



Una scelta consapevole a sostegno della tua Famiglia

Carta dei Servizi Associazione pro Diversamente Abili Onlus

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	3
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	7
POLITICA DELLA QUALITA'	7
PRINCIPI FONDAMENTALI	8
QUALITA' E AFFIDABILITA'	9
STRUTTURA, ORGANIZZAZIONE E COMPETENZE	13
SERVIZI DI PROPRIA PROMOZIONE	14
SERVIZI IN CONVENZIONE	22
RISORSE UMANE, FORMAZIONE	27
GESTIONE DEL RECLAMO	28

L'A.pro.D.A.-onlus

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. Onlus	Associazione pro Diversamente Abili Onlus
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
	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 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
	Ex Componente Comitato Consultivo Asp 8
	Accreditamento nel Comune di Modica per erogazione dei Servizi di Assistenza Specialistica all'autonomia e comunicazione agli Alunni Disabili
	Certificazione di Sistema Gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008
	Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004
	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.aproda.beepworld.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 Sipione, s/n Portopalo, c/da Reale s/n	Orario di apertura: 9.00 chiusura: 19.00 Continuato
Siracusa, viale Teracati	Lun – Merc- Ven 14.00 – 18.00
Pozzallo via Lucania 28	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.

Che cos'è un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14000 e/o EMAS.

I sistemi di gestione ambientale sono attuati attraverso **due standard normativi**:

- il Regolamento CEE 761/2001 (EMAS II)
- le Norme ISO della serie 14000

La **certificazione ambientale** è uno **strumento volontario di autocontrollo e responsabilizzazione** adottabile da organizzazioni che intendano perseguire un miglioramento continuo delle proprie performance ambientali.

Il soggetto che avvia il processo di certificazione si impegna non solo ad osservare le disposizioni di legge in materia ma anche a migliorare le proprie prestazioni e la trasparenza verso l'esterno, aumentando l'efficienza interna.

La certificazione ambientale prevede infatti una riorganizzazione di un'azienda o ente secondo sistemi di gestione ambientale (SGA), la conseguente certificazione da parte di un soggetto terzo e successive verifiche periodiche.

Un SGA rappresenta un approccio strutturato per definire obiettivi e strategie per l'ambiente, raggiungere tali obiettivi e dimostrare che sono stati raggiunti.

Si basa su standard normativi di riferimento e riguarda "la parte di sistema gestionale che comprende la struttura organizzativa, le attività, le procedure, le responsabilità, i processi e le risorse necessari per sviluppare, implementare, raggiungere, rivedere e mantenere la politica ambientale". L'organizzazione ottiene così non solo l'ottimizzazione del proprio sistema produttivo e la riduzione di diseconomie, ma anche un miglioramento della propria immagine all'esterno.

La norma più diffusa a livello internazionale è lo standard **ISO 14001**, mentre a livello europeo vige anche il regolamento **EMAS**.

Negli ultimi anni ISO 14001 ed EMAS sono sempre più utilizzati, non solo da aziende private ma anche da enti locali per attuare una gestione più corretta e trasparente delle risorse naturali e ambientali presenti nel territorio e per qualificare la serietà del proprio impegno nel momento in cui si chiamano i cittadini a partecipare ai forum di Agenda 21.

ISO 14001

La certificazione dei sistemi di gestione ambientale attesta la conformità di un'azienda o di un ente alla norma internazionale UNI EN ISO 14001, adottata nel settembre 1996 dall'International Organization for Standardization, organizzazione non governativa con sede in Svizzera, a Ginevra, costituita dagli enti normatori di circa 130 paesi. Tale norma consente a qualunque organizzazione di raggiungere concretamente e dimostrare un buon livello di comportamento, mediante il controllo degli impatti ambientali connessi alle proprie attività, prodotti e servizi. La norma ISO 14001 non specifica livelli di performance ambientale, permettendo in questo modo di essere implementata da una grande varietà di organizzazioni, indipendentemente dal loro livello iniziale di "maturità ambientale". D'altra parte ha come pre-requisito il rispetto delle leggi esistenti in materia ambientale

e richiede di partire da un'analisi degli impatti ambientali e di sviluppare progetti specifici di miglioramento.

L'organizzazione che intenda perseguire la certificazione ISO 14001 deve:

- definire la politica ambientale e diffonderla al personale
- pianificare per individuare gli aspetti ambientali delle attività dell'impresa che necessitano di monitoraggio
- attuare il sistema di gestione ambientale (ruoli, responsabilità e autorità)
- introdurre procedure di controllo
- riesaminare di continuo il sistema di gestione ambientale implementato

EMAS

L'EcoManagement and Audit Scheme (EMAS), il sistema comunitario di ecogestione ed audit, è stato istituito nel 1993 dalla Comunità Europea con regolamento. Inizialmente concepito per i soli siti industriali, nel 2001, con il il Regolamento CE n' 761 è stato esteso a tutte le realtà economiche e non.

EMAS ha l'obiettivo di favorire una razionalizzazione delle capacità gestionali dal punto di vista ambientale delle organizzazioni. Si basa non solo sul rispetto dei limiti imposti dalle leggi ma anche sul miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, sulla creazione di un rapporto nuovo e di fiducia con le istituzioni e con il pubblico e sulla partecipazione attiva dei dipendenti. L'organizzazione che intende aderire al Regolamento EMAS è tenuta a:

- effettuare l'analisi ambientale iniziale con la quale viene stabilita la posizione iniziale dell'organizzazione rispetto alle condizioni ambientali
- stabilire la propria politica ambientale cioè gli obiettivi ed i principi generali di azione rispetto all'ambiente
- elaborare il programma ambientale con le misure adottate per raggiungere gli obiettivi specifici ed i target
- attuare il sistema di gestione ambientale per mettere in atto e mantenere la politica ambientale
- effettuare l'auditing cioè svolgere una valutazione sistematica, periodica, documentata e obiettiva delle prestazioni dell'organizzazione
- redigere la dichiarazione ambientale, rivolta al pubblico, che comprende la politica ambientale, la descrizione dell'SGA e delle prestazioni ambientali dell'organizzazione

Il Regolamento n. 761 ha introdotto l'integrazione nell'EMAS della norma ISO 14001 quale standard per l'SGA.

Principali differenze ISO 14001 - EMAS

ISO 14001 ed EMAS condividono l'obiettivo di indirizzare le organizzazioni al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso l'introduzione di un SGA. L'EMAS, discendendo da un regolamento europeo, si caratterizza per una dimensione più pubblica, anche in considerazione del fatto che la supervisione viene affidata ad un organismo statale, in Italia è il Comitato Ecolabel-Ecoaudit. Spesso l'ISO 14001 rappresenta una tappa preliminare per il perseguimento della più rigorosa registrazione EMAS.

EMAS	ISO 14001
Strumento volontario, creato da Regolamento UE, con un sistema istituzionale di supervisione (Comitato Ecolabel-Ecoaudit)	Sistema volontario e privatistico; non è creato da leggi, ma da accordi volontari in seno all'ISO tra i rappresentanti degli Enti di Normazione nazionale
La registrazione viene effettuata da un terzo indipendente accreditato dal comitato Ecoaudit Ecolabel (le attività di istruttoria vengono svolte dall'ANPA, che svolge il compito di supporto tecnico, talvolta in collaborazione con il Sincert per le parti in comune con ISO 14001)	La certificazione della qualità ambientale viene rilasciata da Enti terzi privati, accreditati dai vari organismi nazionali di accreditamento
Valido in ambito Europeo (strumento europeo)	Valido a livello mondiale (strumento internazionale)
Requisiti tecnici più dettagliati	Requisiti più orientati al sistema di gestione ambientale
Gli interlocutori principali sono il pubblico e le istituzioni	L'interlocutore principale è il mercato
Obbligo di dichiarazione ambientale	
Le verifiche periodiche vengono svolte sia sull'SGA che sulle performance ambientali	
Coinvolge i fornitori	

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.
- 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.

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.

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 pedagogo 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 sotto forma di volontariato, particolare rilevanza riveste il progetto denominato "Spazio Neutro" attuato presso la sede operativa dell'associazione ad Avola in via Maddalone (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, affidamento 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 imprevedibili, 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 équipe 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
- 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 del comune di Avola 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

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

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
- 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

CdS 001-2016 Rev 1 del 25/04/2021

- 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
- 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
- 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

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

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

Comune di Pozzallo

Assistenza Specialistica in favore degli Alunni Disabili

- 2017/2018
- 2018/2019
- 2019/2020
- 2020/2021
- 2021/2022
- 2022/2023

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

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.) in fase di conversione in 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