

CARTA DEI SERVIZI



ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE



ASSOCIAZIONE DI SANA PIANTA

Via Gaetano Filangeri - Palermo

Presidente : Valeria Antinoro Tel: 3281869130

Coordinatrice: Dott.ssa Ornella Restivo

e-mail: disanapiantaaps@libero.it

Pec: disanapiantaaps@pec.it

sito: www.disanapiantaaps.org

INDICE

- 1. COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. CHI SIAMO**
- 3. MISSION**
- 4. I NOSTRI SERVIZI**
- 5. ORGANIGRAMMA**
- 6. SEDE - ORARI - CONTATTI E MODALITÀ OPERATIVE**
- 7. PRINCIPI GENERALI**
- 8. DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI**

1. COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari.

Essa costituisce l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro il cittadino-utente, inteso come soggetto portatore di diritti.

La Carta dei Servizi può essere definita come un contratto o un patto preventivo che un ente fa con i propri utenti circa le prestazioni erogate.

E' un documento che impegna l'ente erogatore che lo adotta e ha lo scopo di generare un miglioramento della qualità del servizio offerto e mira quindi ad incidere sui rapporti tra soggetti erogatori di servizi pubblici ed i cittadini.

Così come indicato dalla legge 328/2000 art. 13 "la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Infatti la tendenza che sempre di più si sta affermando conferisce al no profit un ruolo di partecipazione alla progettazione e di assunzione delle funzioni gestionali e al pubblico un ruolo di governo, valutazione e progettazione.

Diviene pertanto cruciale che pubblico e privato sociale nel rispetto delle reciproche identità e funzioni, partecipano come partner al patto con la cittadinanza.

2. CHI SIAMO

L'Associazione DI SANA PIANTA APS nasce il 10 aprile del 2014 con lo scopo di perseguire finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale prevalentemente nell'ambito del territorio della Regione Sicilia e con particolare attenzione al territorio in cui l'Associazione ha sede.

3. MISSION

La nostra Associazione nello specifico svolge la propria attività in favore della popolazione per il raggiungimento delle seguenti obiettivi:



- sviluppare e promuovere azioni che mirino a tutelare e promulgare i diritti dei bambini così come sancito dalla convenzione ONU sui diritti dell'infanzia, attraverso l'organizzazione di eventi, seminari, corsi di formazione, attività sul territorio, nelle scuole volte a creare percorsi di crescita personale, di autonomia, sviluppo della personalità e cooperazione tra pari;
- diffondere la conoscenza della figura del Tutore volontario di minori stranieri non accompagnati, istituito dalla legge n. 47/2017, e dell'importanza del suo ruolo di prossimità in favore dei bambini e dei ragazzi, che si trovano in una delicata condizione di fragilità al momento del loro arrivo in Italia senza punti di riferimento;
- studiare e sviluppare nuove e/o già implementate ricerche anche in collaborazione con altri enti e associazioni al fine di monitorare le necessità sul territorio e modulare gli interventi nei confronti dei soggetti di cui allo scopo sociale;
- sostenere con azioni di tipo didattico, artistico, ludico, educativo e ricreativo, ragazzi e giovani anche tramite la realizzazione di eventi, manifestazioni, laboratori, spettacoli, mostre, percorsi esperienziali, con l'intento di facilitare l'inclusione sociale incentivando il dialogo con loro e fra di loro;
- Implementare azioni, interventi, progetti, e collaborazioni per il supporto alla povertà in genere;
- attivare percorsi di sensibilizzazione e animazione della comunità locale entro cui si opera, al fine di renderla più pronta, consapevole e disponibile all'attenzione e all'accoglienza di coloro che vivono stati di disagio;
- sviluppare e promuovere azioni volte a tutelare i percorsi di legalità e lotta alle mafie organizzando a tal fine incontri, eventi, proiezioni, etc..

4. I NOSTRI SERVIZI

- accogliamo i ragazzi stranieri fuoriusciti dalle comunità che non trovano casa in un appartamento confiscato alla mafia;
- banco alimentare: distribuiamo alimenti a soggetti e famiglie interessate da svantaggio economico, sociale e/o culturale;
- siamo un centro d'ascolto per donne, ragazzi e ragazze;
- organizziamo attività ludiche per bambini e ragazzi con pratiche sportive e altro;
- promuoviamo incontri con le famiglie Ucraine che attualmente sono ospitate presso famiglie cittadine per dare loro sostegno e aiuti;
- supportiamo i ragazzi alla redazione del proprio curriculum vitae con le competenze acquisite e le esperienze pregresse e li orientiamo alla ricerca di un lavoro, anche con l'ausilio dei social media e tramite i canali delle agenzie interinali;
- segretariato sociale e aiuto di prossimità indirizzato a tutti coloro si trovano in stato di bisogno;
- formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica, prevenzione del bullismo e contrasto alla povertà educativa;
- gestione di servizi socio assistenziali;
- realizzazione e sviluppo di progetti di assistenza domiciliare per minori;
- gestione comunità alloggio;
- gestione case di accoglienza per mamme con figli e gestanti.



5. ORGANIGRAMMA

La struttura organizzativa dell' Associazione comprende:

L'ASSEMBLEA DEI SOCI ad essa spetta determinare gli indirizzi generali dell' Associazione per il conseguimento delle finalità sopra dichiarate e contenute nell'oggetto sociale dello Statuto.

IL CONSIGLIO DIRETTIVO ad esso spettano le funzioni di amministrazione e di controllo dell'attività dell'Ente, è nominato dall'assemblea dei soci e resta in carica per tre esercizi consecutivi per poi essere rinnovato e/o confermato.

IL PRESIDENTE DELL' ASSOCIAZIONE nominato di concerto dal Consiglio tra i suoi componenti, convoca e presiede le riunioni dell'assemblea e del consiglio.
E' il Legale Rappresentante dell'Associazione ed ha potere di firma.

SOCI/DIPENDENTI/COLLABORATORI, composti da figure professionali specifiche quali:

Assistente sociale: operatore con Laurea in Servizio Sociale o diploma universitario conseguito a seguito di corsi triennali e successivamente abilitati all'esercizio della professione mediante superamento di un esame di stato ed iscrizione all'Albo Professionale. L'assistente sociale si occupa del coordinamento dei servizi destinati ai cittadini segnalati dagli Enti pubblici e/o privati.

Assistenti domiciliari e dei servizi tutelari/agli anziani/geriatrici/OSA/OSS: operatori in possesso dell'attestato regionale, post diploma di scuola dell'obbligo, conseguito a seguito del superamento di un esame al termine di un corso di novecento ore. Operano al domicilio degli utenti o in strutture diurne e residenziali. Si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo della casa, dello svolgimento di pratiche amministrative, della spesa dell'attività socio-relazionale ecc..

Ausiliari: operatori con diploma di scuola dell'obbligo ed in possesso della Patente di guida di tipo "B". Si occupano dell'aiuto domestico, delle pulizie straordinarie, delle prestazioni di accompagnamento e disbrigo pratiche per i servizi di assistenza domiciliare.

Fisioterapisti: sono operatori in possesso di Diploma Universitario in Terapista della Riabilitazione. Si occupano della prevenzione, cura e riabilitazione di diverse patologie che riguardano l'apparato muscolo-scheletrico, neurologico e viscerale. Forniscono trattamenti terapeutici direttamente al domicilio dell'utenza.

Infermiere professionale è un professionista sanitario che svolge un ruolo fondamentale nell'assistenza alle persone, sia in salute che in malattia. È una figura chiave nell'ambito sanitario, che lavora in stretta collaborazione con altre figure professionali, come medici e altri operatori sanitari.

Autisti: operatori con diploma di scuola dell'obbligo, in possesso della Patente di guida di tipo "B". Vengono utilizzati per le prestazioni di accompagnamento e disbrigo pratiche in favore degli utenti del servizio di assistenza domiciliare. Operatori vari con titoli ed attestazioni, richiesti ad hoc in seguito ad esigenze progettuali o per specifiche attività.

e, all'occorrenza,

Animatori Socio Culturali: sono operatori con specifico attestato di animatore, si occupano delle attività di animazione in favore dei minori e degli anziani dei centri aggregativi.

Mediatori culturali: lingua inglese - francese -ucraina e dialetti Africani:
sono professionisti che svolgono un ruolo di ponte facilitano la comunicazione e la comprensione tra persone provenienti da culture diverse, consapevoli delle differenti norme sociali, valori, credenze e modi di comunicare che caratterizzano ogni cultura. Aiutano a superare le barriere linguistiche e culturali, favorisce l'inclusione e la partecipazione attiva di persone provenienti da background diversi nella società.

Operatrice della salute: professionista che si avvale di una pratica antica e diffusa che unisce tradizione e scienza per promuovere il benessere fisico e mentale, attraverso manualità specifiche, il massaggiatore agisce sui tessuti molli del corpo, favorendo il rilassamento, alleviando tensioni e dolori, e stimolando i processi di autoguarigione.

6. SEDE - ORARI - CONTATTI E MODALITÀ OPERATIVE

La Sede dell' Associazione Di Sana Pianta è in Via Gaetano Filangeri 4-6.

Presidente - Valeria Antinoro: 3281869130.

Assistente Sociale - Ornella Restivo: 3480021009.

Mail: disanapiantaaps@libero.it dove indirizzare la corrispondenza e avere informazioni di carattere generale.

PEC: disanapiantaaps@pec.it

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì – dalle ore 9,00 alle 13,00.

Segretariato sociale: lun-merc dalle ore 9.30 alle 12.30 - mart. dalle ore 15.00 alle ore 18.00 (su appuntamento).

Ogni istanza privata o utenza inviata dagli enti pubblici viene accolta dal coordinatore del servizio, il quale provvede ad una valutazione della situazione sociale dell'utenza per poi orientare il servizio sui bisogni specifici individuali.

La presa in carico avviene nelle modalità e nei termini stabiliti dalle relative Convenzioni, Atti d'obbligo e Patti di accreditamenti firmati con gli enti pubblici o, in caso di servizio privato, nei termini stabiliti in sede di primo colloquio con gli utenti richiedenti.

Gli operatori dell'Associazione, lavorando nell'ottica della collaborazione con i servizi presenti sul territorio, tra le altre mansioni:

-comunicano sulla natura e sull'accesso delle risorse esistenti,

-aiutano direttamente gli utenti sulle procedure necessarie ad ottenere le prestazioni

per accedere ai servizi,

-smistano e segnalano le richieste di prestazioni ai servizi ed enti di riferimento;

-forniscono un panorama dei servizi presenti, del loro funzionamento, cercando di garantire anche notizie sui bisogni emergenti, facendo da supporto tecnico/conoscitivo,

-effettuano analisi concernenti la situazione del caso specifico nella sua globalità.

7. PRINCIPI GENERALI

La nostra attività si fonda su alcuni principi generali:

- **eguaglianza** – le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione deve essere posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali;
- **imparzialità** – il comportamento nei confronti dei cittadini che si rivolgono ai servizi deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni; il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non può costituire motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell'attività programmata;
- **continuità** – i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo a meno di cause di forza maggiore;
- **efficienza, efficacia ed economicità** – l'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche, devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni spreco;
- **partecipazione** – ai cittadini deve esser dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.

8. DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

- **accesso ed attenzione** – ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- **informazione** – ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- **rispetto della persona** – ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

- **normalità e differenza** – ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve esser garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione;
- **fiducia e decisione** – ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;
- **reclamo e riparazione dei torti** – ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito.

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** – siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornire. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;
- **rispetto di leggi e regolamenti** – il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi, si fonda sul comune rispetto – da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori – delle disposizioni di legge e dei regolamenti che normano il settore dei servizi sociali;
- **collaborazione** – l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

Presidente Associazione

Di Sana Pianta APS

Valeria Antinoro

ASSOCIAZIONE DI SANA PIANTA

Via Gaetano Filangeri 4-6, Palermo

Presidente : Valeria Antinoro

Tel: 3281869130

e-mail: disanapiantaaps@libero.it

Pec: disanapiantaaps@pec.it

sito: www.disanapiantaaps.org

