



# CARTA DEI SERVIZI

A.Fa.Di. ETS  
Via Guido Libertini n. 15 (scala B)  
90129 Palermo  
Tel/ Fax: 091 7742716  
Sito: [www.associazionefamigliedisabili.it](http://www.associazionefamigliedisabili.it)  
e-mail: [afadionlus@gmail.com](mailto:afadionlus@gmail.com)  
pec: [afadionlus@pec.it](mailto:afadionlus@pec.it)

*“Sin dagli inizi abbiamo pensato che se nella vita facciamo bene il lavoro che amiamo saremo sempre in grado di comunicare agli altri la nostra positività.*

*Un principio che per noi è diventato un valore, un elemento cardine sul quale ruotano tutti gli aspetti della nostra quotidianità.*

*Dai dirigenti, ai collaboratori, ai docenti, agli operatori da noi formati, tutti abbiamo imparato ad agire con amore e dedizione, ad affrontare le difficoltà con la consapevolezza di poter contare su sé stessi, sulla propria preparazione e sul proprio entusiasmo.*

*Così abbiamo fatto dell’A.Fa.Di. Onlus/ETS una vera e propria scuola di vita, un catalizzatore per attrarre le migliori energie e restituirle sotto forma di professionalità e carica emotiva”.*

***Il Presidente A.Fa.Di. ETS  
Maria Aurelia Munna***

## SOMMARIO

Premessa	4
Chi è l'A.Fa.Di. ets	5
Il Valore della Partecipazione	6
Il Valore della Trasparenza	7
Efficienza e qualità dei servizi	7
Continuità del servizio	8
Diritti e doveri degli utenti e delle famiglie	9
Il Centro Socio Educativo “ <i>La Gabbianella</i> ”	10
A chi si rivolge	12
Giorni ed orari di funzionamento del Centro	12
Le attività del C.S.E. “ <i>La Gabbianella</i> ”	13
Professionalità e risorse umane	21
Servizi di supporto	27
S.E.D. H “Educational Home”	28
Servizio Int. psicosociale con Operatore d’appoggio	31
Come accedere ai nostri Servizi	32
Gestione Prassi e Verifica Piano Individualizzato	33
Modalità d’integrazione con i servizi del territorio	33
Costi dei Servizi	34
Misure di contenimento e diffusione del covid-19	36
Questionario di Soddisfazione Qualità percepita	39
Modulo per i Suggerimenti	45

## **Premessa**

La nostra Carta dei Servizi è stata costruita con l'obiettivo di aiutarVi a conoscere la nostra Associazione, per dialogare con tutti coloro che per diverse ragioni vogliono conoscere le nostre attività.

Questo documento rappresenta inoltre un impegno per garantire determinati standard di qualità nelle prestazioni erogate, così come uno strumento attraverso il quale creare un clima di reciproca collaborazione e stima, nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie.



## **Chi è l'A.Fa.Di. ets**



L'associazione A.Fa.Di. ets è una Associazione di Promozione Sociale e di Solidarietà Familiare ai sensi della legge regionale n. 10/2003, costituita nell'ottobre del 1992, nasce a tutela dei diritti dei disabili e delle loro famiglie.

Non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità solidaristiche, attivandosi affinché sia garantito alle persone svantaggiate ed alle loro famiglie il diritto inalienabile ad un'attività libera e tutelata, nel pieno rispetto della dignità di ogni individuo.

Per il raggiungimento degli obiettivi statuari, l'Associazione

A.Fa.Di. ETS realizza interventi educativi e formativi, differenziati in base all'età ed agli specifici bisogni dell'utente; finalizzati al mantenimento e/o potenziamento delle abilità della persona in situazione di disabilità ed alla sua integrazione all'interno del proprio contesto sociale. In tal senso, l'Associazione A.Fa.Di. ets ha come principio costitutivo dei propri interventi la presa in carico della *Persona con Disabilità*, che come tale, ha il diritto legittimo ad essere coadiuvato a concretizzare nel miglior modo possibile le sue potenzialità all'interno del "suo progetto di vita". A tal fine, l'Associazione si pone in un rapporto di collaborazione con tutti gli enti presenti sul territorio, realizzando un vero e proprio lavoro di rete, per favorire la creazione di un progetto educativo unico in un'ottica di continuità e di integrazione completa della persona disabile e della sua famiglia nella comunità.

L'A.Fa.Di. ETS è oggi Ente accreditato per la gestione di attività a favore di persone con disabilità, beneficiari di Progetti Individuali ai sensi dell'art. 14 della Legge Nazionale n.328/2000 residenti nel Distretto Socio Sanitario 42, sia per il Servizio Centro Socio Educativo (C.S.E.), sia per il Servizio Educativo Domiciliare H (S.E.D. H), che per il Servizio Integrazione psicosociale con Operatore d'appoggio (disagio psichico).

### **Il Valore della Partecipazione**

L'A.Fa.Di. ETS riconosce molta importanza al valore della partecipazione, intesa in due differenti prospettive: la

partecipazione alla vita associativa e la partecipazione al Progetto educativo del proprio familiare.

Il rapporto famiglie/associazione viene favorito attraverso la proposta di momenti associativi, ed in particolar modo nel momento in cui si presenta il Progetto Individualizzato dell'utente. Il coinvolgimento della famiglia, infatti, rappresenta una condizione indispensabile, in quanto l'Associazione costituita da genitori, riconosce e vede negli stessi i responsabili primi e naturali dell'educazione dei propri figli. L'Associazione al fine di garantire una gestione condivisa e partecipata, istituisce dei momenti di confronto e di collaborazione con i genitori per garantire la migliore programmazione e la verifica degli interventi realizzati e dei risultati conseguiti.

### **Il Valore della Trasparenza**

L'A.Fa.Di. ETS per rendere effettiva la gestione partecipata e favorire il consolidarsi di un rapporto fiduciario con i propri interlocutori istituzionali, famiglie, sostenitori, Pubblica Amministrazione, s'impegna a fornire attraverso la distribuzione della presente Carta dei servizi, informazioni complete e trasparenti circa le attività dell'ente.

### **Efficienza e Qualità dei Servizi**

L'efficienza, la qualità e il miglioramento continuo delle performance sono le sfide che impegnano l'A.Fa.Di. ETS per il futuro. L'Associazione pertanto s'impegna a perseguire



l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dei suoi scopi. Questo è il principio cardine con il quale l'Associazione pone le condizioni affinché ogni risorsa economica venga utilizzata al meglio per garantire la realizzazione e la continuità delle proprie attività.



### **Continuità del Servizio**

La continuità del servizio deve essere intesa come l'impegno dell'A.Fa.Di. ETS a garantire tutte le condizioni che possano evitare un irregolare funzionamento o l'interruzione dei propri

servizi, per quanto direttamente riconducibile alla propria responsabilità.

Nel caso in cui il funzionamento divenisse irregolare o interrotto per cause esterne di forza maggiore l'Associazione s'impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti ed ai familiari.

### **Diritti e Doveri degli Utenti e delle Famiglie**

L'A.Fa.Di. ETS riconosce alle famiglie dei nostri utenti il diritto ad essere assistiti con competenza e professionalità, nonché un ruolo significativo nella formulazione del Progetto educativo, così come il diritto a ricevere tutte le informazioni riguardanti il percorso del proprio familiare.

Ai nostri utenti e alle loro famiglie viene assicurato il rispetto della privacy e del segreto professionale, garantiti da tutti gli operatori che ruotano intorno all'utente e che collaborano all'interno del servizio.

Ogni persona che accede al nostro servizio ha il dovere di assumere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori, collaborando con loro nella realizzazione del Progetto educativo condiviso, ed inoltre, devono rispettare le norme che ne regolano il funzionamento, al fine di garantire la migliore erogazione delle prestazioni.

Ogni famiglia è parte attiva nella realizzazione dei percorsi di attività e pertanto deve assicurare le condizioni utili alla sua realizzazione. La famiglia è tenuta a comunicare l'emergere di

ogni nuova situazione, affinché si consenta un veloce ed opportuno adeguamento degli interventi.

Deve garantire le condizioni igieniche del proprio figlio in modo tale da assicurare all'assistito l'immediato accesso alle attività del progetto. Su richiesta degli operatori, è preferibile fornire al proprio figlio ausili e strumenti non in dotazione alla struttura, ma necessari allo svolgimento di eventuali prestazioni.

## **Il Centro Socio Educativo “La Gabbianella”**



Il Centro Socio Educativo è una struttura non residenziale aperta alla comunità, sviluppa progetti di accoglienza diurna con valenza socio-educativo-assistenziale, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali, accoglie persone disabili con compromissioni del

funzionamento intellettuale ed adattivo che possiedono capacità relazionali, di comunicazione e margini di autonomia crescenti che non possono essere sviluppati all'interno dei servizi già costituiti. Ha l'obiettivo di promuovere la crescita dei soggetti nella prospettiva di una progressiva socializzazione, e dare un supporto alle famiglie durante la giornata.

Il Centro Socio Educativo *“La Gabbianella”*, nasce con l'attivazione di un finanziamento del Comune di Palermo nell'anno 2002 e sin da allora ha rappresentato un punto di riferimento per gli adolescenti e giovani adulti disabili e per le loro famiglie.

La struttura è ubicata in Via Guido Libertini n. 15 (zona Pagliarelli), facilmente raggiungibile da Viale Regione Siciliana, percorrendo la parallela dello scorrimento veloce Palermo-Sciaccia, Via Gaetano Costa subito dopo il numero civico 59, si trova la via Guido Libertini.



### **A chi si rivolge**

Il C.S.E. si rivolge sia a *giovani adulti* che, una volta terminati gli studi e usciti dal circuito scolastico, “perdono” il loro pari di riferimento e divengono privi di un gruppo di pari d’appartenenza, sia a *bambini e adolescenti*.

Il Centro diviene opportunità di scambio, di confronto con l’altro e con sé stessi, fonte di crescita personale e sociale.

### **Giorni ed Orari di funzionamento del Centro**

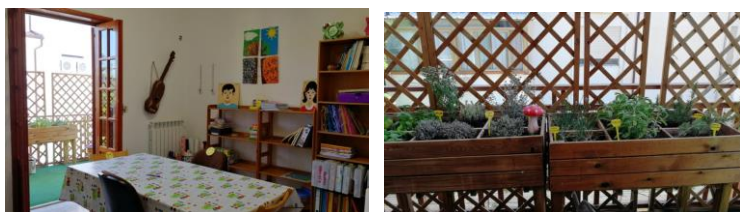
La segreteria amministrativa è operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle 13:30 e il pomeriggio del lunedì e del mercoledì dalle ore 15:00 alle 18:00 per la gestione delle attività amministrative e di raccordo territoriale, nonché per lo Sportello Informa Famiglie e per la gestione esterna del S.E.D. H e del Servizio Integrazione psicosociale con operatore d’appoggio.

*Il C.S.E. sulla base della programmazione dei Piani Individualizzati, valutando le necessità degli utenti e in base al target di età, svolge le attività dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:30 alle ore 18:00.*

Durante l’anno sono previsti tre periodi di chiusura del C.S.E. in concomitanza delle festività natalizie, pasquali e delle vacanze estive.

## Le Attività del C.S.E. “*La Gabbianella*”

All'interno del C.S.E. sono condotte attività finalizzate all'integrazione sociale, al trattamento dei problemi di apprendimento, all'educazione, all'autonomia, al consolidamento di abilità per l'integrazione sociale, per il contenimento emotivo ed in relazione alle specifiche esigenze, si realizzano attività terapeutico-riabilitative mirate all'acquisizione e al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive, affettivo relazionali.



Le attività erogate sono suddivise in **Primarie**, **Complementari** ed **Integrative**.

Le **attività Primarie** costituiscono l'insieme delle prestazioni finalizzate alla realizzazione di tutti i percorsi educativi e formativi per il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato.

Le attività Primarie si riconducono a:

Informazione; Drammatizzazione e Psico-animazione; Arti creative; Attività musicali; Potenziamiento meta-cognitivo; Gestione delle Attività domestiche; Cura della Persona e della Casa; Autonomia di base; Musicoterapia; Laboratori artistici, multimediali e innovativi, quali cinematografia e fotografia; Giardinaggio; Attività ludo-psico-motoria; Cucina; Escursioni socio-culturali; Passeggiate per la città; Giornate a tema.







Altra attività è il Progetto “**Pet-Therapy**”, un intervento educativo di tipo esperienziale in cui una parte importante è affidata alla mediazione di piccoli animali, ciò permette una conoscenza “in vivo” di quanto viene proposto, e rappresenta un potente attivatore di emozioni.



Una delle aree di lavoro privilegiate è l'**attività teatrale**, laboratorio principale per il C.S.E. “*La Gabbianella*” in quanto mira allo sviluppo e stimolazione dei prerequisiti (collaborazione, attenzione), delle abilità cognitive (stimolazione del linguaggio verbale e non verbale) e dell’aumento della stima di sé, attraverso messaggi di rinforzo e gratificazione nella produzione e realizzazione di spettacoli tratti da storie immaginarie o dalla libera interpretazione di narrativa contemporanea.



## La Compagnia teatrale “*La Gabbianella*”



Le *attività Complementari* offerte sono:

- **Spazio Famiglia** con attività di formazione per genitori ove si attivano percorsi allo scopo di non abbandonare la famiglia e ridurre il disagio legato al sentimento di vuoto che spesso accomuna questi nuclei familiari, e di limitare il rischio di perdere quell'opportunità di attivare un pensiero critico, rispetto ad un cambiamento delle proprie strutture comportamentali ed educative, spesso erette a protezione del familiare disabile, finendo per strutturare modalità affettive inefficaci rispetto alle interferenze prodotte dalla società e da chi non ha gli strumenti per rapportarsi adeguatamente con il disabile.

Si esplica attraverso un insieme di attività che mirano a creare aggregazione attraverso diverse modalità di attuazione (attività di narrazione, attività motorie, attività tecnico-manuali, grafico-pittoriche e manipolative) e per fornire ai familiari strumenti per meglio interagire con i propri figli.

Nel 2013 si è attivato il Progetto “*Il laboratorio delle esistenze*” attività finalizzata a fornire sostegno e ascolto alle famiglie e a realizzare aggregazione tra i componenti dei nuclei familiari partecipanti. I genitori si raccontano, particolare attenzione è data allo spazio innovativo dedicato ai padri, che sentono il bisogno di

parlare e condividere la loro esperienza di vita oltre la disabilità, è nato quindi il gruppo **“Padri che si raccontano”**.

- **“Parent Training”** che perseguono la finalità di aiutare e gestire l’ansia solitamente associata al proprio vissuto di genitore di una persona in situazione di disabilità, attività altresì atta a trasferire abilità tecniche e adeguati strumenti educativi al fine di affrontare al meglio e rinforzare le competenze genitoriali.



Le **attività Integrative** realizzate in favore della collettività sono quelle di:

- **Segretariato Sociale**, con la predisposizione di uno

Sportello che si rivolge a tutti i disabili e alle loro famiglie per favorire la fruibilità delle norme relative allo status di diritto della persona con disabilità, per la risoluzione di problematiche emergenti e per l'orientamento verso le risorse esistenti sul territorio e che possono rispondere ad un bisogno specifico. L'attività dello Sportello è un servizio gratuito che si estrinseca nell'accoglienza delle persone portatrici di un bisogno e nell'ascolto attivo delle loro problematiche; da ciò s'istaura una vera e propria relazione d'aiuto con le connesse competenze specifiche nell'attuare una comunicazione empatica ed efficace.

- **Consulenza extramuraria**, l'equipe è disponibile a fornire consulenza ad insegnanti o eventuali figure esterne di riferimento all'utente, al fine di raccordarsi in un unico linguaggio che si traduca in fattivi interventi di sostegno all'utente preso in carico.

### **Professionalità e Risorse umane**

La forza lavoro all'interno dei servizi offerti dall'A.Fa.Di. ETS ha ricoperto sempre un ruolo centrale.

L'Associazione ha attivato percorsi di formazione continua, atti

a favorire la responsabilizzazione di ogni gruppo di lavoro in una logica di crescita professionale.

**Area Management/Direzione:**

- *Coordinatore di Servizio e Responsabile Amministrativo*, ha il compito di gestire il Centro dal punto di vista tecnico gestionale. È punto di riferimento e primo interlocutore dei Servizi Territoriali per la gestione dei casi. Per quanto riguarda i rapporti con le famiglie garantisce la trasparenza degli atti amministrativi e la realizzazione dei programmi di lavoro elaborati in programmazione. Inoltre, gestisce i rapporti col personale interno e con i collaboratori esterni; riunisce l'equipe periodicamente sotto la propria regia per discutere i casi e studiare le nuove strategie di intervento.

**Area Segreteria:**

- *Segretario amministrativo*, collabora con il Coordinatore amministrativo negli aspetti amministrativi gestionali dell'Ente e dei servizi posti in essere.
- *Operatore di Sportello*, ha il compito di fornire informazioni sulle normative vigenti, sulle risorse attive del territorio e quant'altro sia di risposta al bisogno

delle persone con disabilità.

- *Responsabile gestione del personale* ha il compito di gestire e supervisionare i processi relativi al personale inerente alla pianificazione e programmazione del fabbisogno di operatori, ai percorsi di carriera, alle politiche retributive, agli aspetti amministrativi e relazioni sindacali, operando coerentemente con gli obiettivi strategici dell'Ente.

#### **Equipe psico-sociale:**

- *Psicologo/psicoterapeuta*, attraverso il sostegno psicologico e la tecnica del colloquio, affronta le problematiche che riguardano tanto la persona disabile quanto la famiglia. Il sostegno psicologico mira infatti a sensibilizzare i familiari, coinvolgendoli nella gestione della patologia, e a promuovere atteggiamenti positivi per facilitare l'accettazione della situazione di disabilità, stimolando una crescita virtuosa e creativa in tutto il nucleo familiare.

Inoltre si occupa, in sinergia con il Coordinatore e con l'équipe psico-sociale, della progettazione, della gestione degli interventi e della supervisione dei percorsi degli utenti e degli operatori.

- *Assistente Sociale Specialista*, aiuta l'utente e la



famiglia ad utilizzare in modo valido le risorse reali e potenziali in loro possesso facilitando così lo sviluppo della loro autonomia e responsabilità. Organizza e promuove prestazioni e servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone, valorizzando e coordinando a tale scopo tutte le risorse sia pubbliche che private del territorio, per realizzare gli orientamenti della politica sociale secondo le norme definite dalla legislazione sociale. L'assistente sociale, in sinergia con le altre figure professionali, incontra l'utente e la sua famiglia e fa un'analisi approfondita dei problemi da questi presentati, giungendo ad uno studio sociale del caso e a una diagnosi o valutazione della situazione, come base per la formulazione e attuazione di un Piano d'intervento.

Ciò avviene attraverso un'azione coordinata delle risorse intorno al problema evidenziato, nonché attraverso la verifica dei risultati ottenuti in rapporto alla soluzione del problema stesso.

Inoltre si occupa, in sinergia con il Coordinatore e con l'équipe psico-sociale, della progettazione, della gestione degli interventi e della supervisione dei percorsi degli utenti e degli operatori.

- *Pedagogista*, interviene per l'individuazione dei bisogni educativi speciali, nell'organizzazione

d'interventi educativi finalizzati ad obiettivi formativi, terapeutici e di riabilitazione Psicosociale, mirati al recupero e allo sviluppo della persona disabile.

- *Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica*, provvedono alla formulazione di uno specifico programma di intervento mirato al recupero psichico dell'utente.

**L'équipe psico-sociale** effettua visite domiciliari presso le abitazioni degli utenti.

**Staff di Laboratorio:**

- *Educatori* professionali con formazione nell'ambito di scienze pedagogiche.
- *Psicologo clinico* specializzato all'autonomia e alla comunicazione.
- *Esperto Teatrale* che si occupa della regia e messa in scena degli spettacoli teatrali strutturati durante i percorsi laboratoriali.
- *Tutor di Laboratorio artistico*, che promuove l'utilizzo dei materiali poveri per la realizzazione di multimedialità come strumento per facilitare l'acquisizione e/o il potenziamento di abilità e

competenze.

- *Assistenti alla persona* con formazione professionale specifica di O.S.A., che intervengono a sostegno dell'autonomia per la cura e igiene personale e divengono “*il tassello mancante*” per supportare e accompagnare l'utente in una prospettiva di vita indipendente.
- *Logopedista* si occupa dei disturbi del linguaggio e della comunicazione: si occupa della diagnostica, prevenzione e cura dei disturbi della parola, della voce, dell'articolazione dei suoni, della deglutizione e dell'udito, e dei disturbi cognitivi connessi (ad esempio relativi alla memoria e all'apprendimento).

Il suo intervento è rivolto a chi ha disturbi del linguaggio, con persone che non riescono a parlare o parlano con difficoltà (ad esempio perché soffrono di balbuzie), utenti che hanno perso la capacità del linguaggio a causa di ictus, traumi, interventi chirurgici, patologie neuropsicologiche, persone che hanno problemi nella masticazione e nella deglutizione. A seconda del quadro clinico insegna ad emettere suoni ed articolare le parole in modo corretto, oppure a sviluppare ed usare consapevolmente la muscolatura della masticazione e della deglutizione. Si occupa nel

frattempo di educare il paziente e i suoi familiari su come affrontare e convivere con i disturbi e le disabilità di tipo comunicativo.

- *Ausiliario.*
- *Autista.*

**Risorse a consulenza:**

- *Consulente fiscale.*
- *Consulente del Lavoro.*



**Servizi di Supporto In&Out**

Il C.S.E. fornisce il **servizio di trasporto** dalla propria abitazione al C.S.E. e relativo ritorno a quelle famiglie che ne

fanno esplicita richiesta.

Il funzionamento di tale servizio è organizzato secondo gli orari delle attività programmate.

### **S.E.D. H “Educational Home”**

Il servizio è di natura socio-assistenziale a carattere diurno e territoriale, che si propone di promuovere, accompagnare e accrescere le potenzialità evolutive della persona con disabilità, unitamente ai suoi familiari, sostenendoli nel recupero e nello sviluppo delle loro competenze educative e al contempo, promuove la partecipazione della comunità di appartenenza alla contingente disabilità dei soggetti presi in carico.

Il S.E.D. H opera sia al domicilio che nei contesti di aggregazione e di vita delle persone con disabilità, ed è un supporto socio-educativo all'autonomia personale e alla socializzazione che consente di prevenire e/o trattare i comportamenti disfunzionali ed evitare la cronicizzazione di comportamenti sociali inadeguati.

Il Servizio si rivolge a nuclei familiari con persone disabili e a persone disabili singole (minori, giovani adulti, adulti).

Il Servizio avviato sperimentalmente dall'Associazione A.Fa.Di. ETS già dal 2009, affiancandolo ai servizi già offerti dal Centro Socio Educativo, nasce dal riconoscimento che i problemi che circondano l'area della disabilità vanno compresi

nell'ottica della complessità, divenendo sempre più consapevoli che questi possono essere rappresentati da più punti di vista e possono avere cause diverse e anche difficilmente identificabili. Nel pensare all'avvio del servizio educativo domiciliare si è data importanza alla necessità di affrontare un percorso educativo non solo in assetto di gruppo, così come avviene all'interno dei laboratori, ma anche in un assetto individuale dove l'operatore si trova in un rapporto privilegiato con il singolo utente per promuovere elementi di supporto alla qualità della vita, all'autonomia, all'integrazione, alla solidarietà, all'identità personale, alla responsabilità ed alla partecipazione tenendo sempre ben presente la centralità della persona.

L'attivazione del servizio SED H avviene principalmente all'interno del campo familiare e nel contesto quotidiano di vita dell'utente con disabilità, attraverso azioni e interazioni tra i diversi attori compresenti nel loro ambito di vita: famiglia, scuola, amici, contesto sociale, Centro Socio Educativo, Istituzioni sanitarie, medici curanti, psichiatri e quanti altri entrano nel contesto di vita dell'utente con un ruolo tale da determinare un'influenza nella sua vita.

L'operatore SED H in questo senso riveste un ruolo fondamentale, non solo per un intervento mirato su problematiche comportamentali ed educative specifiche, ma diviene figura propositiva di integrazione fra le varie esperienze di vita della persona presa in carico, legante e mediatore fra le diverse figure che s'interfacciano nella sua vita, promotore di

un linguaggio comune fra i diversi attori e metabolizzatore delle esperienze per lo stesso utente, che a volte lasciato solo, non è in grado di leggere i propri vissuti, frustrazioni ed emozioni.

Gli educatori coinvolti nell'intervento avranno l'obiettivo di favorire lo sviluppo armonico e completo della personalità dei soggetti presi in carico, condividendo con i componenti del nucleo familiare un progetto educativo personalizzato, estendendolo opportunamente anche ad altro Ente scolastico o lavorativo frequentato dell'utente.

In particolare, nell'intervento rivolto al singolo, si favorisce il mantenimento e l'acquisizione di competenze nello svolgimento delle diverse attività e si incentiva la partecipazione alle diverse situazioni di vita; relativamente al nucleo familiare, i vari componenti vengono supportati nello svolgimento dei rispettivi ruoli parentali.

Gli obiettivi generali dell'intervento si possono così enunciare:

- sostenere la famiglia in difficoltà, offrendo delle basi educative in grado di migliorare l'organizzazione della vita familiare;
- promuovere l'integrazione del disabile all'interno del contesto familiare;
- facilitare la rete di legami fra la famiglia e l'ambiente sociale;
- sostenere attraverso azioni di mediazione e di accompagnamento l'utente nell'orientamento e nell'uso dei vari servizi presenti nel contesto sociale di

riferimento.

### **Servizio Integrazione Psicosociale con Operatore D'appoggio (Disagio Psicico)**

Il Servizio è concepito alla luce del nuovo strumento di Pianificazione regionale delle politiche sociali per la salute mentale, che si concretizza nel “Piano strategico per la Salute Mentale”, approvato con Decreto dell'Assessore Regionale alla Salute il 27 aprile 2012, pubblicato sulla GURS del 23 novembre 2012.

Il Servizio si configura con la presenza di un operatore d'appoggio che presta il suo servizio nell'ambiente di vita dell'utente in difficoltà, in modo da far aderire i suoi interventi il più possibile ai bisogni della persona, tenendo conto del contesto familiare e sociale.

Il Servizio si rivolge a nuclei familiari con persone disabili psichici e a persone disabili psichici singole (minori, giovani adulti e adulti). È svolto sia a domicilio che nei contesti di aggregazione e di vita delle persone con disabilità psichica, è un supporto socio-educativo all'autonomia personale e alla socializzazione che consente di attenuare e trattare comportamenti disfunzionali e scongiurare la cronicizzazione di comportamenti sociali inadeguati.

L'intervento dell'Operatore di appoggio, garantisce alla persona di restare nel proprio ambiente di vita, punta a valorizzare le



competenze genitoriali e/o familiari e promuove l'inserimento sociale, ponendosi come finalità generale la mediazione tra persona con disabilità, famiglia e mondo esterno.

In particolare, l'intervento rivolto al singolo, favorisce il mantenimento e l'acquisizione di competenze nello svolgimento delle diverse attività e incentiva la partecipazione alle diverse situazioni di vita. Mentre, rivolto al nucleo familiare, si evidenzia la difficoltà che spesso hanno le famiglie nel sottovalutare e nel non riconoscere la gravità della situazione perché non hanno adeguate informazioni sia sulla patologia sia sull'iter sanitario da seguire per una presa in carico. L'intervento dell'operatore d'appoggio si pone in naturale continuità con il lavoro clinico-sanitario svolto dai Dipartimenti di Salute Mentale, per incentivare nei soggetti con disagio psichico un fondamentale cambiamento della percezione di sé. Può essere considerato come un servizio complementare non sostitutivo all'intervento clinico-sanitario, finalizzato al pieno reinserimento nella società di soggetti con disagio psichico.

### **Come accedere ai nostri Servizi**

L'accesso ai servizi avviene tramite segnalazione dei Servizi territoriali o attraverso lo Sportello Informa Famiglie dell'A.Fa.Di. L'operatore di Sportello accoglie la richiesta e fissa il primo colloquio di presentazione.

## **Gestione, prassi di definizione e verifica del Piano Individualizzato**

Il Coordinatore e i componenti l'Equipe psico-sociale valutano il caso e raccolgono i dati anamnestici e tutte le informazioni necessarie per definire i bisogni educativi speciali della persona e l'eventuale presa in carico.

*La presa in carico è subordinata alla fase di osservazione specialistica volta a indagare le varie aree di competenza dell'utente, le abilità e potenzialità residue.*

A questa fase segue la restituzione formale alla famiglia della relazione di osservazione e l'identificazione del programma di attività più attinente ai bisogni del giovane.

In caso di presa in carico della persona è inoltre richiesta alla famiglia una documentazione sanitaria e di altra natura da tenere presso il Centro a tutela degli interessati.

Per tale documentazione l'Associazione A.Fa.Di. ETS ha adempito agli obblighi del Regolamento Generale sulla protezione dei Dati, ai sensi del D.lgs. n. 196 del 2003 e successive modifiche e integrazioni, nonché il recente Regolamento UE n. 679/2016 (cd GDPR).

### **Modalità d'integrazione con i servizi del territorio**

Sono garantiti incontri con le agenzie scolastiche su richiesta della famiglia dell'utente o con i servizi che ne hanno ancora la

presa in carico sotto il profilo sanitario, ciò al fine di valutare sinergicamente con i vari attori, le strategie d'intervento più utili.

L'équipe psico-sociale è disponibile a fornire consulenze ad insegnanti od a eventuali figure esterne di riferimento per l'utente.

### **Costi Giornalieri Delle Attività**

**Costo Attività Primarie e Complementari** € 48,00

e comprende:

Area socio –educativa:

- Area della autonomia personale e sociale
- Area dell'apprendimento - potenziamento cognitivo
- Area sensoriale

Area esperienziale:

- Laboratorio motorio
- Laboratorio di Drammatizzazione, Psico-animazione, Cantina teatrale
- Laboratorio di Arti creative
- Laboratorio musicale
- Orto in cassetta

Attività esterne e di integrazione con il territorio con cadenza quindicinale, quali:

- Escursioni socio – culturali
- Passeggiate per la città
- Giornate a tema

Area famiglia:

- Sostegno familiare

**Laboratorio Cucina Insieme “Cooking Activity” € 12,00**  
e prevede la condivisione giornaliera di:

- consumazione di una colazione/spuntino intorno alle ore 10:30
- consumazione del pranzo giornaliero consistente nella somministrazione di due pietanze sulla scorta di un menù settimanalmente variato e appositamente supervisionato per un corretto utilizzo degli alimenti

**Totale complessivo per giornata € 60,00**

**Trasporto** da/verso l’abitazione dell’utente **€ 20,00**  
da intendersi omnicomprensivo delle spese di autista, carburante, usura, ticket parcheggi e spese varie

**S.E.D. H “Educational Home”** costo orario **€ 30,00**

**Servizio integrazione psicosociale con Operatore d’appoggio (disagio psichico)** costo orario **€ 30,00**

## **Misure di contenimento e diffusione del Covid-19**

L'A.Fa.Di. ETS ha adottato le misure di contenimento previste dalla normativa vigente.

Come obbligo generale si prefigge di favorire e vigilare sul rispetto delle indicazioni, e in generale, di tutte le misure di sicurezza indicate dall'autorità competente.

Monitora lo stato di salute dei propri utenti e operatori non permettendo l'accesso alle attività in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali da parte loro o di altri membri della loro famiglia.

Ha nominato un Responsabile COVID-19 a cui viene riferita qualunque informazione rilevante di cui si è venuti a conoscenza, compreso il caso in cui sia noto di essere stati in contatto con persone positive al virus COVID- 19 nei 14 giorni precedenti.

A tal fine l'Ente mette in atto un Sistema di valutazione per chiunque debba accedere al C.S.E., al S.E.D. H e al Servizio Integrazione psicosociale con Operatore d'appoggio, in modo tale da consentire l'identificazione immediata di persone che presentino sintomi simil-influenzali e/o febbre. Tale valutazione prevede anche la misurazione della temperatura corporea e la compilazione di un breve questionario da parte dell'operatore. Nella stessa occasione sarà importante ricordare le norme comportamentali e le precauzioni raccomandate per la

prevenzione dell'infezione da SARS CoV-2, nonché far eseguire all'interessato l'igiene delle mani e fare utilizzare gli opportuni DPI ove possibile.

Nello specifico per quanto riguarda il Servizio C.S.E., viene garantita l'igiene e la sanificazione degli ambienti, dei locali e del mezzo di trasporto, nel rispetto delle vigenti prescrizioni igienico-sanitarie dei locali e ambienti per le diverse destinazioni d'uso.

Inoltre, è stata adottata della segnaletica orizzontale e verticale di sensibilizzazione Covid-19. Sono stati individuati specifici spazi con ingressi distinti evitando promiscuità tra ospiti ed esterni.

È fortemente raccomandato non far accedere al Centro gli accompagnatori degli utenti se non strettamente necessario; in ogni caso, l'accompagnatore sarà identificato e valutato come sopra descritto e potrà sostare al Centro il minor tempo possibile. I familiari o caregiver che accompagnano e/o prelevano l'utente dovranno rispettare scrupolosamente i tempi di inizio/fine attività; occorre pertanto aspettare fuori dalla struttura, rispettando la distanza di sicurezza.

Stesso discorso si estende ai fornitori, ai corrieri e ai visitatori.

Le dimensioni della sede operativa dell'A.Fa.Di ETS permette di garantire il distanziamento sociale.

In merito alla somministrazione della merenda e al laboratorio cooking activity, l'Ente mette in atto tutte le misure che

consentano di ridurre al minimo la compresenza degli utenti nei locali adibiti alla condivisione dei pasti, prevedendo una adeguata areazione dei locali, una corretta igienizzazione degli ambienti prima di ogni accesso da parte degli utenti e dopo ogni singolo pasto, l'utilizzo sui tavoli di parafiatto in plexiglass e l'uso di set per pranzo monouso (piatti, bicchieri, forchette, ecc...).

Per quanto attiene al Servizio trasporto in&out, l'Ente si attiene nel rispetto delle indicazioni sul distanziamento sociale e al contempo, evita forme di assembramento sul mezzo nel rispetto delle norme di sicurezza prescritte.

All'interno del mezzo vengono utilizzati, laddove possibile, idonee protezioni delle vie respiratorie. Inoltre, è garantita l'igienizzazione quotidiana del mezzo al termine di ogni giornata.

L'operatore che accompagna gli utenti somministra un breve questionario, firmato dal genitore o da chi ne fa le veci, da allegare in cartella, su informazioni su sintomi sospetti per Covid-19 o su contatti con pazienti affetti da Covid-19. L'operatore è dotato di termoscanner e prima di far salire l'utente sul mezzo, dovrà misurare la temperatura corporea. Se questa dovesse superare i 37.5° non sarà consentito l'accesso sul mezzo.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE



Coerentemente con le logiche di miglioramento delle proprie attività, l'Associazione A.Fa.Di. ETS somministra periodicamente un questionario per rilevare il grado di qualità percepito dei servizi erogati.

Questo strumento consente a ogni famiglia di esprimere la propria opinione, nonché di manifestare in modo libero e diretto i propri suggerimenti.

I dati raccolti, saranno condivisi attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale.



# QUESTIONARIO



*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*l'A.Fa.Di. ETS, con l'obiettivo di analizzare lo stato dei propri servizi e il livello di soddisfazione dei suoi utenti, conduce periodicamente un monitoraggio. Pertanto, Le chiediamo gentilmente di rispondere alle seguenti domande, esprimendo la Sua opinione con la massima sincerità e libertà.*

*Il questionario è anonimo e la Sua collaborazione sarà utile per migliorare la qualità dei nostri servizi.*

*La ringraziamo per il tempo dedicatoci.*

1. Da quanto tempo il Suo familiare è utente A.Fa.Di. ETS?

- Da meno di 1 anno
- Da 1 a 2 anni
- Da più di 2 anni

2. Per quale motivo ha scelto il nostro C.S.E.?

- Perché non c'erano alternative sul territorio
- Perché mi è stato consigliato da conoscenti
- Perché sono stato indirizzato dai Servizi Sociali

- Perché ho ritenuto che fosse il migliore
- Perché è un'Associazione che accoglie anche la famiglia
- Altro

3. Complessivamente si ritiene soddisfatto dei servizi ricevuti dall'Ente?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Mediamente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto

4. Rispetto alla comunicazione tra A.Fa.Di. ETS e le famiglie degli Utenti, come valuta la qualità delle informazioni fornite dall'Associazione?

- Molto soddisfacente
- Abbastanza soddisfacente
- Mediamente soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Per nulla soddisfacente

5. Ritiene che gli spazi e le attrezzature utilizzati per lo svolgimento delle attività siano idonei? (sia in termini di adeguatezza che di accoglienza, pulizia e cura dell'ambiente)

- Molto idonei
- Idonei
- Mediamente idonei
- Poco idonei
- Per nulla idonei

6. Abitualmente, ritiene che gli Operatori dell'A.Fa.Di. ETS, si pongano in modo cortese e disponibile nei Suoi confronti e nei confronti dell'Utente?

- Molto cortese e disponibile
- Cortese e disponibile
- Mediamente cortese e disponibile
- Poco cortese e disponibile
- Per nulla cortese e disponibile

7. Secondo Lei, quali sono gli aspetti che caratterizzano positivamente i servizi dell'A.Fa.Di. ETS?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

8. Secondo Lei, quali sono gli aspetti dei servizi che l'A.Fa.Di. ETS dovrebbe migliorare?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Al fine di garantire una maggiore trasparenza tra l'Associazione e le famiglie, viene messo a disposizione il modulo per la segnalazione di suggerimenti e/o eventuali difficoltà incontrate che l'A.Fa.Di. ets s'impegna a prendere in considerazione con la dovuta serietà.

### **MODULO PROPOSTE/ SUGGERIMENTI**

Data: \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Servizio e Sede Territoriale

\_\_\_\_\_

Suggerimenti da proporre

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il Sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del D.Lgs.196/03. Codice in materia di protezione dei dati personali.

Firma: \_\_\_\_\_

**E se fosse possibile dare una mano a giovani disabili senza  
spendere un centesimo?  
Io ci metterei la firma. E tu?**

*Caro Amico,*

*anche quest'anno hai la possibilità nella dichiarazione dei redditi di destinare il tuo cinque per mille dell'Irpef a sostegno del mondo dell'Associazionismo.*

*Questa possibilità non esclude quella **dell'otto per mille**.*

*Molti amici hanno già negli anni precedenti risposto a questo appello, sostenendoci e condividendo la nostra missione.*

*Se ancora tu non hai scelto la destinazione del **5x mille**, desidero attenzionarti l'Associazione Famiglie di Disabili – A.Fa.Di. ETS, una organizzazione non lucrativa di solidarietà familiare che da oltre vent'anni sviluppa progetti ed attività in favore di adolescenti e giovani con disabilità intellettive, che con altri genitori ho fondato e di cui sono Presidente.*

*Insieme a questi e a tutti coloro che ci hanno sostenuto abbiamo dato vita al **Centro Socio Educativo “La Gabbianella”** che oggi fornisce attività mirate allo sviluppo delle autonomie e alla socializzazione e al tempo libero.*

*In questi anni di attività l'A.Fa.Di. ETS, ha realizzato inoltre percorsi educativi personalizzati, gruppi di sostegno, sportello*

*informativo e percorsi formativi per la conoscenza della disabilità, attività teatrali realizzate dai giovani disabili preparati ad hoc.*

*Molti amici hanno già negli anni precedenti risposto a questo appello, sostenendoci e condividendo la nostra missione, puoi farlo anche tu destinandoci il **TUO 5 X1000** delle tasse che già paghi: FIRMA nell'apposito riquadro della dichiarazione dei redditi (dove dice: "Sostegno del volontariato...") e scrivi il numero di codice fiscale **97067040820***

*Se credi, gira anche ad altri la notizia, invitandoli a fare altrettanto. Il recupero psico-sociale di tanti bambini e giovani disabili intellettivi sarà anche merito tuo.*

*Grazie!*

*Marilina Munna  
A.Fa.Di. ETS  
C.S.E. "La Gabbianella"*



Associazione Famiglie di Disabili ETS  
Via Guido Libertini n. 15 (scala B )  
90129 Palermo Tel/ Fax:091 7742716  
[www.associazionefamigliedisabili.it](http://www.associazionefamigliedisabili.it)  
e-mail: [afadionlus@gmail.com](mailto:afadionlus@gmail.com)  
PEC:[afadionlus@pec.it](mailto:afadionlus@pec.it)

C.F.: 97067040820 - P. IVA: 04428600821

**INTESA SANPAOLO**

**Cod. IBAN: IT 76 Y030 6909 60610000 0019422**

