguenti Anni scolastici:

2013/2014

2014/2015

2015/2016

2016/2017

2017/2018

2018/2019

2019/2020

2020/2021

2021/2022

2022/2023

2023/2024

2024/2025

2025/2026

Servizi socio assistenziali rivolti ad Anziani, Inabili e Minori Distretto D 46

Comune di Portopalo di Capo Passero

Gestione del centro diurno disabili in convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2013/2014 fino al 23/12/2013 in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2013/2014 in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2014/2015 fino al 23/12/2014 in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2014/2015 fino a fine anno scolastico in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2015/2016 fino a fine anno scolastico in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2016/2017 fino a fine anno scolastico in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2019/2020 fino a fine anno scolastico in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2024/2025 fino a fine anno scolastico in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Assistenza tecnica igienico personale alunni disabili anno scolastico 2025/2026 fino a fine anno scolastico in Convenzione con il Comune di Portopalo di Capo Passero

Progetto di Recupero scolastico per minori svantaggiati

Progetto Ceap Portopalo

Assistenza Educativa domiciliare disabili 2014 (3 mesi dal Febbraio 2015)

Assistenza Educativa domiciliare disabili, minori ed adulti 2016

Gestione Casa Mista per Anziani fino a Maggio 2024

Progetto Legge 328/00 Ipsa Amicitia

Servizi socio assistenziali rivolti ad Anziani, Inabili e Minori Distretto D 46

Comune di Pachino

Servizi socio assistenziali rivolti ad Anziani, Inabili e Minori Distretto D 46

Assistenza all'autonomia e comunicazione rivolto ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole del comune di Rosolini in Convenzione con il Comune di Pachino nei seguenti Anni scolastici:

2022/2023

2023/2024

2024/2025

2025/2026

Comune di Siracusa

Accreditamento per il Servizio di assistenza igienico personale ed Asacom ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Siracusa in Convenzione con il Comune Anni scolastici:

- 2015/2016
- 2016/2017
- 2017/2018
- 2018/2019
- 2019/2020
- 2020/2021
- 2021/2022
- 2023/2024
- 2024/2025
- 2025/2026
- Progetti Distrettuali D48

Comune di Floridia

Accreditamento per il Servizio di assistenza igienico personale ed Asacom ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Floridia in Convenzione con il Comune Anni scolastici:

- 2017/2018
- 2018/2019
- 2020/2021
- 2021/2022
- 2022/2023
- 2023/2024
- 2024/2025
- 2025/2026

Comune di Pozzallo

Assistenza Specialistica in favore degli Alunni Disabili

- 2017/2018
- 2018/2019
- 2019/2020
- 2020/2021
- 2021/2022
- 2022/2023
- 2023/2024
- 2024/2025
- 2025/2026

Comune di Augusta

Accreditamento per il Servizio di assistenza igienico personale ed Asacom ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Augusta in Convenzione con il Comune
Anni scolastici:

- 2018/2019
- 2020/2021
- 2021/2022

Comune di Melilli

Accreditamento per il Servizio di assistenza igienico personale ed Asacom ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Melilli in Convenzione con il Comune
Anni scolastici:

Comune di Modica

Accreditamento per il Servizio Asacom ad alunni disabili gravi frequentanti le scuole materne, elementari e medie del comune di Augusta in Convenzione con il Comune Anni scolastici:

- 2019/2020
- 2020/2021
- 2021/2022
- 2024/2025
- 2025/2026
- Servizio di Trasporto Occasionale anno 2023/2024
- Servizio di Trasporto Occasionale anno 2024/2025
- Servizio di Trasporto Occasionale ANNO 2025/2026
- Servizi Distrettuali D45

Comune di Canicattini Bagni

Accreditamento per il Servizio di Assistenza Autonomia e Comunicazione

- 2024/2025
- 2025/2026

Comune di Ispica

Accreditamento per il Servizio di Assistenza Autonomia e Comunicazione

- 2021/2022
- 2022/2023
- 2023/2024
- 2024/2025
- 2025/2026

Comune Solarino

Accreditamento per il Servizio di Assistenza Autonomia e Comunicazione

- 2024/2025
- 2025/2026

Risorse Umane

L'ufficio risorse umane ha il compito di assicurare in ogni momento un organico numericamente adeguato, con caratteristiche e competenze tali da soddisfare le richieste e le esigenze dell'organizzazione, dell'utenza e della committenza. Per garantire ciò poniamo estrema cura nella realizzazione delle seguenti fasi del ciclo di gestione del personale quali ricerca, selezione, formazione, motivazione e valutazione.

Formazione

Sin dalla sua costituzione l'Associazione ha posto particolare rilievo alla formazione costante del proprio personale. La capacità di far fronte alle richieste dell'utenza infatti passa in primis dalla conoscenza della problematica da affrontare per poter optare tra soluzioni possibili. L'Associazione si avvale di esperti interni ed esterni la cui preparazione è garantita da una pluriennale esperienza sul campo. Le attività di progettazione, gestione ed erogazione di interventi formativi, anche in collaborazione con Enti formativi presenti sul territorio, riguardano le seguenti aree:

Formazione professionale, per le figure professionali dei servizi di assistenza alla persona.

Formazione continua, aggiornamento e riqualificazione, per le figure professionali di assistenza alla persona, educatori, coordinatori di servizi socio-sanitari e socio-educativi.

Convegni e seminari, per coloro che sono interessati ad argomenti del settore dei servizi sociali.

L'Associazione inoltre è Convenzionata con l'Università Kore di Enna e l'Università di Messina per lo svolgimento di tirocini formativi degli studenti universitari.

La gestione del reclamo

La gestione del reclamo con eliminazione delle cause dell'eventuale disservizio deve avvenire nel più breve tempo possibile. L'organizzazione entro le successive 48 ore provvede a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione. Il coordinatore ricevuto il reclamo ne valuta l'ammissibilità. Talvolta succede infatti che il reclamo scaturisca da una esigenza che esula dall'ambito di responsabilità del servizio. In tal caso verranno fornite le informazioni e delucidazioni del caso. Nel caso il reclamo fosse ammissibile si provvede immediatamente ad eliminare le cause dello stesso in modo da non compromettere il rapporto fiduciario instaurato con l'utenza. Per le eventuali segnalazioni utilizzare l'apposito modello si seguito riportato

MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI

Con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti, ed al fine di recepire eventuali suggerimenti e reclami, Ti invitiamo a compilare il presente modulo. Le indicazioni che ci fornirà ci saranno utili per capire al meglio il motivo del suggerimento/reclamo, e soprattutto per individuare le eventuali azioni correttive da apportare, nella prospettiva di migliorare la qualità reale dei servizi offerti.

Una volta compilata, questa scheda può essere:

Consegnata direttamente alla **Direzione** che trovi presso la sede Legale dell'Associazione;
Inviata tramite posta (ordinaria/raccomandata) e/o fax e/o e-mail, ai recapiti riportati in calce.

DATI IDENTIFICATIVI

Nome e Cognome* _____

Indirizzo* _____

Comune* _____ **Cap*** _____ **Provincia*** _____

Telefono* _____ **cell.** _____

E-mail _____

***campi da compilare obbligatoriamente per le comunicazioni successive alla gestione del reclamo.**

☐ **Suggerimento**

☐ **Reclamo**

*** Barrare una delle voci che interessano**

MOTIVAZIONE

PRIVACY - Informativa ai sensi del D.L. 196/2003 sulla riservatezza dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), l'Associazione pro Diversamente Abili Onlus in qualità di Titolare del trattamento, La informa che i dati forniti con il presente modulo saranno utilizzati per la trattazione del suggerimento/reclamo. Il conferimento dei dati è obbligatorio: in loro assenza non sarà possibile espletare le attività connesse alla gestione del reclamo. Le informazioni conferite con la compilazione della scheda sono fornite sotto la completa responsabilità del compilante. Con l'accettazione delle condizioni, si autorizza l'Associazione, ente gestore all'utilizzo di tali informazioni per i soli scopi sopra indicati e nelle sole modalità previste dalla legge.

DATA _____

FIRMA _____

Associazione pro diversamente abili – Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (O.N.L.U.S.) oggi ETS - Iscritta al n° 52 del Registro Regionale di Solidarietà Familiare art 16 della L.R. 10/2003 D.D.R. n° 4059 del 28/11/2005 – Iscritta al n°2665 Albo Regionale art 26 Legge Regionale 22/86 sezione Inabili D.D.R n° 1717 Serv 3 del 09/06/2008 – Iscritta al n° 2664 Albo Regionale art 26 Legge Regionale 22/86 sezione Minori D.D.R. n° 1718 Serv 3 del 09/06/2008 – Iscritta al n° 3049 Albo Regionale art 26 Legge Regionale 22/86 sezione Anziani.



Azienda certificata

UNI EN ISO 9001:2008

Certificato n° 390040



Azienda certificata

ISO 14001:2004



Azienda certificata

www.aprodaets.it

Iscritta con D.D.G n° 2136 del 06/12/2013 nel Registro delle Persone Giuridiche di Diritto Privato della Regione Sicilia