

**"AZIONE SOCIALE"<sup>®</sup>**  
Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minor, Anziani, Inabili,  
Teleassistenza e Formazione  
iscritta all'Albo Società Coop. N° 124752

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825  
e mail: info@coopsociale.it  
info@burattini@coopsociale.it

*CARTA DEI SERVIZI*

**AZIONE SOCIALE**  
**Soc. Coop. Sociale a.r.l.**  
**ONLUS**

**CARTA DEI SERVIZI**



**Accreditamento per l'istituzione dell'albo distrettuale dei soggetti che intendono operare nel territorio del distretto D30 per la realizzazione degli interventi previsti in attuazione dell'obiettivo S6 del QSN "2007/2013 - intervento 4" implementazione delle prestazioni di natura assistenziale attivate dall'ambito del servizio di assistenza domiciliare integrata**

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minori, Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. N°124153 <u>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)</u> <u>Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820</u> P. IVA: 03501840825 e-mail: <a href="mailto:info@coopsocialesicilia.it">info@coopsocialesicilia.it</a> <a href="mailto:irrigiburata@pec.coopsocialesicilia.it">irrigiburata@pec.coopsocialesicilia.it</a></p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	--	----------------------------

Gentile Signora/Signore,

Desideriamo presentarLe AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS attraverso la Carta dei servizi. Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere i nostri servizi, gli obiettivi che ci siamo prefissi e gli strumenti di controllo che adottiamo per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

Il nostro impegno è da sempre dedicato a creare e sviluppare strutture di assistenza, a misura d'uomo, capaci di coniugare risultati di alto livello con umanità e competenza.

Sono questi gli obiettivi che AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS ha ideato e sviluppato in un modello nuovo di assistenza, applicandolo progressivamente alle proprie strutture ed ai centri distribuiti sul territorio siciliano.

Modello che fa riferimento a valori e processi condivisi fondendo l'appropriatezza e la personalizzazione del servizio, la competenza professionale nonché metodiche e dotazioni tecnologiche all'avanguardia, dialogo e interazione costanti fra i professionisti, scambio di esperienze e di know-how fra le strutture.

Oggi AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS forma una rete a livello regionale che offre risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre più pressante.

L'obiettivo che ci poniamo con la Carta è quello di coinvolgerLa in prima persona nella gestione del *Suo Benessere*, invitandoLa ad offrirci i Suoi consigli, osservazioni e segnalazioni.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Presidente

**"AZIONE SOCIALE"**  
**D. Gianforte**  
Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Via San Vito, s.n. Tel. 091.814.84.32  
Partita IVA: 03501840825  
90012 Caccamo (PA)

 <p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS                  Assistenza Minor, Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N°124353</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: info@cooperativasociale.it                  info@cooperativasociale.it</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
--	---------------------------------

## PRESENTAZIONE DELLA AZIONE SOCIALE

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, costituita con atto del 25/09/86, opera nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità, senza finalità speculative, e prevede tra i suoi fini statutari l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, dando ad essi una preventiva preparazione ed un apposito addestramento per raggiungere una specializzazione nei settori socio-sanitari. I servizi socio-assistenziali che AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS eroga sono i seguenti: gestione di strutture socio-sanitarie, scolastiche e parascolastiche; nonché l'assistenza abitativa e domiciliare degli anziani, minori, soggetti portatori di handicap, disabili psichici e sensoriali e il servizio di telesoccorso e teleassistenza.

A supporto delle strutture ad essa facenti capo, AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS porta avanti e realizza attività di confronto e coordinamento tra i vari centri, sviluppo delle conoscenze e controllo dei risultati mediante la promozione di incontri tra i responsabili dei vari centri al fine di sviluppare le esperienze singole in bagaglio culturale collettivo. La Direzione di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS presiede alle aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing e comunicazione, gestione qualità, sicurezza, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, la cui sede trovasi in quel di Caccamo, consta di varie strutture nel territorio siciliano, che offrono diversi servizi, a seconda delle esigenze della propria clientela.

Le tipologie di servizi offerti, e per cui la Cooperativa è in possesso delle autorizzazioni ed iscrizioni all'albo regionale sono qui di seguito riportate:

- Attività assistenziale a favore di disabili psichici e inabili e anziani per la tipologia comunità alloggio;
- Attività di assistenza domiciliare per anziani, inabili e minori;
- Attività di telesoccorso sezione anziani.
- Attività assistenziali in favore di minori tipologia Comunità Alloggio (autorizzazione al funzionamento)

La Cooperativa nel 2005 è stata accreditata al numero 711912 presso l'Assessorato Regionale del Lavoro, della Previdenza Sociale, della Formazione Professionale e dell'Immigrazione -



**"AZIONE SOCIALE"**  
Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
Teleassistenza e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. NA124151  
Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825  
e - mail: [info@cooperazione sociale.it](mailto:info@cooperazione sociale.it)  
[www.cooperazione sociale.it](http://www.cooperazione sociale.it)

## CARTA DEI SERVIZI

Regione Sicilia per l'espletamento di corsi professionali per Operatore Socio-Assistenziale (O.S.A.) e per Assistente domiciliare e dei servizi tutelari nelle sedi di Caccamo e di Bagheria.

La Cooperativa "Azione Sociale" realizza servizi e prestazioni il più possibile vicini alle esigenze dell'utente garantendo qualità, efficacia ed efficienza delle prestazioni, professionalità e competenza da parte di tutti gli operatori. A dimostrazione di ciò, nell'anno 2005 la Cooperativa ha ricevuto il "Premio Europeo San Rocco 2005" per i servizi a favore di inabili gravi, svolti con impegno, cura e professionalità.

### PRINCIPI

#### Informazione e partecipazione

L'informazione chiara e corretta sullo stato di benessere e/o sugli interventi attivati seguita consente al cliente (inteso come utente finale e/o familiare c/o tutore e/o ente di riferimento) di decidere consapevolmente della salute dell'assistito e della qualità di vita. La partecipazione attiva dell'utente (chi usufruisce del servizio, ovverosia familiari c/o tutori) è garantita inoltre dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

#### Rispetto della persona

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

#### Importanza del rapporto umano

Il personale di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali.

#### Alta professionalità

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto da AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento. Le risorse della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS vengono assegnate per la loro competenza e attitudine ai compiti, cosicchè si possano meglio conseguire gli obiettivi che la AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS si prefigge.

 <p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minori, Anziani, Inabili, Teleseccorso e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. N°A124353 Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e-mail: info@cooperazioneonlue.it tripibaramini@cooperazioneonlue.it</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
--	----------------------------

### **Tecnologie d'avanguardia**

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS assicura, laddove necessario, strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto di personale di competenza della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS.

### **Modello gestionale innovativo**

Le strutture facenti capo ad AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS applicano e sviluppano il modello della sede di Caccamo che coniuga efficacia ed efficienza gestionale.

### **OBIETTIVI**

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS si è posta come obiettivo quello di consolidare la propria posizione di eccellenza tra le strutture che offrono servizi analoghi ai propri.

In tale prospettiva si è ritenuto di fondamentale rilevanza provvedere alla implementazione del Sistema Qualità, la cui metodica organizzativa ha permesso di ottenere la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il conseguimento dell'obiettivo sopra riportato richiede inoltre la definizione di obiettivi operativi annuali, coerenti con la politica della qualità e, soprattutto, correlati con le esigenze esplicite ed implicite dell'utenza della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS.

La Cooperativa intende a tal'uopo perseguire il cammino del miglioramento continuo, indirizzato al conseguimento della massima soddisfazione dell'utenza. Esso garantisce il mantenimento di elevati livelli di efficacia ed efficienza in tutti i processi avendo inoltre le proprie basi nella piena condivisione dell'identità e dei valori dell'organizzazione da parte di tutto il personale che vi opera.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, nell'ottica della trasparenza, intende rendere visibili ai propri utenti i programmi, gli impegni, le politiche e le strategie attraverso le quali intende migliorare costantemente la propria posizione.

La Politica della Qualità, definita dall'Alta Direzione, alla quale tutto il personale è tenuto a dare il proprio contributo, intende:

- Ricepire ed analizzare le esigenze/attese del cittadino utente;
- Individuare i fattori di Qualità e definire gli standard interni;
- Migliorare costantemente le attività interne;
- Misurare la Qualità percepita dall'utenza;

 <p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minor. Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. N°124451 Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e-mail: info@cooperazione sociale.it info@cooperazione sociale.it</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	----------------------------

- Sviluppare le capacità professionali del personale, aumentandone la motivazione.

In questa prospettiva la cooperativa "Azione Sociale" persegue i seguenti obiettivi generali:

- **Facilitare l'accesso ai servizi** attraverso l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento degli utenti, la trasparenza dei percorsi;
- **Migliorare la fornitura dei servizi** attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio, la comodità e la velocità delle prestazioni;
- **Controllare e correggere il servizio** attraverso l'assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico degli utenti;
- **Innovare e far evolvere il servizio** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate;
- **Ottenere la completa soddisfazione di tutti i clienti** attraverso azioni di programmazione e controllo dei servizi erogati e di prevenzione delle non conformità.

### La Certificazione Qualità

La Cooperativa è in possesso di **n. 2 Certificazioni di qualità** con la compagnia QCB per l'erogazione di servizi socio assistenziali:

- 1) certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2008 n. Q-0917-10
- 2) certificazione di conformità alla norma ISO 14001:2004 n. A-0917-10

Il Manuale della Qualità della Cooperativa "Azione Sociale" descrive la sua organizzazione e il suo Sistema di Qualità, progettato e realizzato per conseguire gli obiettivi prefissati per tutte le attività indicate nell'oggetto sociale. Il perseguimento dell'obiettivo di Qualità si pone in un'ottica di raggiungimento e consolidamento di una posizione di eccellenza, di conseguenza la Qualità non viene intesa esclusivamente come valore oggettivo di rispondenza del servizio alle norme di legge e contrattuali, ma come capacità di soddisfare le esigenze espresse o implicite dell'utente, attraverso la gestione ed il miglioramento continuo. In tale prospettiva, il sistema di Qualità, si propone non solo come strumento operativo per conseguire e mantenere il più alto livello di Qualità del servizio offerto, ma anche garanzia per quanti siano interessati, come cittadini utenti, della Qualità dei servizi gestiti dalla Cooperativa, nonché per consentire al personale impiegato un'adeguata conoscenza delle responsabilità e dei compiti attribuiti e delle attese della Cooperativa in termini di efficacia e di efficienza. Detto sistema riguarda tutte le attività svolte dalla Cooperativa e in

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minorili, Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. N°124373</p> <p>Via Sant Vito 53b - 90012 CACCAMO (PA) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e - mail: <a href="mailto:info@cooperazione sociale.it">info@cooperazione sociale.it</a> <a href="http://www.azione sociale.it">www.azione sociale.it</a></p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	---	----------------------------

particolare i vari settori della struttura organizzativa e le modalità di addestramento e organizzazione del lavoro nonché per il rispetto delle normative di legge.

Nell'ambito della propria politica della qualità si è posta come obiettivo strategico quello di essere altamente competitiva nella qualità del servizio e nel consumo delle risorse necessarie alla sua realizzazione ed erogazione; il governo dei processi è, di conseguenza, orientato a:

- Migliorare costantemente l'efficacia, e cioè la capacità di soddisfare le attese degli utenti, misurata attraverso la rilevazione della qualità percepita;
- Migliorare costantemente l'efficienza, e cioè il costo dei processi, inteso come equivalente in euro delle risorse umane e materiali impiegate per produrre i risultati attesi;
- Ridurre i tempi di attraversamento, e cioè il tempo che intercorre tra l'input che determina l'avvio di ciascuna fase del processo e la disponibilità del risultato
- Aumentare la flessibilità, e cioè la capacità di adattamento alle mutate condizioni del contesto interno ed esterno;
- Promuovere l'integrazione tra tutti gli attori del processo, favorendo lo spirito di squadra e l'atteggiamento proattivo dei singoli.

### LA NOSTRA EQUIPE - ORGANIGRAMMA AZIENDALE

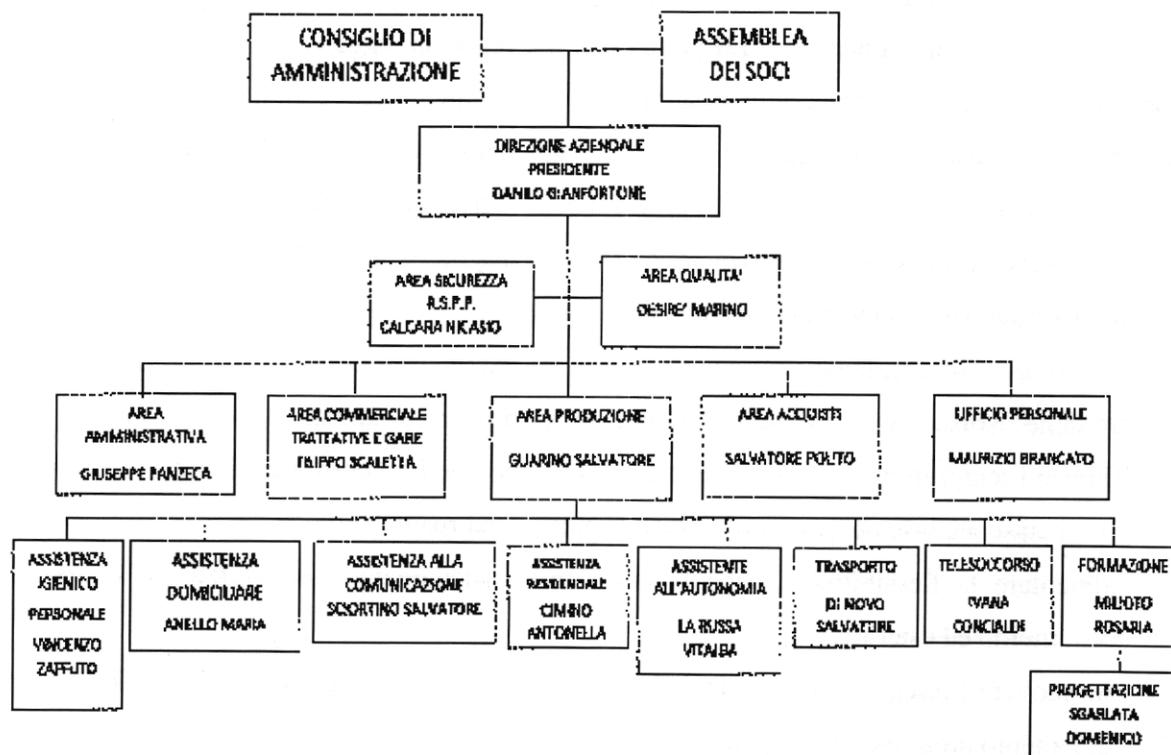
L'equipe di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è composta da figure professionali accuratamente scelte, il cui coordinamento e lavoro di squadra sono alla base di ogni attività, al fine di rendere il percorso di cura dell'utente il più agevole ed efficace possibile.

Il personale di staff si occupa delle funzioni amministrative, dell'organizzazione e/o dell'accoglienza ed è affiancato dalle risorse di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS in settori quali Gestione Qualità, Sicurezza, Risorse Umane, Commerciale, Assistenziale.

In ogni Struttura della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, il Responsabile della stessa è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti organizzativi e/o alberghieri, mentre agli eventuali Medici, (dipendenti direttamente dalle AUSL di competenza), spettano le responsabilità diagnostico-terapeutiche del cliente e il contatto con familiari sulle loro condizioni sanitarie.

Il personale cura tutti gli aspetti assistenziali quali l'igiene, la pulizia e/o il riordino di utenti e/o loro abitazioni e/o strutture, a seconda del settore considerato.

 <p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale s.r.l. ONLUS                  Assistenza Minorili, Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N.1414153</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: info@coopsociale.it                  info@coopsociale.it</p>	<h2 style="margin: 0;">CARTA DEI SERVIZI</h2>
--	---



I destinatari del servizio sono i cittadini Anziani non autosufficienti, che per condizioni psico-fisiche e per gravi situazioni familiari hanno bisogno di prestazioni sostitutive ed integrative di quelle familiari per una dignitosa vita di relazione a proprio domicilio.

Per quanto riguarda il servizio di "Assistenza Domiciliare socio-Assistenziale integrata con i servizi Sanitari del Distretto Socio Sanitario n. 11" ADI, la Scheda di Intervento prevede la presa in carico di **n. 32 anziani** non autosufficienti residenti nei Comuni del Distretto, i quali usufruiranno di Assistenza Domiciliare integrata, Sanitaria e Sociale per n° 27 ore mensili (per ciascun anziano) di prestazioni domiciliari di cura alla persona ed alla casa

- **Modalità di presa in carico:** I Comuni del Distretto Socio Sanitario D30, mediante l'introduzione del buono/voucher intendono confermare il loro ruolo nell'esercizio della funzione di governance del welfare locale ed intendono rafforzarlo attraverso la loro capacità di elaborazione, controllo e



**"AZIONE SOCIALE"**  
 Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
 Assistenza Minorili, Anziani, Inabili,  
 Telesoccorso e Formazione  
 Iscritta all'Albo Società Coop. N°124373  
 Via San Vito s.n. - 99012 CACCAMO (PA)  
 Tel. 091.814832 - Fax 091.8121820  
 P. IVA: 04501840825  
 e-mail: info@azione sociale.it  
 info@aratro@pec.azione sociale.it

## CARTA DEI SERVIZI

vigilanza attiva. Con il sistema dell'accreditamento è lo stesso utente ammesso al servizio (o uno dei suoi familiari se incapace o amministrato) a esercitare il "diritto di scelta" nei confronti del soggetto accreditato da cui farsi assistere, sulla base del "progetto qualità" maggiormente rispondente ai propri bisogni. La presa in carico avverrà nel pieno rispetto dei PAI già definiti, secondo le ore e la tipologia di assistenza previste.

- **Metodologia utilizzata:** Le attività saranno programmate secondo un sistema che terrà conto dei PAI (Progetti Assistenziali). Sarà inoltre elaborata una **scheda per la raccolta di dati sull'utenza**. La scheda si comporrà di due parti:

1. La prima *socio-anagrafica*, comprende sezioni riguardanti i principali dati anagrafici dell'assistito (es. luogo di nascita, sesso, età), eventuale patologia, situazione familiare (es. struttura e dimensioni), amicizie e il tempo libero (attività e luoghi del tempo libero, grado di solitudine, modo di affrontare i momenti di crisi);

1. La seconda parte *psicologica/psicometrica*, costituita da test appropriati per la valutazione del disagio: quest'ultimo sarà stimato misurando la percezione che gli assistiti hanno della propria condizione di benessere/malessere, del livello di autostima e delle componenti attinenti la sofferenza psichica (ansia, depressione, somatizzazione, ostilità verso gli altri).

L'attuazione di un **sistema informativo** efficace rappresenta una condizione indispensabile per poter costruire una mappa delle tipologie degli utenti e dei loro bisogni, per sviluppare modelli e proposte assistenziali che colgano i cambiamenti della società.

La fase di raccolta dei dati vedrà coinvolti in un lavoro di fattiva collaborazione l'équipe progettuale con il servizio sociale comunale e con i servizi territoriali. Successivamente l'équipe in collaborazione con il Servizio Sociale comunale esaminerà i dati raccolti al fine di formulare un **piano di lavoro individualizzato** per ogni singolo utente. Per facilitare il lavoro, avere maggior chiarezza e facilitare lo scambio di informazioni tra gli operatori, verranno create delle **schede sociali**, una per ciascun utente, nelle quali si inseriranno oltre ai dati anagrafici, personali e familiari, le problematiche e gli obiettivi che si intendono raggiungere per ogni assistito.

La realizzazione degli interventi previsti sarà, pertanto, basata sulla seguente metodologia:

- **Anamnesi remota e prossima** della storia del soggetto;
- **Stesura e realizzazione di un Piano personalizzato**, in risposta ai bisogni fisici, psichici e

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minori, Anziani, Inabili, Teleassistenza e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. N°124153</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e-mail: <a href="mailto:info@coopsociale.it">info@coopsociale.it</a> <a href="http://www.azione sociale.it">www.azione sociale.it</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
---	---	---

della vita di relazione finalizzato all'autonomia dell'individuo e dell'intero nucleo familiare, dove esiste.

- **Verifica** degli interventi realizzati.

I principi ai quali si ispirano gli interventi a favore dei soggetti destinatari del servizio sono:

- **Responsabilità e collaborazione** attraverso un lavoro di rete degli operatori, i quali dovranno tenere sempre presente i diversi aspetti sanitari, sociali, psicologici ed amministrativi di ogni piano di intervento;
- **Rispetto e fiducia** nelle capacità e nei tempi di ciascun utente, il quale dovrà essere considerato non solo come un fruitore di servizi e prestazioni, ma anche soggetto attivo dotato di risorse proprie, utili per realizzare i programmi e per affrontare problemi e difficoltà;
- **Accettazione dell'altro** come *Persona* e rispetto della sua dignità;
- **Uguaglianza** in quanto i servizi erogati sono forniti secondo regole uguali per tutti gli assistiti e senza discriminazione alcuna;
- **Imparzialità** verso ogni utente assistito in maniera neutrale, obiettiva e giusta;
- **Efficacia** in quanto i servizi sono valutati in base alla capacità di raggiungere gli obiettivi ed **efficienza** in quanto valutati anche in base alla capacità di ottimizzare le risorse a disposizione;
- **Continuità assistenziale** in quanto si garantisce all'utenza e alle loro famiglie la presa in carico del loro bisogno sociale e la possibilità di usufruire del servizio in maniera continuativa, introducendo ogni eventuale cambiamento con gradualità, nel rispetto delle esigenze e delle situazioni via via emerse;
- **Qualità** in quanto i servizi offerti sono il risultato di una profonda analisi del tessuto sociale, avvalorata e sostenuta da una pluriennale esperienza non solo nel territorio oggetto della presente proposta progettuale, ma in diversi Comuni della Regione, della competenza degli operatori tutti impiegati nel servizio e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

Il servizio integrato di cure domiciliari, in particolare, si prefigge i seguenti obiettivi:

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Sec. Coop. Sociale a r.l. ONLUS                  Assistenza Minorili, Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N° A124151</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 01501840825                  e-mail: info@cooperazioneonlus.it                  info@buraripaee.cooperazioneonlus.it</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
--	--	---------------------------------

- Fornire adeguata assistenza a soggetti che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale suscettibili di trattamento domiciliare, evitando i ricoveri ospedalieri impropri e l'ingresso in residenze assistite c/o Case di Riposo;
- Favorire la permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti, perseguendo il recupero o la conservazione delle residue capacità di autonomia e relazionali;
- Supportare i "caregiver" e trasmettere loro competenze che possano tradursi in autonomia di intervento;
- Facilitare un processo di graduale miglioramento della qualità della vita di persone non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, favorendo il mantenimento delle capacità residue;
- Assicurare la globalità e l'unitarietà dei piani di cura e di assistenza.

La complessità degli obiettivi dichiarati impone con forza che l'azione del servizio sia centrata sull'opera di **personale qualificato** ed inserito in un **contesto organizzativo articolato e pensato**.

È, infatti, il gruppo degli operatori che realizza le finalità del servizio domiciliare e traduce gli obiettivi in progetti di lavoro. A nostro avviso è, inoltre, evidente come lo svolgimento delle attività, connesse al conseguimento degli obiettivi, ponga al centro del lavoro il valore della relazione con il cittadino in condizione di bisogno e come l'operatore intervenga nel contesto di un progetto integrato che mette al centro dell'attenzione la **persona come valore**, con la sua unicità e irripetibilità, con la sua dignità e la sua storia come prima risorsa rispetto a se stessa, nel massimo rispetto della sua autonomia.

In tale ambito la dimensione della **relazione** è di fondamentale importanza, pertanto essa deve essere continuamente e opportunamente valorizzata dal contesto organizzativo, prevalentemente attraverso strumenti formativi e di socializzazione del lavoro (es. le riunioni, sia d'équipe, sia interprofessionali, etc....).

Gli operatori che prestano "**servizi alla persona**" si trovano spesso a misurarsi, individualmente e direttamente, in situazioni non prevedibili con i soggetti fruitori del servizio e con il loro ambiente. È, pertanto, necessario per l'operatore acquisire un'autonoma capacità di **osservazione, lettura e valutazione** delle situazioni, avendo come riferimento dei criteri di base che siano comunque condivisi e coerenti rispetto al progetto della cooperativa. Questa capacità non può che essere

 <p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>          Soc. Coop. Sociale s.r.l. ONLUS          Assistenza Minor, Anziani, Inabili,          Teleseccorso e Formazione          Iscritta all'Albo Società Coop. N.124.153</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)          Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820          P. IVA: 03501840825          e-mail: info@cooperazione sociale.it          luigibaronato@pre.cooperazione sociale.it</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
--	---------------------------------

costruita, attraverso una **metodologia** di analisi e confronto delle situazioni, in uno spazio **collettivo** con i colleghi dello stesso territorio, che inneschi un meccanismo spontaneo di adeguamento di risorse nell'intervento individuale e che si riferisca costantemente al lavoro del gruppo. Sulla base di quanto premesso sopra, il progetto deve consentire il raggiungimento degli obiettivi previsti, attraverso una metodologia scientifica che permetta di realizzare la continua e costante integrazione tra la teoria e la pratica. Il progetto deve, inoltre, garantire la presenza dei seguenti elementi essenziali:

**Tempestività dell'intervento.** L'assistenza domiciliare si realizza in modo efficace solo se effettuata in modo tempestivo. Al riguardo è indispensabile che il servizio sia erogato in base alle reali esigenze dell'utente e della famiglia.

**Aderenza al piano di assistenza personalizzato.** L'équipe di operatori di concerto con il servizio sociale comunale assicura un supporto tecnico-specialistico per l'attivazione di percorsi integrati più rispondenti ai bisogni degli utenti, qualificandosi in tal modo come soggetto esperto-consulente della rete dei servizi e delle famiglie.

**Professionalità e continuità assistenziale.** Stanti le condizioni particolarmente delicate delle persone assistite, nella realizzazione degli interventi si dovrà porre particolare attenzione alle risorse umane da investire. Gli operatori adibiti agli interventi devono possedere alta professionalità coniugata a forte motivazione personale. Le loro azioni, oltre ad essere tecnicamente ineccepibili, dovranno essere accompagnate da uno stile relazionale particolarmente curato. All'operatore si richiede di porre molta attenzione ai bisogni della persona assistita e della sua famiglia, per cogliere anche eventuali esigenze inespresse.

L'instaurarsi di una relazione positiva e profonda tra l'utente, la sua famiglia e l'operatore, fondata sulla fiducia reciproca, può essere realizzata solo in un clima di sostanziale continuità. Per questo motivo, pertanto, va garantita la massima continuità assistenziale e, allorquando ciò non fosse possibile, ogni cambiamento deve essere introdotto con gradualità.

**Flessibilità nella realizzazione dell'intervento.** La precarietà della situazione psico-fisica degli assistiti, può motivare frequenti cambiamenti nel progetto assistenziale individualizzato, provocando variazioni anche sostanziali e repentine della tipologia e della declinazione dei singoli interventi. Per questo motivo nell'espletamento del progetto sarà necessario mantenere una certa flessibilità e capacità di adattamento rapido alle variazioni.



**"AZIONE SOCIALE"**  
 Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
 Assistenza Minor, Anziani, Inabili,  
 Telesoccorso e Formazione  
 Iscritta all'Albo Società Coop. N°124351  
 Via San Vito, s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
 Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
 P. IVA: 03501840825  
 e-mail: [info@cooperazione sociale.it](mailto:info@cooperazione sociale.it)  
 Iniziativa promossa per: [www.comune.caccamo.it](http://www.comune.caccamo.it)

## CARTA DEI SERVIZI

### - Strumenti/metodologie per la rilevazione dei bisogni reali e potenziali:

Per meglio organizzare il coordinamento del servizio in tutte le sue prestazioni e per rilevare i bisogni reali e potenziali degli assistiti, la Cooperativa si avvarrà dei seguenti strumenti/metodologie:

- **Scheda individuale** per ogni singolo utente assistito;
- **Relazione del servizio sociale, Colloqui, Interviste, Questionari;**
- **Banca dati** contenente: le generalità complete di ciascun assistito, le prestazioni erogate, la condizione sociale e familiare di ciascuno di essi, nonché la rilevazione di particolari esigenze. Tutti i dati sopra elencati verranno messi a disposizione sia dell'Ufficio di Servizio Sociale comunale sia del personale della Cooperativa qualora risultasse necessario.
- **Mappa delle risorse socio-sanitarie** presenti sul territorio, anche limitrofo, a cui gli assistiti possono accedere per particolari esigenze;
- **Schedario** con tutte le informazioni sui diritti, prassi burocratiche, pratiche e servizi aggiornati secondo le attuali norme legislative.
- **Cartella di Servizio Sociale** per ogni singolo utente, per consentire al gruppo di lavoro di poter effettuare una verifica costante (in itinere e finale), di compiere un'analisi degli errori eventualmente commessi e di elaborare interventi in rapporto alle problematiche incontrate. In tale cartella confluiranno diverse **schede di valutazione** che consentiranno di acquisire un quadro conoscitivo dell'utente sempre più completo dal punto vista cognitivo, affettivo e funzionale e socio-ambientale, per interventi sempre più mirati e personalizzati.
- **Servizio di segretariato sociale:** il servizio darà notizie sull'esistenza, sulla natura e sulle procedure necessarie per accedere alle varie risorse esistenti e sulla legislazione pertinente; fornirà aiuto personale agli utenti, diretto a facilitare l'espletamento delle prassi e delle procedure necessarie per ottenere le prestazioni e/o accedere ai servizi; smisterà e/o segnalerà le richieste di prestazioni ai servizi ed agli enti competenti; collaborerà con i servizi territoriali; svolgerà attività di osservatorio sociale sulla situazione globale della zona, fornendo un panorama preciso dei servizi presenti e garantendo notizie sui bisogni oggettivamente emergenti nella zona in base alle richieste.

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS                  Assistenza Minor. Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  iscritta all'Albo Società Coop. N.1/24353</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: info@azioneassociale.it                  info@gruppoconcozionemilano.it</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
--	--	---------------------------------

- **Riunioni di gruppo:** settimanalmente il gruppo di lavoro si riunirà per discutere insieme sull'andamento del servizio e per programmare interventi specifici in base ai bisogni che gli assistiti possono manifestare.
- **N°1 mezzo** che verrà messo a disposizione dell'Assistente Sociale Coordinatore per monitorare e controllare l'andamento generale del servizio.
- **Una linea telefonica** operativa 24 ore su 24 a cui ci si potrà rivolgere per avere informazioni relative ai servizi offerti dal progetto e per dare eventuali suggerimenti.

- **Procedura di verifica e valutazione:** Il progetto è soggetto a costante verifica. A seconda del prevalere delle necessità e dei bisogni, l'équipe di operatori interverrà secondo l'approccio professionale più idoneo. La complessità del progetto assistenziale richiede che l'Assistente sociale Coordinatore del servizio effettui almeno mensilmente dei momenti di verifica sull'andamento del progetto stesso. Oltre ai compiti di valutazione e di partecipazione alla predisposizione del progetto assistenziale, l'assistente sociale svolge un'importante funzione di consulenza a supporto dell'utente e della sua famiglia per facilitare il reclutamento, l'uso e l'eventuale riorganizzazione delle risorse presenti, interne ed esterne, valutandone costantemente l'efficacia.

- **Modalità di trasmissibilità e garanzia della continuità progettuale:** Gli operatori rappresentano per gli utenti un solido punto di riferimento e la Cooperativa, da sempre, tiene in considerazione questo aspetto, puntando molto sulla relazione che si instaura tra operatore-utente. Fra gli operatori e gli utenti fruitori dei servizi si instaura una relazione empatica, centrata sulla condivisione e lo stare "accanto emotivamente" indispensabile nell'intervento di sostegno. L'utente bisognoso, pertanto, riconoscendo nell'altra persona un riferimento sicuro, può certamente colmare il proprio senso di solitudine e di abbandono, che spesso, a causa del suo disagio, vive, e viene aiutato in quelle che sono le sue necessità materiali, ma soprattutto può contare sulla possibilità di ricevere protezione, fiducia e affetto sincero. La Cooperativa nell'espletamento di tutti i servizi che eroga tende sempre a garantire la **continuità del rapporto operatore-utente**, questo per favorire il mantenimento delle buone relazioni instaurate e pone al centro del lavoro il valore della relazione con il cittadino in condizione di bisogno. E' pertanto il gruppo degli operatori che realizza le finalità dei servizi e traduce gli obiettivi in progetti di lavoro. L'operatore deve essere un **operatore**

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS                  Assistenza Minor, Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N°4124373</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
<p>Via San Vito s.n. : 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: info@azioneassociale.it                  Internet: www.azioneassociale.it</p>		

**polivalente** e caratterizzato per definizione da elementi di **flessibilità**, al quale è chiesto, oltre alle esigenze più direttamente assistenziali, di essere un attivatore delle reti relazionali dell'individuo siano esse familiari, informali, o istituzionali. E' naturalmente opportuno che l'assistenza domiciliare operi affinché si renda concreto il vitale **passaggio di informazioni** tra le diverse professionalità del servizio pubblico e del privato sociale così come con le eventuali risorse del volontariato.

La cooperativa garantirà il regolare e puntuale adempimento dei servizi, utilizzando come operatori persone di assoluta fiducia e che devono possedere i requisiti in termini di titolo di studio ed esperienza, necessari per le mansioni da svolgere.

E' prevista l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale integrata con i servizi sanitari del Distretto D30, erogati attraverso l'azione congiunta dell'Assistente Sociale coordinatore e dell'Assistente domiciliare (OSS/OSA)

Per quanto riguarda il servizio di "Assistenza Domiciliare socio-Assistenziale integrata con i servizi Sanitari del Distretto Socio Sanitario n. 11" ADI, è prevista l'erogazione di prestazioni domiciliari di cura alla persona ed alla casa a favore di **n. 32 anziani** non autosufficienti residenti nei Comuni del Distretto, i quali usufruiranno di Assistenza Domiciliare integrata, Sanitaria e Sociale per n° 27 ore mensili (per ciascun anziano)

Nello specifico sono previste le seguenti attività e prestazioni:

- **Aiuto Domestico (Riordino ambiente e preparazione pasti)**

Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico, secondo turni prestabiliti con l'utente. La prestazione consiste nella pulizia e igiene degli ambienti e dei servizi (pavimenti, vetri, mobili, apparecchi sanitari della cucina e del bagno, cambio biancheria, riordino letto); Aiuto nella preparazione dei pasti giornalieri presso il domicilio dell'utente, curando di stimolare il soggetto nella preparazione.

- **Igiene e Cura della Persona**

Aiuto nello svolgimento di quelle attività quotidiane che l'utente non può assolvere da solo quali: pulizia personale (tra cui la rasatura della barba, il lavaggio capelli e quanto altro necessita per la cura della persona, sempreché l'assistito non sia in grado di provvedervi autonomamente); alzarsi dal letto; coricarsi; accedere ad eventuale sedia a rotelle; vestizione; aiuto nell'assunzione dei pasti; aiuto per una corretta deambulazione e nel movimento degli arti invalidi; mobilitazione del soggetto allettato.

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minor, Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. N°1124353</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 LACCAMO PAI Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e-mail: <a href="mailto:ufficiocompatemesociali.it">ufficiocompatemesociali.it</a> <a href="http://www.azionemesociali.it">www.azionemesociali.it</a></p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	--	----------------------------

- **Lavanderia**

Assicurare la pulizia della biancheria dell'utente o al domicilio dello stesso o mediante il ritiro e la riconsegna degli indumenti e della biancheria con frequenza almeno settimanale o comunque in maniera tale da assicurare la necessaria igiene.

- **Disbrigo Pratiche**

Realizzazione per conto dell'assistito di pratiche (pensionistiche, sanitarie, tessere autobus, pagamento bollette, autorizzazioni e richieste mediche, disbrigo documenti vari) e di quanto altro attiene l'ausilio nello svolgimento di commissioni varie ivi comprese quelle per l'acquisto di oggetti casalinghi.

- **Operatore OSS**

Realizza attività semplici di aiuto alle attività infermieristiche e tecnico Sanitarie

- **Sostegno Sociale all'utente ed organizzativo del servizio (Assistente Sociale)**

Elaborazione di un programma generale del Servizio; Elaborazione di un programma individualizzato per ciascun anziano in carico; Coordinamento degli interventi dei vari operatori del servizio attraverso piani di lavoro periodici; Verifica, in corso di esecuzione, la necessità e l'efficacia delle prestazioni programmate; Promuove riunioni con tutti gli operatori del servizio per lo scambio reciproco di esperienze e per l'analisi degli interventi attuati e da attuare; Relaziona mensilmente sull'andamento generale del servizio e sull'attività svolta ai Comuni del Distretto; Cura dei rapporti con i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto; Informativa sui Servizi esistenti sul territorio rivolto agli anziani.

Le attività saranno erogate secondo i criteri e le modalità stabilite dall'Ente Committente. La Cooperativa nell'articolazione degli orari terrà conto delle esigenze manifestate dagli utenti assistiti, secondo le ore di servizio loro assegnate. Le prestazioni da erogare saranno iscritte nel "Piano Individualizzato", che sarà redatto per ciascun beneficiario e che dovrà essere sottoscritto dal beneficiario/familiare di riferimento, dal Servizio Sociale Comunale e dal Soggetto del Terzo Settore Accreditato, liberamente scelto. La Cooperativa è disponibile ad effettuare il servizio dal lunedì al sabato sia di mattina che di pomeriggio.

- **Turnover degli operatori:** Il **turn-over**, in genere, avviene raramente e la maggior parte delle volte per periodi estremamente brevi. In caso di Turnover:



**"AZIONE SOCIALE"**  
Sec. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
(iscritta all'Albo Società Coop. N°4124353)  
Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825  
e-mail: info@coopsocialesociale.it  
luigibaratini@coopsocialesociale.it

## CARTA DEI SERVIZI

- **l'utente e i familiari verranno informati del turnover** e sarà comunicato loro il nominativo dell'operatore sostituto. La cooperativa garantirà la professionalità dell'operatore entrante, assicurando che le modalità d'assistenza non subiranno modifiche e che la personalizzazione dell'assistenza non verrà modificata.

- **L'operatore viene** informato sulle caratteristiche dell'utente, sul piano dell'assistenza, sulla situazione psico-sociale e sanitaria e su eventuali specifiche necessità dell'utente.

Per le sostituzioni la Cooperativa opererà con un numero adeguato di operatori fissi, appositamente formati e istruiti, per garantire regolarmente la continuità del servizio durante i periodi di ferie o malattia degli operatori titolari, e per l'immediata sostituzione dell'operatore eventualmente non idoneo, limitando fortemente i fenomeni di turn-over, (con un minimo del 20 % del personale impiegato). Per gli operatori previsti per le sostituzioni verrà svolta un'azione di tutoraggio e accompagnamento da parte dell'assistente sociale presso la persona da assistere.

### - Servizi generali

La Cooperativa, oltre le prestazioni base previste già indicate, fornirà prestazioni migliorative inerenti al servizio erogato, meglio specificate nell'apposito paragrafo.

### - Risorse strutturali, strumentali e tecniche

La Cooperativa si impegna a stabile una sede operativa completa di tutti gli strumenti tecnico-amministrativi necessari per lo svolgimento del servizio e nella quale si svolgeranno le riunioni di gruppo con gli operatori. Le risorse strutturali, strumentali e tecniche presenti nella sede sono: n. 1 PC, n. 1 stampante, n. 1 telefono, n. 1 scanner, n. 1 fax, n. 1 fotocopiatrice, linea telefonica e linea internet ADSL, arredamento della sede (n. 2 scrivanie, n. 10 sedie, n. 2 armadietti, suppellettili varie, etc.), dotazione cancelleria, cassetta per il pronto soccorso completa di farmaci e accessori, occorrente per le pulizie e detergenti vari, n. 1 cellulare aziendale per l'Assistente Sociale Coordinatore del servizio.

Inoltre, saranno messi a disposizione del servizio:

- Opuscoli informativi dei servizi da distribuire agli utenti ed alle rispettive famiglie;
- materiale ed attrezzature necessarie per tutte le attività migliorative previste;
- materiale per le attività ricreative;
- tesserini di riconoscimento che saranno debitamente timbrati e firmati per tutti gli operatori;

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minor, Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. N°124433</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e-mail: info@cooperazione sociale.it http://www.cooperazione sociale.it</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	--	----------------------------

- guanti in lattice, eventuali camici da lavoro, strumenti protettivi e mascherine, disinfettante per le mani, detergenti vari e quant'altro occorre per l'espletamento del servizio;
- kit per il pronto intervento nei casi in cui si manifestassero crisi epilettiche, sfigmomanometro, glucometro, misuratore di pressione, termometri, guanti, camice, garze, ecc.

**Personale (come previsto dalle normative vigenti in riferimento ai minutaggi)**

**- Organigramma operativo specifico del servizio**

**Presidente  
Cooperativa**

**Altre figure migliorative previste:**

- n. 1 psicologo
- n. 1 infermiere professionale
- n. 1 animatore
- n. 1 autista/accompagnatore
- n. barbiere/parrucchiere
- n. 1 podologo/estetista
- n. 1 alimentarista (consulenza occasionale)
- n. 1 assistente sociale responsabile della formazione
- n. 1 responsabile della sicurezza dei lavoratori

**Assistente sociale  
coordinatore**

**Assistente  
domiciliare  
OSA/OSS**

**-Procedura di selezione:** Requisito fondamentale del personale è il possesso dell'attestato di qualifica professionale richiesto. Il personale viene selezionato in base all'alta professionalità e all'esperienza posseduta nel settore di intervento, che di fatto deve essere coniugata ad una forte motivazione personale. Agli operatori che svolgono il servizio si richiede flessibilità, dinamicità e cortesia nelle relazioni con gli assistiti. Le loro azioni oltre che tecnicamente ineccepibili, devono essere accompagnate da uno stile relazionale particolarmente attento e curato; agli operatori, infatti,

 <p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS                  Assistenza Minor. Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N°124323                  Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148412 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: <a href="mailto:info@cooperazione sociale.it">info@cooperazione sociale.it</a>  <a href="http://www.cooperazione sociale.it">www.cooperazione sociale.it</a></p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
--	----------------------------

si richiede, di porre molta attenzione ai bisogni della persona assistita, per coglierne anche le esigenze inesprese. Una relazione positiva tra utente e operatore si può realizzare solo in un clima di sostanziale continuità assistenziale, e per questo ogni eventuale cambiamento deve essere introdotto con gradualità. La ricerca del personale avverrà nel territorio in cui sono situati i servizi e la selezione, verrà effettuata, in base al possesso di molteplici requisiti, quali titolo professionale o corso di formazione, esperienza non inferiore a un anno, possesso di competenze specifiche e residenza nel territorio, quale fattore privilegiante.

**- Previsione di prerequisiti per l'individuazione del personale:**

Ogni operatore impiegato sarà in possesso del titolo professionale richiesto (OSA/OSS).

Considerate le caratteristiche del servizio, per superare la selezione il personale dovrà:

- ◇ dimostrare disponibilità caratteriale e professionale a lavorare in equipe;
- ◇ dimostrare di essere capace di organizzarsi in modo autonomo, controllando le proprie ansie e la propria emotività;
- ◇ avere un'esperienza consolidata;
- ◇ dimostrare spirito di osservazione, comprensione dei bisogni anche non esplicitamente espressi (capacità di ascolto) e spirito di iniziativa;
- ◇ dimostrare forti motivazioni per lo svolgimento di questo specifico lavoro;
- ◇ risiedere nel territorio o, almeno, nei Comuni limitrofi.

Da parte sua, la Cooperativa effettuerà:

- ◇ un'attenta analisi dei curricula, con particolare riferimento alla formazione scolastica e professionale, alle precedenti esperienze lavorative e ad eventuali esperienze di volontariato;
- ◇ un colloquio personale, anche con i responsabili del Servizio;
- ◇ l'iscrizione graduale nel servizio, attraverso un primo periodo di affiancamento al personale già in forza, della durata di tre turni di lavoro;
- ◇ un periodo di prova, così come previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali.

La cooperativa provvederà nel frattempo a:

- dare tutte le informazioni inerenti la tipologia del servizio, gli utenti e l'organizzazione posta in essere;
- istruire sulle metodologie di lavoro, sui piani qualità e i protocolli operativi;

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale s.r.l. ONLUS                  Assistenza Minori, Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N.124053                  Via San YRo. s.l. - 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: info@cooperazioneviro.it                  tugibavata@pec.cooperazioneviro.it</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
--	---	---------------------------------

- formare ed informare in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08), primo soccorso, antincendio ed igiene alimentare (D.Lgs. 155/97).
- Comunicare immediatamente all'ente committente eventuali cambiamenti del personale individuato, dovuti per es. a licenziamento, aspettativa, ecc., inoltrando contestualmente il relativo curriculum e l'attestato di qualifica dei nuovi operatori.

**- Partecipazione attiva alla stesura e realizzazione del progetto del servizio**

Il personale che espletterà il servizio si atterrà al piano individualizzato previsto già formulato. L'Assistente Sociale, oltre a ricoprire il ruolo di coordinatore del servizio e degli interventi dei vari operatori attraverso piani di lavoro settimanali, è tenuto a occuparsi della rilevazione costante dei bisogni degli assistiti, della verifica delle attività e dei programmi individuali di intervento ai fini di un'efficace attività di programmazione del servizio. Ogni evento che determina variazioni nei piani di assistenza verrà debitamente relazionato all'Ente Committente. Il lavoro sarà opportunamente socializzato dall'equipe attraverso riunioni, incontri interprofessionali, etc...

**- Stesura e realizzazione progetto individualizzato degli utenti:** La Cooperativa per la realizzazione degli interventi e delle prestazioni si attiene a quanto predisposto nei P.A.I. debitamente compilati dai soggetti designati. L'utilizzo di una progettazione individualizzata (P.A.I.) dimostra il processo di attenzione che la Cooperativa ha verso ciascun assistito, al fine di realizzare un servizio che sia personalizzato, efficace ed efficiente, e che consenta di passare da un'organizzazione lavorativa che affida agli operatori la semplice esecuzione di mansioni, ad una in cui tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione vengono responsabilizzati in vista di determinati obiettivi. Tutti quindi, responsabilmente, sono chiamati a dare il loro personale contributo per il raggiungimento degli obiettivi che, all'interno del PAI, ci si è prefissati di ottenere. Per ogni utente assistito, l'Assistente Sociale coordinatore del servizio, di concerto con gli altri membri dell'equipe, provvederà alla realizzazione e alla verifica di un Piano personalizzato di assistenza, nel quale verranno strutturati gli interventi assistenziali rivolti all'utente, secondo modalità e tempi specifici, che rispondano quanto più possibile al suo particolare bisogno. Nella realizzazione e verifica del P.A.I. un ulteriore aspetto rilevante è costituito dal coinvolgimento della famiglia che, se presente, rappresenta l'interlocutore privilegiato nel processo di cura. In questo

 <p><b>AZIONE SOCIALE</b><sup>TM</sup>          Soc. Coop. Sociale s.r.l. ONLUS          Assistenza Minori, Anziani, Inabili,          Telesoccorso e Formazione          Iscritta all'Albo Società Coop. NA124353</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)          Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820          P. IVA: 03501840825          e-mail: info@cooperazione sociale.it          www.azione sociale.it</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	----------------------------

contesto l'assistente sociale si configura, quindi, come case manager dell'intero percorso di aiuto, in un'ottica di lavoro di rete e di integrazione professionale.

Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) contiene tutti gli interventi per tipologia, frequenza di erogazione, rapportati all'impegno orario degli operatori impiegati nel servizio. Esso viene formalmente comunicato all'assistito e diventa operativo a seguito della firma per accettazione da parte del richiedente e/o da suo familiare.

Nel Piano Assistenziale Individualizzato devono essere esplicitati:

- i bisogni;
- gli obiettivi da perseguire;
- le azioni attivabili dal processo di aiuto con l'individuazione dei soggetti potenziali da coinvolgere (familiari, vicini, assistenti privati, volontari ecc.) e la definizione delle modalità della loro partecipazione;
- le strategie e gli indicatori di risultato atteso;
- i tempi dell'erogazione del servizio e le modalità delle verifiche.

- Procedura di selezione/inserimento di nuovi operatori: fermo restando i requisiti di selezione, per il personale neo assunto, o comunque nei casi in cui se ne richiede la necessità, viene svolta un'azione di tutoraggio e accompagnamento presso la persona da assistere, e/o il servizio da svolgere, al fine di offrire al lavoratore sostegno nelle diverse fasi dell'inserimento lavorativo e di potenziare le sue competenze professionali, le sue capacità di relazione e di lettura dell'ambiente di lavoro. L'azione di tutoraggio e accompagnamento degli operatori viene svolta da parte dell'assistente sociale anche presso la persona da assistere, questo al fine anche di potenziare le sue capacità di relazione.

- Attività di supervisione, formazione programmata:

Presso la sede operativa della Cooperativa, in orario pomeridiano, si terranno appositi periodici incontri di gruppo, tenuti dall'Assistente Sociale Coordinatore, programmati almeno ogni 15 giorni e per un minimo di tre ore mensili. Le finalità del lavoro di gruppo sono molteplici:

- Discussione di specifiche tematiche legate al lavoro con gli utenti.
- Supervisione di casi presentati autonomamente dagli operatori;

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minor, Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione [iscritta all'Albo Società Coop. n. 1124151] <u>Via San Vito s.n.c. 90012 CACCAMO (PA)</u> <u>Tel. 091.8148432 - FAX 091.8121820</u> <u>P. IVA: 03501840825</u> <u>e-mail: info@cooperazione sociale.it</u> <u>cooperazione@prova.cooperazione sociale.it</u></p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	--	----------------------------

Inizialmente, gli argomenti verranno proposti dal conduttore con l'obiettivo successivo di favorire la proposta di nuovi temi di discussione da parte del gruppo stesso.

Gli obiettivi principali delle attività di supervisione sono:

- Favorire la coesione tra gli operatori e la condivisione di analoghe difficoltà lavorative;
- Incentivare la collaborazione tra gli operatori nel rispetto delle reciproche competenze;
- Prevenire il rischio di *burn-out*, fornendo uno spazio comune di condivisione emotiva e cognitiva tra i pari.

La metodologia utilizzata prevede il coinvolgimento attivo dei partecipanti al percorso, nell'ottica di favorire l'apprendimento come momento di rielaborazione dell'esperienza, dove la dimensione del gruppo gioca un ruolo particolarmente significativo ai fini del confronto e dell'individuazione di chiavi di lettura comuni sui temi trattati.

#### **Formazione programmata del team di operatori**

Consapevole dell'importanza di promuovere e garantire la partecipazione dei propri operatori a corsi, seminari, tavole rotonde in tema di problematiche sociali e perseguendo le politiche di miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso l'applicazione di un sistema di qualità certificato ISO, la Cooperativa prevede la formazione e l'aggiornamento per tutti gli operatori coinvolti nelle sue attività e nei progetti. Pertanto, anche in merito all'attuazione del presente servizio, la cooperativa prevederà la realizzazione di specifici momenti formativi e di aggiornamento professionale in favore del personale impiegato, erogati da un team di formatori esperti in varie discipline e coordinato da un responsabile della formazione che organizzerà degli interventi di formazione della durata minima di **24 ore** per anno.

La formazione dello staff sarà quindi un'importante azione realizzata in corso di esecuzione del servizio e le metodologie adottate prevedranno il coinvolgimento attivo di tutti gli operatori che saranno chiamati anche a condividere le loro esperienze. Il piano formativo si focalizzerà sulle funzioni e sulle competenze specifiche necessarie per l'espletamento del servizio, fornendo nozioni su importanti temi di valenza psicologica, sociale, medica, previdenziale, etc., e permetterà agli operatori di aggiornare le tecniche di intervento e le metodologie operative. La formazione permetterà, inoltre, agli operatori di mantenere alta l'attenzione sulle criticità del lavoro svolto e sulla necessità di focalizzare ogni sforzo sull'utente, per il quale l'operatore diviene in breve tempo un importante punto di riferimento. Quest'attività prevede il coinvolgimento diretto di tutti gli

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS                  Assistenza Minor. Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N°1124151</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (CA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: <a href="mailto:info@cooperazione sociale.it">info@cooperazione sociale.it</a>  <a href="http://www.cooperazione sociale.it">www.cooperazione sociale.it</a></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	
--	---	---------------------------------	--

operatori impiegati, seppure la maggior parte di essi hanno già operato nell'ambito del medesimo servizio, negli anni passati. Obiettivo della formazione non è soltanto quello di permettere la condivisione degli obiettivi, l'arricchimento delle competenze di ciascuno degli operatori e l'aggiornamento di tecniche e strategie operative che il progetto si propone, ma anche quello di evitare che il servizio e/o la prestazione erogata si risolva in un atto impersonale ed eccessivamente standardizzato. Allo stesso tempo viene data agli operatori la possibilità di condividere le loro personali esperienze di lavoro, che diventano motivo di crescita professionale anche per gli altri, potenziando la capacità di tradurre la teoria in pratica e viceversa.

Le finalità del percorso formativo sono riassumibili in tre punti:

- Definizioni della "mission" del servizio, a partire da un confronto sulle diverse percezioni espresse dagli operatori;
- Analisi di eventi e situazioni critiche che si registrano nello svolgimento del servizio.
- Strategie di contenimento dei fattori stressanti legate a dinamiche relazionali.

Il Corso sarà articolato in moduli, ciascuno dei quali, tratterà contenuti e argomentazioni diverse.

I contenuti del corso di aggiornamento saranno i seguenti:

- Bisogni relazionali;
- La comunicazione;
- Elementi di psicologia;
- Elementi di sociologia;
- Funzione dei protocolli assistenziali in un processo assistenziale mirato alla flessibilità e alla personalizzazione;
- Comunicazione corretta fra gli operatori;
- Prevenzione del *burn out*;
- Qualità dell'assistenza;
- Nozioni sulla sicurezza del lavoro;
- Lavorare in gruppo.

Inoltre, a seconda delle necessità saranno svolte, delle lezioni specifiche per la formazione delle varie figure, su tematiche e competenze specifiche. Anche in questo caso, le metodologie adottate prevedono il coinvolgimento attivo di tutti gli operatori coinvolti che saranno chiamati a

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale s.r.l. ONLUS                  Assistenza Minorili, Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N.124353</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: info@cooperazioneassocie.it                  la@ibarama@post.cooperazioneassocie.it</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
--	--	----------------------------

condividere la loro esperienza. Si ricorrerà quindi al brainstorming in apertura dei singoli argomenti, proponendo nel corso della formazione momenti di *role playing* e di confronto attivo.

### Raccordo con le risorse del territorio

- **Procedure di integrazione sociale per gli Utenti:** Tutti gli interventi previsti seguiranno la logica della solidarietà sociale e della collaborazione, mireranno a promuovere la cultura della integrazione e a sensibilizzare tutto il contesto sociale. Obiettivo della Cooperativa è, infatti, quello di costruire una rete di solidarietà, coinvolgendo tutte le risorse disponibili nel territorio, sia pubbliche sia private. Perseguendo la politica delle reti territoriali la Cooperativa garantirà il coinvolgimento di tutti i soggetti attivi che possono, in qualche modo, influire o influenzare la riuscita dell'intervento progettato, migliorando la qualità del servizio e la soddisfazione dell'utenza. Ed in effetti tale politica, già adottata in altri servizi, ha sempre garantito risultati sia in termini di efficacia che di efficienza. La Cooperativa è presente nel territorio da tempo, ha gestito, infatti, diversi servizi di assistenza domiciliare in favore di disabili e anziani, e negli anni è riuscita a creare un'efficace rete di contatti con il territorio e con le agenzie pubbliche e private. Ha, infatti, intessuto relazioni e collaborazioni con diverse realtà del territorio, già formalizzate attraverso protocolli d'intesa e accordi di collaborazione, e nell'ambito del presente servizio si impegna a realizzarne di nuovi. Pertanto attraverso una modalità d'intervento che privilegia il **lavoro di rete**, si adopererà per costruire ulteriori collaborazioni, formali ed informali, al fine di attivare ulteriori sinergie per incrementare l'efficacia e l'efficienza dell'azione posta in essere, avviando un'attività di coordinamento della rete che prevede l'integrazione con gli altri servizi e le istituzioni presenti nel territorio. L'azione della Cooperativa mirerà quindi ad individuare e a coinvolgere gli Enti, le Istituzioni, le associazioni, etc., e quant'altro ruota attorno al soggetto in condizioni di bisogno, condizionandone direttamente o indirettamente la qualità della vita e le relazioni.

La Cooperativa, attraverso i propri operatori, si impegnerà a:

- Incentivare gli utenti a partecipare ad incontri di socializzazione presso i centri di aggregazione presenti nel territorio
- Prendere contatti con le scuole, gli enti morali, assistenziali e parrocchiali, le realtà associative, presenti ed operanti sul territorio.
- Mantenere i contatti con le maggiori agenzie di socializzazione del territorio per favorire l'inserimento degli assistiti in strutture ricreative pubbliche o private.

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS                  Assistenza Minor. Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N°124153</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e mail: <a href="mailto:info@cooperazione sociale.it">info@cooperazione sociale.it</a>  <a href="http://www.cooperazione sociale.it">www.cooperazione sociale.it</a></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	
--	--	---------------------------------	--

- Attivare partnership con le organizzazioni di volontariato che operano in ambito teatrale per coinvolgere gli assistiti e non in rappresentazioni, recite, sketch in ambito Provinciale.

Tutte le attività migliorative di seguito proposte prevedono la collaborazione con le risorse del territorio.

- **Procedure di integrazione e sostegno dei nuclei familiari di riferimento:** Si intende avviare un percorso integrato, coinvolgendo le istituzioni, gli operatori e le famiglie, attraverso la costruzione di un gruppo di lavoro attivato sul caso e strutturato in modo da occuparsi di co-costruire il progetto di intervento.

La Cooperativa prevede, infatti, un coinvolgimento attivo dei familiari dell'utenza nella programmazione degli interventi e anche nell'attuazione e nella verifica dei risultati raggiunti. Ai familiari saranno, inoltre, destinati interventi mirati, volti a favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale, prevenendo l'isolamento e l'emarginazione, incentivando e favorendo l'instaurarsi di relazioni sociali sul proprio territorio di residenza, coinvolgendo il nucleo familiare e aiutando le famiglie a riscoprire e valorizzare correttamente le proprie risorse interne e a creare modalità che favoriscano il raggiungimento degli obiettivi prefissati in relazione alla situazione dell'utente e ad integrazione del lavoro svolto. In particolare verrà offerto alle famiglie un servizio che attraverso la consulenza dell'assistente sociale e dello psicologo, dia loro la possibilità di fruire di uno spazio di ascolto e confronto. Tale spazio sarà attivo una volta la settimana, per n. 2 ore presso la sede operativa già indicata, di cui la Cooperativa dispone nel territorio. In questo spazio si intende offrire un supporto alle famiglie per affrontare le eventuali difficoltà, cercando di sviluppare momenti di riflessione e condivisione, fornendo un sostegno morale e psicologico, strumenti e consigli per sviluppare al meglio un'ambiente familiare sereno e stimolante. Le famiglie saranno contattate dagli operatori e invitate a recarsi presso lo sportello nei giorni previsti. Un'ulteriore modalità di sostegno sarà offerta direttamente al domicilio dei destinatari durante le visite domiciliari svolte dall'assistente sociale. Le famiglie, all'interno di questo spazio, saranno libere di porre domande ed esplicitare eventuali dubbi o incertezze su questioni relative alle problematiche che nascono dal contesto relazionale. Il benessere dell'intero nucleo familiare non consiste soltanto nell'assenza di patologie, ma deve realizzarsi in uno stato completo di benessere fisico, mentale e sociale. A seconda della situazione, si potranno costruire percorsi individuali o di gruppo. Oltre a usufruire del servizio di accoglienza, supporto ed informazione, i familiari saranno indirizzati verso



**"AZIONE SOCIALE"**  
 Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
 Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
 Telesoccorso e Formazione  
 Iscritta all'Albo Società Coop. N.124353  
 Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
 Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
 P. IVA: 03501840825  
 e-mail: info@azioneassociazionistica.it  
 info@azionecoop.compartimentale.it

## CARTA DEI SERVIZI

agenzie di socializzazione pubbliche e private del territorio, per incentivare la loro partecipazione a momenti ricreativi e socializzanti.

- **Rapporti con associazioni, organizzazioni di volontariato, gruppi di auto mutuo aiuto:** La Cooperativa si pone come obiettivo prioritario l'integrazione, la collaborazione, la progettazione ed il lavoro di rete con gli enti istituzionali e del privato sociale, tenendo sempre in considerazione i bisogni dell'utenza e le risorse formali ed informali presenti nel territorio. In base alle conoscenze e all'esperienza acquisita, la Cooperativa si impegna per effettuare un coordinamento proficuo con tutti i destinatari (diretti ed indiretti) e con i servizi esistenti nel territorio, adottando una modalità che presuppone l'utilizzo del lavoro di rete, alla base di ogni iniziativa. Il lavoro in rete rappresenta un'autentica possibilità di intervento in quelle situazioni in cui l'elevato grado di disfunzionalità sociale del singolo o del gruppo familiare possono compromettere e rendere ardua qualsiasi altra modalità di intervento. La rete, in questo caso sociale, prevede il coinvolgimento di tutte quelle figure professionali, familiari, di volontariato od amicali che in qualche modo possono essere di sostegno all'intervento sociale. Il servizio si strutturerà secondo un impianto metodologico che sarà basato sul coordinamento e l'integrazione dei servizi e delle prestazioni dei singoli operatori e l'agire professionale sarà il risultato di un impegno extra-professionale, dove l'integrazione delle diverse sinergie costituiscono una modalità d'intervento funzionale al raggiungimento del miglior risultato possibile. Si prenderanno contatti con i responsabili delle Associazioni di Volontariato e Pro Loco locali per coinvolgere gli utenti e le rispettive famiglie in attività di ricreative e di supporto. La Cooperativa attiverà una collaborazione con i medici di base degli assistiti per attività di consultazione medica, promozione di incontri scientifici nell'approfondimento in campo sanitario, promozione di attività di prevenzione tramite opuscoli ed incontri secondo le direttive dell'O.M.S., in particolare modo per quanto concerne il settore della medicina preventiva e dell'educazione alla salute concorrendo al mantenimento del benessere psico-fisico.

Verrà incentivata la costituzione di gruppi di auto mutuo aiuto, anche grazie alle risorse pubbliche e private presenti nel territorio. Lo Psicologo della Cooperativa organizzerà anche degli incontri al fine di illustrare agli assistiti ed ai rispettivi familiari, cosa sia un **gruppo di mutuo aiuto** e il perché della sua utilità. Verrà somministrato un **questionario** per rilevare i bisogni reali di ciascuna famiglia, come li vive e come li affronta. Tutto ciò verrà fatto al fine di riconoscere le risorse delle singole famiglie ed al tempo stesso di valorizzarle. Obiettivo del gruppo sarà offrire alle famiglie un



**"AZIONE SOCIALE"**  
 Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
 Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
 Telosoccorso e Formazione  
 Iscritta all'Albo Società Coop. NA124353  
 Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
 Tel. 091.8148412 - Fax 091.8121820  
 P. IVA: 03501840825  
 e-mail: info@cooperazione sociale.it  
 info@cooperazione sociale.it

## CARTA DEI SERVIZI

adeguato sostegno psicologico affinché affrontino in modo appropriato il particolare problema che stanno vivendo con idee, consigli, raccontando la propria storia, la propria testimonianza.

### Proposte di carattere innovativo e/o sperimentale connesse all'attività principale

Procedure riferite ad attività, tecniche, modalità relazionali e comportamentali di supporto ai singoli, ai gruppi ed ai contesti di riferimento.

Le attività organizzate e realizzate dalla Cooperativa nell'ambito del presente servizio, prevedono una serie di azioni innovative ad integrazione dell'offerta, che contribuiscano a migliorare il servizio reso, soddisfacendo, per quanto possibile, la gamma di fabbisogni espressi ed inespressi dei soggetti destinatari del servizio e delle loro famiglie. Per lo svolgimento delle prestazioni migliorative di seguito indicate e per gli oneri relativi alle figure professionali previste in aggiunta a quelle richieste, la Cooperativa farà fronte utilizzando i fondi del proprio patrimonio, senza aggravio di spesa alcuno per l'Amministrazione Committente e con servizi espletati da personale a carico della Cooperativa, in quanto la stessa gestisce diversi servizi e vanta una pluralità di dipendenti con qualifiche diverse incontrati il sociale tra cui: psicologi, assistenti sociali, assistenti domiciliari, ausiliari, autisti, animatori, Osa, Oss, educatori, medici in convenzione, infermieri, etc.

### - PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

Sarà garantita agli assistiti la prestazione professionale di **n. 1 infermiere**, per tutta la durata del progetto, per una prestazione al mese, per ciascun assistito che ne ha bisogno, per piccole medicazioni, punture, misurazione di glicemia, misurazione di pressione, fasciature, cura di eventuali piaghe da decubito e quant'altro di competenza della figura professionale.

### - PICCOLI LAVORI DI MANUTENZIONE PRESSO IL DOMICILIO DEGLI ASSISTITI

La Cooperativa mette a disposizione del servizio la possibilità per gli assistiti di richiedere dei piccoli interventi di manutenzione a domicilio, come ad esempio, riparazioni di serrature, maniglie non funzionanti, lavori di muratura di piccola entità, piccoli lavori di pittura ritocco, piccole riparazioni di rubinetti, flessibili, guarnizioni etc. La Cooperativa garantisce fino ad un **massimo di n. 4 interventi mensili** attraverso l'intervento di un **tecnico manutentore**.

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenze Minorili, Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione Iscritto all'Albo Società Coop. N.124753 Via San Vito s.n.: 99012, CACCAMO (P.A.) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e-mail: <a href="mailto:info@cooperazione sociale.it">info@cooperazione sociale.it</a> <a href="http://www.cooperazione sociale.it">http://www.cooperazione sociale.it</a></p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	---	----------------------------

- **PRESTAZIONI DOMICILIARI DI DOMENICA E/O NEI FESTIVI**

Con l'obiettivo di garantire un servizio capillare che tenga conto delle esigenze degli utenti, la cooperativa si impegnerà ad erogare il servizio di assistenza domiciliare anche di domenica e/o nei festivi, adattando per quanto possibile gli orari alle esigenze degli utenti.

- **ORE AGGIUNTIVE AL SERVIZIO**

La cooperativa nei casi di comprovata necessità, su segnalazione dell'ufficio di servizio sociale comunale, offrirà **N. 1 ora aggiuntiva al mese, per ciascun assistito** resa dagli Operatori Socio-Assistenziali impiegati nel servizio.

- **SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA**

Essendo la Cooperativa "Azione Sociale" abilitata con relativa iscrizione all'albo regionale L.E.L.L. al n. 737 per la sezione di servizi di telesoccorso, con D.A. n. 1233 del 18/08/1996, attiverà un **Servizio di Telesoccorso e teleassistenza per tutti gli assistiti, che ne faranno richiesta esplicita** e che si trovano in stato di comprovato abbandono. Per l'organizzazione e la realizzazione del servizio nelle sue varie prestazioni, la Cooperativa metterà a disposizione dei potenziali assistiti, per tutta la durata del servizio, tutti gli strumenti tecnici necessari.

- **SERVIZIO DI BARBIERE/PARRUCCHIERE, PODOLOGO ED ESTETISTA**

La Cooperativa garantirà, per tutta la durata del progetto, il servizio di parrucchiere e/o barbiere, podologo ed estetista per **una prestazioni mensile a tutti gli utenti.**

Obiettivo principale è quello di fornire un servizio utile e dare la possibilità agli utenti di prendersi cura di se stessi e di evitare processi di abbandono della propria persona. I servizi e le prestazioni descritte potranno essere fruite sia a domicilio degli utenti, sia presso saloni.

- **SERVIZIO FARMATAXI E ANALISI CLINICHE A DOMICILIO**

La Cooperativa garantirà per tutta la durata del progetto il servizio di FARMATAXI che consiste nell'offrire all'assistito la possibilità di avere a disposizione una figura addetta al disbrigo di pratiche sanitarie quali prescrizioni mediche, ritiro analisi cliniche e farmaci con consegna al domicilio dell'utente, la prestazione potrà essere richiesta dall'ente committente **per tutti gli assistiti** e con cadenza settimanale o a seconda delle necessità con carattere d'urgenza per un totale



**"AZIONE SOCIALE"**  
Soc. Coop. Sociale s.r.l. ONLUS  
Assistenza Minor, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. NA124373  
Via San Vito s.n.: 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825  
e-mail: [info@cooperazione sociale.it](mailto:info@cooperazione sociale.it)  
[www.cooperazione sociale.it](http://www.cooperazione sociale.it)

## CARTA DEI SERVIZI

di n. 2 ore settimanali. Obiettivo è quello di garantire agli assistiti, che non hanno la possibilità di muoversi con facilità fuori dalle mura domestiche, un servizio specifico per la prescrizione e il reperimento dei farmaci.

### - TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO CON MEZZI DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa offre secondo le necessità degli assistiti il servizio di accompagnamento con mezzo della Cooperativa per gli assistiti che necessitano di essere accompagnati per visite parenti o per partecipare a manifestazioni o per uscite a carattere socializzante, visite mediche e per il disbrigo pratiche.

### - FESTE DI NATALE, PASQUA E CARNEVALE

Nel periodo Natalizio, Pasquale e per il carnevale la Cooperativa organizzerà momenti ludico ricreativi, in locali reperiti sul territorio del distretto, con la presenza di n. 1 animatore per n. 2 ore ad evento per promuovere momenti di scambio socio-culturale tra gli assistiti. Al fine di favorire l'integrazione saranno invitati anche i familiari degli utenti.

### - FESTE DI COMPLEANNO CON ANIMAZIONE

La Cooperativa organizzerà, con la presenza di n. 1 animatore per n. 2 ore ad evento, delle feste di compleanno per gli utenti il cui compleanno ricade nei mesi in cui è attivo il servizio, per ricordare insieme a ciascun utente il momento della propria nascita e dare importanza e valore all'evento. Le feste di compleanno si svolgeranno o presso il domicilio degli assistiti invitando i rispettivi familiari e amici, o presso locali reperiti dalla Cooperativa sul territorio distrettuale.

### - LA PIZZA

La Cooperativa ogni mese organizzerà delle uscite mensili con gli assistiti per andare in pizzeria, in alternativa per coloro che per vari motivi sono impossibilitati ad uscire da casa la Cooperativa garantirà la pizza a domicilio. Durante le serate, sarà messo a disposizione n. 1 animatore per n. 2 ore per ogni evento organizzato. L'obiettivo è quello di stimolare la partecipazione degli utenti a momenti aggregativi e ricreativi.

### - ORGANIZZAZIONE E REALIZZAZIONE DI N. 1 GITA



**"AZIONE SOCIALE"**  
Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS  
Assistenza Minoril, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N. A.124353  
Via. San Vito s.n. : 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax. 091.8121820  
P. IVA: 03501840825  
e - mail: info@cooperazioneassociale.it  
log@azione@pec.cooperazioneassociale.it

## CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa durante lo svolgimento del servizio organizzerà per tutti gli assistiti N° 1 gita di un giorno, in località del territorio provinciale, (la meta scelta a maggioranza dagli stessi assistiti in raccordo con l'amministrazione Comunale), con pranzo a carico della Cooperativa offerto a tutti i partecipanti. La Cooperativa metterà gratuitamente a disposizione degli assistiti i mezzi di trasporto e il personale per permettere a tutti gli assistiti di partecipare. La gita sarà svolta nei mesi primaverili con la presenza di n. 1 animatore.

### - INCONTRI DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE E PER UNA CORRETTA ALIMENTAZIONE CON DISTRIBUZIONE DI UN OPUSCOLO INFORMATIVO

Saranno tenuti n. 2 incontri: uno di educazione alla salute e uno dedicato all'alimentazione corretta, rivolti agli assistiti, al personale impiegato nel servizio ed a tutta la cittadinanza, con l'obiettivo di offrire elementi e nozioni valide a fronteggiare situazioni di disagio alimentare e di educazione alla salute. Tra i temi di discussione si prevede di affrontare:

- Uso corretto dei farmaci;
- Come tenere allenato il nostro cervello;
- Prevenzione dei rischi e delle patologie cardiovascolari;
- Diabete: prevenirlo e conviverci;
- Alimentazione e colesterolo;
- Depressione cure farmacologiche e prevenzione;
- Osteoporosi;
- Problemi di deambulazione.

Gli incontri saranno tenuti da n. 1 alimentarista e da n. 1 assistente sociale. Ciascun incontro avrà una durata massima di n. 3 ore per evitare di stancare l'attenzione dei partecipanti, e si svolgeranno presso locali reperiti dalla Cooperativa nel territorio distrettuale. La Cooperativa si occuperà di accompagnare con propri mezzi gli assistiti che ne necessitano.

### - SOSTEGNO MORALE E PSICOLOGICO

Sarà attivato uno sportello di ascolto e sostegno, nel quale opereranno uno psicologo e un assistente sociale. Tale attività potrà essere erogata sia telefonicamente che direttamente previo appuntamento anche presso il domicilio degli stessi assistiti e si propone l'obiettivo di far vivere un percorso

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b>                  Soc. Coop. Sociale a r.l. ONEUS                  Assistenza Minori, Anziani, Inabili,                  Telesoccorso e Formazione                  Iscritta all'Albo Società Coop. N°A121353</p> <p>Via San Vito s.n. - 91012 CACCAMO (PA)                  Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820                  P. IVA: 03501840825                  e-mail: <a href="mailto:info@azione sociale.it">info@azione sociale.it</a>  <a href="http://www.azione sociale.it">www.azione sociale.it</a></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
--	--	---------------------------------

individuale di adeguato supporto sociale.

**- ACCOMPAGNAMENTO AL MERCATINO**

La Cooperativa garantirà, una volta al mese, l'accompagnamento di n. 4 assistiti alla volta al mercatino, attività molto gradita soprattutto dagli assistiti. La Cooperativa a tal proposito metterà a disposizione un autista/ accompagnatore, per n. 2 ore ad intervento.

**Indagini di soddisfazione dell'utente e/o familiari**

**- Procedure di verifica, rilevamento, analisi e diffusione dei risultati ed azioni**

A conclusione del progetto, i dati raccolti, vengono accuratamente messi a confronto, vagliati ed elaborati per poter stilare dei chiari profili di valutazione e dei dati attendibili e facilmente leggibili. La verifica del progetto servirà ad accertare il grado di crescita personale e sociale dei soggetti coinvolti nell'esperienza e a quantificare il volume delle attività effettuate. A tal fine, verranno stabiliti e calcolati indicatori dell'efficacia che, per le attività cliniche, terranno conto di test e re-test somministrati agli utenti. La verifica viene effettuata dal gruppo preposto alla valutazione, costituito dalle componenti che hanno partecipato alla formulazione del progetto, nel rispetto dei singoli livelli decisionali dai quali emergeranno diversi punti di osservazione. Tutte le verifiche dovranno puntare ad ottimizzare gli interventi, anche prevedendo eventuali difficoltà che possono insorgere in itinere. I dati rilevati saranno raccolti e riportati in un report che sarà messo a disposizione dell'Ente Committente.

Durante lo svolgimento del servizio, attraverso visite domiciliari, contatti telefonici, questionari, etc la Cooperativa mirerà ad un coinvolgimento attivo degli utenti e i dei loro familiari, sia nella fase di programmazione degli interventi, sia nell'attuazione e nella verifica dei risultati raggiunti. La complessità degli interventi realizzati richiede la presenza di un coordinatore che effettui dei momenti di verifica sull'andamento dei servizi stessi, svolgendo al tempo stesso un'importante funzione di consulenza a supporto dell'utente e della sua famiglia per facilitare il reclutamento, l'uso e l'eventuale riorganizzazione delle risorse presenti, interne ed esterne e valutandone costantemente l'efficacia.

I servizi prevedono un piano di valutazione e monitoraggio dell'iniziativa, seguito dal coordinatore, già a partire dalla fase di progettazione, per continuare in itinere e a conclusione del progetto.



**"AZIONE SOCIALE"**  
Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS  
Assistenza Minorili, Anziani, Inabili,  
Teleassistenza e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N. 1124353  
Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825  
e-mail: [info@comunionemercato.it](mailto:info@comunionemercato.it)  
[biglioroni.servizi.comunionemercato.it](http://biglioroni.servizi.comunionemercato.it)

## CARTA DEI SERVIZI

La valutazione in itinere prevede il coinvolgimento di tutti i soggetti partecipanti al servizio. La valutazione partirà dall'équipe, per proseguire con l'utenza, il territorio e tutti i partner coinvolti.

La valutazione tenderà a verificare, in primo luogo, se ci sono stati scostamenti dagli obiettivi prefissati in origine; nello specifico si terrà conto dei risultati raggiunti, della verifica dell'impatto nel territorio, dell'aspetto qualitativo e quantitativo delle azioni di sensibilizzazione del territorio, del coinvolgimento dell'utenza, della promozione e diffusione delle iniziative e dei risultati del progetto. Ogni soggetto coinvolto nella valutazione riceverà gli strumenti per realizzare una verifica del progetto che partirà dalla flessibilità del proprio ruolo fino ad abbracciare tutti gli aspetti del progetto. La valutazione si avvarrà di strumenti quali incontri di gruppo omogenei di discussione; incontri incrociati fra i gruppi; test, interviste, questionari studiati in modo tale da consentire una valutazione tra le variabili che vengono misurate.

La valutazione si basa sulla raccolta di informazioni relative a:

- alle risorse da impiegare e realmente utilizzate nello sviluppo del progetto
- ai tempi di sviluppo previsti e a quelli realmente realizzati
- al tipo ed al numero di attori coinvolti con ruolo attivo non solo come operatori diretti, ma anche come rete che si è costruita attorno al progetto
- al tipo ed al numero di interventi realizzati
- al tipo ed al numero di persone concretamente coinvolte dagli interventi realizzati.

L'impostazione della verifica prefigura un controllo in termini di efficacia e di efficienza sui programmi svolti. La verifica in termini di efficacia viene articolata in tre fasi:

- **Valutazione ex ante:** avrà luogo all'inizio del servizio. In questa fase si effettuerà un'analisi del contesto e dei bisogni emergenti, al fine di pianificare e organizzare nel miglior modo possibile le attività di assistenza e si valuterà anche il livello di apprezzamento dell'intervento progettato da parte dell'ente appaltante e degli utenti. Le informazioni raccolte in questo primo momento verranno messe in relazione con l'ipotesi di intervento che si intende realizzare, considerando in che misura esso è in grado di rispondere ai bisogni e apportare un effettivo cambiamento sia per i soggetti che per il contesto. Questa fase permetterà, pertanto, una dettagliata analisi della situazione iniziale, permettendo di costruire una *base line*, necessaria nelle fasi successive per poter misurare i miglioramenti sopravvenuti a seguito degli interventi erogati.

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b></p> <p>Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minori, Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione Iscritti all'Albo Società Coop. NA124353</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e - mail: info@coopsociale.it http://www.coopsociale.it</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
--	--	---------------------------------

- **Valutazione in itinere:** verrà effettuata nel corso della realizzazione dell'intervento e mirerà ad individuare eventuali modifiche e migliorie da apportare allo stesso. In questa fase si punterà a verificare l'andamento generale del progetto, verificando la coerenza degli obiettivi, analizzando punti di forza e debolezza, raccogliendo feedback dagli utenti e dagli operatori, vagliando il grado di coinvolgimento dell'utenza alle attività proposte, individuando eventuali fattori ostativi e difficoltà riscontrate e valutando i risultati intermedi (*milestone*) raggiunti. La funzione principale di questa fase sarà quella di agevolare aggiustamenti del progetto in corso, ovvero produrre un *feedback* diretto a migliorare gli interventi proposti.
- **Valutazione finale:** avrà come oggetto la valutazione degli interventi realizzati e la verifica conclusiva dei risultati effettivamente conseguiti, attraverso l'analisi dell'impatto, dell'efficacia, dell'efficienza e della sostenibilità degli interventi realizzati. In quest'ultima fase verrà riconsiderato e giudicato l'intero progetto, con l'obiettivo di render conto dell'uso delle risorse, dei fattori di successo e di fallimento, dei risultati e dell'impatto del progetto.

Per poter attuare le azioni di verifica sono stati individuati obiettivi intermedi e finali, nonché alcuni indicatori che consentiranno di seguire e controllare in itinere lo svolgimento dell'intera attività del progetto.

Gli obiettivi intermedi individuati nel progetto nel suo insieme sono:

- a) l'integrazione delle agenzie formali ed informali
- b) il coinvolgimento del target individuato
- c) la costruzione di un gruppo interistituzionale
- d) sensibilizzazione
- e) reperimento dati per la conoscenza del territorio
- f) individuazione di volontari da coinvolgere in attività supplementari
- g) potenziamento delle capacità residue dei soggetti assistiti
- h) coinvolgimento e condivisione degli utenti nel piano individualizzato

INDICATORE obiettivi interventi intermedi

- Il numero degli enti coinvolti
- Partecipazione dell'utenza alle attività
- Il numero di volontari coinvolti e la costanza della partecipazione

	<p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minor, Anziani, Inabili, Tutela e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. NA124353 Via. San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03301840825 e-mail: <a href="mailto:info@cooperazione sociale.it">info@cooperazione sociale.it</a> <a href="http://www.azione sociale.it">www.azione sociale.it</a></p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	--	----------------------------

- La quantità e la qualità delle proposte delle iniziative degli utenti
- Partecipazione e frequenza alle attività del piano individualizzato

Gli obiettivi finali che si intendono raggiungere sono i seguenti:

- a) approfondita conoscenza del territorio di riferimento ai bisogni dell'utenza
- b) attivazione di processi di integrazione per la promozione di reti formali ed informali
- c) individuazione di una strategia di iniziative integrate
- d) inserimento di soggetti a rischio di isolamento
- e) miglioramento del processo di socializzazione
- f) sostegno al protagonismo positivo dell'utenza

#### INDICATORI obiettivi finali

- La costituzione di una mappa territoriale dei servizi relativa all'utenza interessata
- La costanza nella partecipazione da parte degli utenti alle attività e ai rapporti con il territorio
- L'integrazione degli enti nell'attuazione degli interventi
- Coinvolgimento e proposte operative da parte degli utenti per la continuazione del progetto

- Modalità inoltre possibili rilievi tempi di verifica

#### Indagini sulla soddisfazione dei clienti

La partecipazione dei clienti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione e somministrazione di questionari sulla soddisfazione, che consentono di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

I questionari vengono consegnati al cliente e riconsegnati alle risorse della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS presso la sede operativa del territorio e/o spedite via posta e/o via fax al n. 0918121820 direttamente alla sede di Caccamo.

#### Tutela e partecipazione

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti.

 <p><b>"AZIONE SOCIALE"</b> Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS Assistenza Minor, Anziani, Inabili, Telesoccorso e Formazione Iscritta all'Albo Società Coop. IVA124353</p> <p>Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA) Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820 P. IVA: 03501840825 e-mail: <a href="mailto:info@coopazione sociale.it">info@coopazione sociale.it</a> <i>Figliamuratori per cooperazione sociale</i></p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
---	----------------------------

L'AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS provvede con sistematicità alla valutazione delle prestazioni aziendali che maggiormente hanno e/o determinano un impatto sia nei confronti dell'utente finale sia di quelle figure rotanti attorno allo stesso, provvedendo anche al loro coinvolgimento per migliorare il servizio nel complesso.

### **Procedure di Tutela: Segnalazioni e reclami**

La tutela e la partecipazione degli utenti sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio. L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ✉ Lettera in carta semplice inviata alla "AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS", Via San Vito s.n., 90012 CACCAMO (PA) o consegnata personalmente;
- ☎ Rivolgendosi alla "AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS" allo 091-8148432 c/o via fax allo 091-8121820;
- ✉ Mandando eventuale e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@coopazione sociale.it](mailto:info@coopazione sociale.it)

### **- Modalità di gestione dei reclami**

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività.

Con questo obiettivo, ha avviato nel 2003 il progetto per la definizione del Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000, conclusosi nell'agosto 2003 con il conseguimento del certificato di conformità.

Nel processo intrapreso, la Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, volta a migliorare i servizi erogati, a soddisfare pienamente le esigenze del cliente e a valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

### **PUNTI INFORMAZIONE**

- Notizie ed informazioni di carattere generale che riguardano AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS possono essere richieste al personale operante presso la sede di



**"AZIONE SOCIALE"**  
Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS  
Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. NA124353  
Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825  
e - mail: info@cooperazione sociale.it  
info@cooperazione sociale.it

## CARTA DEI SERVIZI

Caccamo, in via San Vito, s.n. 90012 (Palermo) ai seguenti numeri di telefono e fax:  
091/8148432 - 091/8121820 - 091/8121956.

Per rispetto della privacy, le informazioni di tipo personale non vengono fornite per telefono

**PER TUTTE LE RICHIESTE E/O INFORMAZIONI RIVOLGERSI A:**

**PRESIDENTE - GIANFORTONE DANILLO TEL 3929135773**

Caccamo, li 18 - 12 - 17

**"AZIONE SOCIALE"**  
Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS  
Via San Vito s.n. - Tel. 091.8148432  
Partita IVA 03501840825  
90012 Caccamo (PA)

