

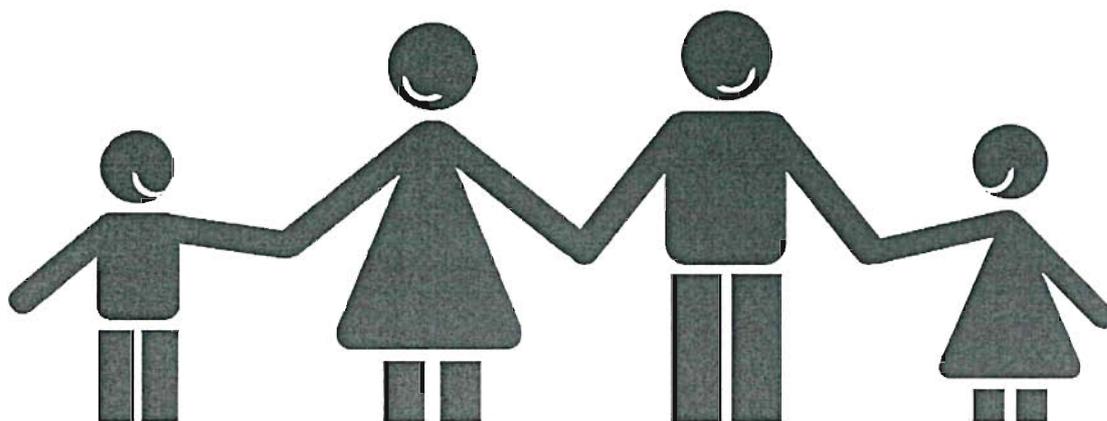
ASSOCIAZIONE
CHIARAMONTE ONLUS ETS

Carta dei servizi

socio-assistenziali della

ASSOCIAZIONE

CHIARAMONTE ONLUS ETS



Via Diaz n. 1 – 92028 Naro (AG)
Tel. 0922 957481 - Cell 329/4250187
Sito Internet : www.chiaramonteonlus.it
E-Mail: info@chiaramonteonlus.it

ASSOCIAZIONE CHIARAMONTE ONLUS ETS

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi dell'ASSOCIAZIONE CHIARAMONTE ONLUS viene redatta sulla base dei principi normativi vigenti e determina gli standards di qualità che vengono perseguiti sia a domicilio che presso la nostra struttura, quali servizi di assistenza domiciliare a favore dei minori, disabili e anziani, centro diurno e di aggregazione, sostegno post-scolastico, ludoteca, animazione e tempo libero.

PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, TRASPARENZA.

All'interno della struttura associativa e per tutti i Servizi sociali erogati, viene rispettato il principio di eguaglianza, che significa uguale considerazione per ogni persona, equità e personalizzazione negli interventi ed anche assenza di qualsiasi forma di discriminazione.

L'associazione garantisce, inoltre, la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, sia attraverso strumenti di accesso a documenti e sia, con chiarezza e tempestività dell'informazione, salvaguardando la riservatezza dei dati trattati.

DIRITTO DI SCELTA E PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE.

Ogni persona che usufruisce dei Servizi presenti, ha diritto al riconoscimento della propria autonomia ed esercita la facoltà di autodeterminazione e di scelta tra le persone della struttura e servizi offerti.

Tutti gli operatori presenti nella struttura hanno il compito di favorire l'espressione delle potenzialità degli utenti e sostenere l'esercizio e lo sviluppo dell'autonomia in tutte le attività di vita quotidiana degli utenti.

OBIETTIVI - SCOPI

Il principale obiettivo è garantire e promuovere il benessere della persona e delle famiglie in situazione di disagio o di dipendenza, tutelando la domiciliarità e l'appartenenza alla vita comunitaria.

L'organizzazione opera con attenzione costante al miglioramento della qualità nell'erogazione delle prestazioni socio-assistenziali, ricreative, attuando il principio dell'efficienza (che attiene al miglior utilizzo delle risorse) e dell'efficacia (che attiene alla verifica del raggiungimento degli obiettivi).

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura associativa ha la seguente dotazione organica:

- 1 Assistente Sociale – Lina Maria Porcello in possesso di Laurea Magistrale in Scienze del Servizio Sociale e che ha ricoperto per oltre 10 anni l'incarico di Assistente Sociale presso il Comune di Camastra;
- 2 Pedagogista – Maria Letizia Maniscalchi in possesso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche e che ha ricoperto in più occasioni il ruolo di responsabile dello Sportello di Ascolto Pedagogico presso l'I.C. San Giovanni Bosco di Naro;
- 3 Educatrici – Linda Arnone e Maria Carmela Verde in possesso della qualifica di Assistente all'Autonomia e alla Comunicazione che hanno prestato attività socio-assistenziale di assistenza scolastica durante i progetti "Imparare Insieme" realizzati presso l'I.C. San Giovanni Bosco.

Inoltre l'associazione si avvale di collaboratori esterni per colmare eventuali necessità di determinate figure professionali da utilizzare in particolari situazioni operative (Insegnante di lingue, Assistente Sociale, Psicologo, ecc.)

La struttura è sita in Via Diodoro Siculo n. 8 ad Agrigento ed è accessibile dall'utenza dal Lunedì al Venerdì dalle 9,30 alle 12,00 e dalle 15,30 alle 18,30, il sabato dalle 9,30 alle 12,00.

Via Diaz n. 1 – 92028 Naro (AG)
Tel. 0922 957481 - Cell 329/4250187
Sito Internet : www.chiaramonteonlus.it
E-Mail: info@chiaramonteonlus.it

ASSOCIAZIONE CHIARAMONTE ONLUS ETS

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE)

Definizione e finalità del servizio

L'assistenza educativa per gli alunni disabili e con situazioni di disagio si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola.

Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio.

Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana (da lunedì a sabato), con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe. L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alla famiglia durante gli incontri programmati.

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone le seguenti finalità:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno;*
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei;*
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale;*
- Favorire i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola;*
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.*

Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il minore ma anche con i suoi insegnanti, con l'Istituzione scuola, con il servizio specialistico inviante e con la famiglia. L'associazione garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

L'associazione ha fin qui svolto l'attività di assistenza scolastica ed extrascolastica a favore dei bambini che vivono in condizione di disagio e/o svantaggio al fine di ottenere un miglioramento del rendimento scolastico.

L'attività è stata svolta in convenzione con l'I.C. Statale San Giovanni Bosco di Naro nei seguenti anni scolastici 2011-12, 2016-17, 2017-18, 2018-19 e 2019-20.

Il personale dell'associazione ha operato all'interno delle classi scolastiche in collaborazione con l'insegnante ed aveva l'incarico di affiancare i bambini che per motivazioni diverse avevano bisogno di assistenza.

L'offerta è completata anche con le attività aggregative e ludiche che consentono ai beneficiari dei servizi di superare con più facilità le eventuali situazioni di disagio vissute.

Via Diaz n. 1 – 92028 Naro (AG)
Tel. 0922 957481 - Cell 329/4250187
Sito Internet : www.chiaramonteonlus.it
E-Mail: info@chiaramonteonlus.it

**ASSOCIAZIONE
CHIARAMONTE ONLUS ETS**
LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi. Segnalazioni e reclami possono essere presentati

- attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato 1) messo a disposizione dall'associazione e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:*
- all'indirizzo: Via Diaz n. 1 – 92028 Naro (AG)*
- alla e-mail: info@chiaramonteonlus.it*
- oppure contattando il Coordinatore del servizio: chiedendo un appuntamento per un colloquio.*

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha validità di due anni, a partire dalla sua approvazione da parte degli organi competenti.

La Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata per adeguarla all'evoluzione dei servizi e della normativa.

Naro, Luglio 2021

Il Legale Rappresentante

**ASSOCIAZIONE
CHIARAMONTE ONLUS ETS**

Allegato 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del servizio

della Direzione

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

(specificare se Familiare di riferimento ; Tutor Legale ; Amministratore di sostegno ; Altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

SUGGERIMENTO SEGNALAZIONE

RECLAMO ALTRO Breve descrizione

.....
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data Firma

Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità:

Fax 0922-957481

Posta elettronica: info@chiaramonleonlus.it

Via Diaz n. 1 – 92028 Naro (AG)
Tel. 0922 957481 - Cell 329/4250187
Sito Internet : www.chiaramonleonlus.it
E-Mail: info@chiaramonleonlus.it