

**COMUNITA' ALLOGGIO  
PER DISABILI PSICHICI**



Via Dante n.28 - Bagheria (PA)

Tel. 388 9736917

Fax 091 335191

E-mail: [Kaleidoscopio.onlus@libero.it](mailto:Kaleidoscopio.onlus@libero.it)

**CARTA DEI SERVIZI**



## Presentazione

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra gli enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sulle prestazioni offerte e una chiara visione dei propri diritti.

In funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi come occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sulle attività offerte, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità, allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

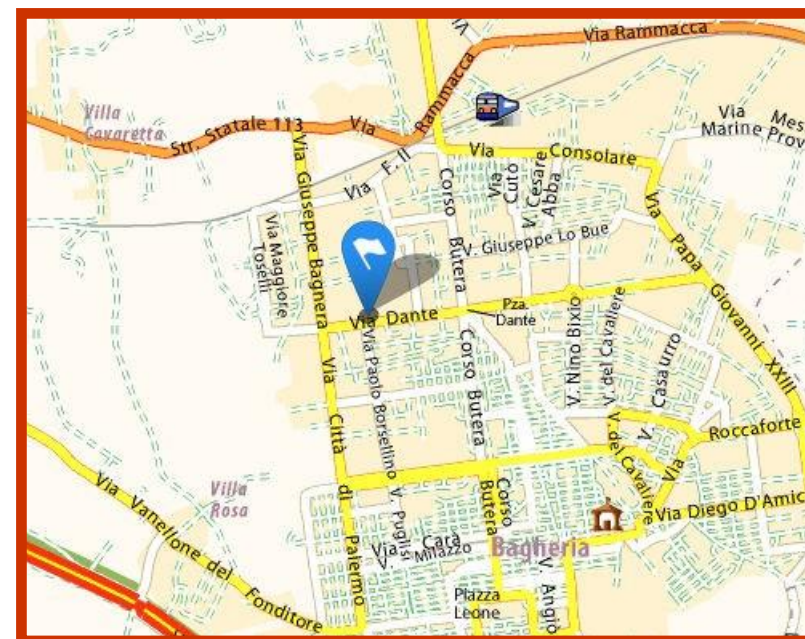
## Chi siamo

L'Associazione **Kaleidoscopio** nasce nel 2010;

I fondatori l'hanno costituita con l'intento di operare nei più diversi contesti: con i giovani, con gli anziani, con i disabili e con chiunque altro si possa trovare in situazioni a rischio di emarginazione.



## DOVE SIAMO





[illegible]

- Iscrizione Anagrafe Unica delle Organizzazioni non Lucrative di Utilità Sociale – O.N.L.U.S. : dal 25/11/2010
- Iscrizione Albi:
  - Assessorato Regionale alla Famiglia: - Albo L. R. 22/86 n. Iscrizione 3497 – sezione disabili psichici – tipologia comunità alloggio (R.S. n. 1094 del 01.06.2012).

## La carta dei servizi

## Che cos'è

E' uno strumento che:

- informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe l'utenza al fine di impegnare l'associazione a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

## Cosa contiene

- L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- descrive gli interventi del progetto migliorativo offerto dall'Associazione "Kaleidoscopio";
- individua gli strumenti di tutela dell'utente;
- indica le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta a tutela dei propri diritti.

## APPUNTI

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.





**DUE SEMPLICI  
GESTI**



**SCELTA PER LA DESTINAZIONE DEL CINQUE PER MILLE**

Sostegno del volontariato e delle altre organizzazioni non lucrative di utilità sociale, delle associazioni di promozione sociale e delle associazioni e fondazioni riconosciute che operano nei settori di cui all'art. 10, c. 1, lett a), del D.Lgs. n. 460 del 1997

FIRMA

*Mario Rossi*

Codice fiscale del beneficiario (eventuale)

**9 7 2 4 7 2 0 0 8 2 3**

**SCRIVI IL CODICE FISCALE DELL'ASSOCIAZIONE KALEIDOSCOPIO  
97247200823**

**Ti ricordiamo che donare il 5 per 1000 all'Associazione Kaleidoscopio non costa nulla perché non è una tassa in più, ma una quota di imposte destinata alle organizzazioni non - profit.**

## Cosa è il servizio

La Comunità Alloggio si qualifica essenzialmente quale struttura residenziale comunitaria (e non solo assistenziale) che valorizza al massimo la dimensione soggettiva e interpersonale, al fine di far raggiungere livelli maggiori di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali ed al recupero delle potenzialità residue.

I principi base che guidano l'operatività del servizio sono:

- superare l'istituzionalizzazione e qualunque forma di emarginazione dal contesto sociale di persone che presentano disabilità psichiatriche, anche di lunga durata;
- migliorare la qualità della vita, favorendo il reinserimento sociale del soggetto ospite, in modo rispondente alla sua personalità e ai suoi interessi;
- assicurare una dignitosa condizione di vita all'interno di una struttura caratterizzata da una convivenza di tipo familiare;
- garantire ai cittadini con disagio psichico il diritto ad un alloggio accogliente e qualificato;
- consentire, attraverso il consolidarsi di un'attività di servizio d'accoglienza, un percorso di autonomia più completo e finalizzato all'effettivo reinserimento sociale.



## La sede

La **COMUNITA' ALLOGGIO KALEIDOSCOPIO** è sita in via Dante n.28 a Bagheria (PA), zona centrale, ricca di servizi sia commerciali che pubblici.

La scelta di questa collocazione scaturisce dalla volontà di consentire la massima apertura al contesto territoriale.

Il clima e l'atmosfera che caratterizzano la struttura sono quelli di una vera casa, un luogo di vita in cui si evita qualunque medicalizzazione degli spazi, degli arredi e delle relazioni.

L'appartamento, di 188,72 mq. (di cui 34,49 mq di terrazzo), è suddiviso nei seguenti ambienti:

- 1 ingresso
- 4 camere da letto
- 1 ripostiglio spogliatoio
- 1 cucina soggiorno
- 2 W.C. (di cui 1 per disabili)
- 1 W.C. per il personale
- 1 terrazzo





## **Valutazione da parte degli utenti**

### **sulla qualità del servizio**

Nella convinzione che migliorare il servizio significa soddisfare le aspettative dei clienti, il servizio prevede la somministrazione di questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli ospiti.

Si provvederà inoltre a raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio e degli interventi posti in essere.

### **Procedure di reclamo**

In caso di disservizi, gli ospiti hanno la possibilità di sporgere reclamo.

#### Modalità di presentazione:

L'utente, supportato dal responsabile del servizio, può presentare reclamo in forma scritta al responsabile d'area, il quale provvederà a rispondere entro 15 giorni, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

### **Validità della carta dei servizi**

La presente Carta dei Servizi ha validità dalla data del 01/01/2013

## **Destinatari del servizio**

La Comunità Alloggio è una struttura residenziale, che può accogliere un massimo di 10 ospiti in situazione di disagio psichico, di ambo i sessi e di età superiore ai 18 anni, in carico ai servizi psichiatrici territoriali.

### **Personale**

Nella struttura sono presenti:

N° 1 Responsabile di Comunità/Psicologa

N° 1 Assistente Sociale

N° 1 Responsabile del Segretariato Sociale

N° 6 Operatori impegnati a coprire l'arco delle 24 ore giornaliere

N° 1 Animatore socio-culturale in convenzione

N° 2 Infermieri Professionali in convenzione





### Modalità di ammissione

L'ammissione degli ospiti si realizza:

in regime di convenzione, in seguito ad autorizzazione disposta dall'Amministrazione Comunale, che prevede l'atto di impegno della spesa della retta per il mantenimento, la durata presuntiva dell'ospitalità, le modalità e condizioni di rinnovo;

in regime privatistico, a seguito di valutazione medico/psichiatrica dello specialista dell'Associazione

### Organizzazione del servizio

La Comunità è aperta 24 ore su 24 ore per 365 giorni l'anno e gli operatori garantiscono la propria prestazione in turni, assicurando una continuità del servizio.

La vita della casa è programmata sullo stile familiare, basandosi quindi sulla compartecipazione di tutti (operatori ed ospiti) alla conduzione e gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno.

### Le attività

La finalità principale che il servizio si propone è la riabilitazione dell'ospite, per cui l'organizzazione della Comunità ruota sia intorno al singolo ospite che al gruppo, interagendo con l'esterno.

Il programma di attività socio-riabilitative della Comunità si può così illustrare:

- Attività di accoglienza residenziale
- Attività di gestione della casa e della persona
- Attività di animazione individuale e di gruppo
- Rapporti con le famiglie (o figure significative)
- Attività di coordinamento dell'equipe
- Attività di formazione continua degli operatori

Altri servizi generali per il funzionamento della struttura sono:

- Servizio del Segretariato sociale di Comunità
- Reperimento risorse esterne per le attività di animazione e del tempo libero
- Assistenza sanitaria e somministrazione farmaci
- Servizio di trasporto e di accompagnamento
- Approvvigionamento e preparazione dei pasti

### Tutela della privacy

Il responsabile del trattamento dati per l'Associazione Kaleidoscopio è il Rappresentante Legale pro tempore. In relazione alla normativa vigente sul diritto alla privacy, è garantita la riservatezza dei dati personali di ciascun ospite, che verranno utilizzati unicamente a fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dello stesso.