

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE “ELISAL”

INSIEME PER LA VITA



CARTA DEI SERVIZI

Sede legale Piazza Santa Maria della Guardia, 11 - 95127 CATANIA

Iscritta alla C.C.I.A.A. di Catania - R.E.A.319567 - Albo Cooperative Nazionale: A208779

Codice fiscale/Partita IVA: 0478655087

Tel. 338 1058840 - 334 9365497 - 3347479876

e-mail: elisalcooperativa@tiscali.it - pec: elisal@pec.it

Sito web: www.elisalcoop.com

Pagina Facebook: Società Cooperativa Sociale “Elisal”

INDICE

<i>Premessa</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Definiamo la Carta dei Servizi</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Chi siamo</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Dove ci troviamo</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Cosa facciamo</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari e verifica del livello di soddisfazione rispetto ai servizi offerti</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Le idee progettuali</i>	<i>pag. 11</i>

Premessa

Prima di approfondire il tema relativo alla carta dei servizi e al suo contenuto è doveroso fare una puntualizzazione in termini legislativi. La **Legge 8 novembre 2000, n. 328** "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*" già dal titolo lascia intendere al lettore che, essa definisce tutte quelle attività relative all'erogazione dei servizi idonei a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e difficoltà che può trovarsi ad affrontare un individuo nel corso della vita umana. La programmazione e organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, è demandato all'ente più prossimo ai cittadini: l'ente locale (Comune). Nella fattispecie del principio della **sussidiarietà verticale** si esprime chiaramente il concetto di distribuzione delle competenze tra lo Stato, che si trova al vertice, e le autonomie locali che, trovandosi al gradino più basso della gerarchia, sono rivestite dei compiti e di tutte le funzioni di cui sono capaci. Lo Stato, secondo questo dettame, agisce solo quando l'ente locale, la Provincia, la Regione non sono in grado di dare adeguate risposte ai cittadini.

Diverso è il contenuto intrinseco espresso dal principio di **sussidiarietà orizzontale** che esiste quando i pubblici poteri (Stato, Regioni e Enti Locali), riconoscono e conferiscono attività proprie ad organismi non lucrativi di utilità sociale, quali: cooperative, associazioni, fondazioni, organizzazioni di volontariato ed enti di patronato al fine di costruire in maniera partecipata una rete di servizi alla persona. È proprio nell'ottica dell'universalità e della partecipazione che va inteso il sistema integrato di interventi e servizi sociali nel quale più attori cooperano, garantendo procedure di accesso ai cittadini intesi come veri protagonisti del processo di aiuto che deve necessariamente caratterizzarsi per una comunicazione sistemica. Tale comunicazione può dirsi funzionale se, e solo se, riesce a produrre informazione sull'esigibilità dei diritti, sull'accesso e le risorse esistenti nel sistema.

In virtù del principio espresso di sussidiarietà orizzontale si chiarisce che gli enti locali riconoscono un ruolo rilevante al no-profit, il c.d. Terzo settore, ed è attraverso azioni di sostegno predisposte dalle Regioni e autonomie locali che esso esprime al massimo la sua progettualità. Si pensi ad esempio allo strumento dell'appalto nel concorso pubblico con il quale i soggetti no-profit esprimono non solo la qualità delle prestazioni offerte alla collettività, ma anche l'insieme dei servizi migliorativi e del personale impiegato per realizzarli.

Essendo i Comuni titolari delle funzioni amministrative a livello locale, essi determinano attraverso la programmazione (Piani di zona), gli interventi sociali da realizzarsi di concerto con gli Enti privati (profit e non). Per tale motivo, tutti gli Enti che intendono erogare servizi socio-assistenziali privatamente, sono chiamati ad osservare una procedura che gli consente di ricevere un'autorizzazione preventiva e di ottenere l'accreditamento. Quest'ultimo viene acquisito nel momento in cui l'Ente locale controlla e verifica l'esistenza nell'Ente privato dei requisiti minimi fissati dalla legge sia a livello statale che regionale.

Il requisito per eccellenza al fine di ottenere l'accreditamento è dato dal possesso della **Carta dei Servizi**. In essa sono indicati i servizi erogati, le modalità del loro funzionamento e le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Definiamo la Carta dei Servizi

L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento a tutela del cittadino/utente avviene con la *Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*. Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146. Ai principi della direttiva si uniformano le Pubbliche Amministrazioni che erogano servizi pubblici. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle Amministrazioni Pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le Amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

I principi fondamentali si possono così riassumere:

1. **Uguaglianza**

A tutti gli utenti devono essere riconosciuti gli stessi diritti, deve essere garantita la parità di trattamento, sia fra le diverse aree geografiche che fra le categorie e fasce di popolazione;

2. **Imparzialità**

Gli Enti erogatori dei servizi hanno l'obbligo di ispirare i loro comportamenti secondo la logica dell'obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti in carico;

3. **Continuità**

I servizi devono essere erogati in maniera continuativa e regolare;

4. **Diritto di scelta**

Nei casi previsti dalla legislazione, sono gli utenti ad avere il diritto di scegliere l'Ente erogatore fra quelli presenti nel territorio di residenza;

5. **Partecipazione**

Il diritto alla partecipazione dei servizi offerti deve essere sempre garantito agli utenti. Nel caso in cui si verifichi un disservizio, l'utente può sempre ricorrere allo strumento predisposto in suo favore, il c.d. "reclamo" in modo da poter esercitare il diritto alla tutela. L'utente ha sempre diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Ente erogatore del servizio offerto, così come disciplinato dalla L. 241/1990. Egli può produrre memorie e documenti, formulare

suggerimenti per il miglioramento del servizio. È compito dell'Ente erogatore dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

L'Ente privato erogatore dei servizi offerti al cittadino/utente, predispone un documento che si pone di rilevare periodicamente la qualità del servizio reso.

Ne consegue che da tale procedura si possano rilevare l'efficacia e l'efficienza del servizio, e che l'Ente si adoperi per l'utilizzo delle misure idonee al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Chi siamo

L'ELISAL è una Cooperativa di tipo A (produzione lavoro e gestione di servizi) iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Nazionali al N° A208779 a mutualità prevalente di cui agli artt. 2512 e seg. e alla C.C.I.A.A. di Catania - R.E.A. 319567.

La Soc. Coop. Sociale si è costituita in data 19/03/2010 ed è stata iscritta nella sezione ordinaria del registro delle Imprese il 21/04/2010. La Cooperativa nasce nel 2011 dalla cessione di un ramo aziendale della Cooperativa "Fatebenefratelli", Ente privato con esperienza pluriennale nell'erogazione di servizi alla persona. Lo scopo della Società è quello di perseguire l'interesse generale della collettività alla promozione umana e all'integrazione sociale favorendo l'autopromozione, la responsabilità civica, la convivenza solidale e la realizzazione del diritto al lavoro per tutti. Ai sensi della *L. 381/1991, disciplina delle Cooperative sociali*, l'Ente: promuove, progetta ed eroga servizi di assistenza sociale. L'Ente effettua interventi di prevenzione, informazione, promozione sociale, servizi di sostegno alla persona e/o famiglia o sostitutivi di essa.

È nel 2011 che inizia l'attività prevalente dell'impresa nell'erogazione di servizi di assistenza domiciliare agli anziani e agli inabili. L'Ente è iscritto al n. 3301 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della l.r. 9/5/1986 n. 22 per la stipula di convenzioni con i Comuni per l'attuazione dell'assistenza domiciliare a favore di **Anziani** e al n. 3300 per la stipula di convenzioni con i Comuni per l'attuazione dell'assistenza domiciliare a favore di **Inabili**.

Inoltre, a far data dal 06/07/2018, l'Ente risulta iscritto al n. 4942 dell'albo regionale degli enti pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della l.r. 9/5/1986 n. 22 per la stipula di convenzioni con i Comuni per l'attuazione dell'assistenza domiciliare in favore di utenti **Minori**.

La Soc. Coop. Sociale per erogare i servizi socio assistenziali si avvale del contributo professionale di personale adeguatamente qualificato e formato come: Assistenti Sociali, Psicologi, Educatori, Assistenti all'infanzia con funzioni educative, Assistenti Domiciliari, Operatori Socio Assistenziali con funzioni prettamente di cura nei servizi domiciliari rivolti ad anziani, persone con disabilità e a chiunque necessiti di assistenza in caso di temporanea o permanente difficoltà dovuta a malattie, menomazioni o qualsiasi altro svantaggio economico, politico e culturale.

Dove ci troviamo

La Soc. Coop. Sociale "ELISAL" ha sede legale e operativa nel Comune di Catania, in Piazza Santa Maria della Guardia, n.11. L'ufficio è situato al 1° piano, si riceve al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00. È semplice mettersi in contatto con l'Ufficio Amministrativo e con l'Ufficio di Servizio Sociale, poiché oltre ai contatti telefonici già esistenti e agli indirizzi di posta elettronica certificata e non, gestiamo una pagina facebook e un sito internet, canali comunicativi interattivi e di facile utilizzo che ci permettono di fornire le informazioni richieste in tempi brevissimi.

Elenchiamo qui di seguito tutti i nostri contatti:

Uff. Amministrativo: 334 9365497 – 338 1058840

Uff. Servizio Sociale: 334 7479876

e-mail: elisalcooperativa@tiscali.it pec: elisal@pec.it

Sito web: www.elisalcoop.com

Pagina Facebook: Società Cooperativa Sociale "ELISAL"

Cosa facciamo

L'ente è stato accreditato nel 2008 dal Comune di Catania per erogare in convenzione i servizi di:

ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI (A.D.A.)

AIUTO DOMESTICO ALLE FAMIGLIE DEI PORTATORI DI HANDICAP (A.D.H.)

La l.r. n. 22/86 disciplina il riordino dell'assistenza in conformità al modello dei servizi socio-assistenziali al fine di favorire il pieno sviluppo della persona umana prevedendo la partecipazione degli Enti presenti nel territorio dotati di requisiti strutturali e organizzativi. Il servizio di assistenza domiciliare si caratterizza come prestazione di aiuto costituita da una serie di attività effettuate da personale adeguato, volte a favorire e

mantenere l'autosufficienza degli assistiti. In genere questa tipologia di servizio viene richiesto all'Ente locale dallo stesso utente o da un familiare.

La Soc. Coop. Sociale ELISAL eroga il servizio come da schema di convenzione e si avvale di personale qualificato ed idoneo a svolgere il servizio di assistenza domiciliare nei confronti di anziani e disabili che si trovano in condizione di parziale non autosufficienza temporanea o definitiva in assenza di adeguato supporto familiare.

Le prestazioni socio-assistenziali erogate si classificano in:

- aiuto per il governo e igiene dell'ambiente domestico;
- aiuto e igiene per il governo e cura della persona;
- servizio di stireria e lavanderia;
- accompagnamento/disbrigo pratiche;
- sostegno psicologico.

Altro servizio reso in convenzione per il Comune di Catania è il servizio di:

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali nel proprio domicilio, denominati "cure domiciliari", consistenti in un insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi, necessari per migliorare la qualità della vita. Le cure domiciliari si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia, generalmente erogate dal Comune di residenza della persona. Il bisogno clinico-assistenziale viene accertato tramite idonei strumenti di valutazione multiprofessionale e multidimensionale che consentono la presa in carico globale della persona e la definizione di un "Progetto di assistenza individuale" (PAI) sociosanitario integrato. La Legge 328 dell'8 novembre 2000 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*", prevede che il Fondo nazionale per le politiche sociali determini ogni anno una quota economica esplicitamente destinata al sostegno domiciliare di persone anziane non autosufficienti, con particolare riferimento a «progetti integrati tra assistenza e sanità, realizzati in rete con azioni e programmi coordinati tra soggetti pubblici e privati, volti a sostenere e a favorire l'autonomia delle persone anziane e la loro permanenza nell'ambiente familiare».

Il DPCM 29 novembre 2001 definisce i *Livelli Essenziali di Assistenza* ed inserisce le cure domiciliari nell'ambito dell'assistenza distrettuale. L'assistenza domiciliare è, dunque, un servizio compreso nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) in grado di garantire una adeguata continuità di risposta sul territorio ai

bisogni di salute, anche complessi, delle persone non autosufficienti, anche anziane, e delle persone con disabilità, ai fini della gestione della cronicità e della prevenzione della disabilità.

L'assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) si contraddistingue in 1°, 2° e 3° LIVELLO, a seconda della gravità della patologia invalidante e della situazione di disagio in cui si trova l'utente. Si accede a questa tipologia di assistenza effettuandone richiesta in primis al medico di medicina generale che, al termine della valutazione generale delle condizioni psico-fisiche dell'assistito, inoltra la richiesta al Distretto Socio Sanitario di residenza. Il distretto attiverà l'A.D.I. solo dopo aver sottoposto il caso ad un'apposita commissione, composta da medici ed altri professionisti, che accerterà la reale complessità della situazione in cui versa il richiedente.

La Soc. Coop. Sociale ELISAL ha ottenuto l'accreditamento presso i seguenti Distretti Socio Sanitari: D13 (Caltagirone), D14 (Acireale), D16 (Catania), D17 (Giarre), D18 (Paternò), D19 (Gravina di Catania), D20 (Palagonia).

Nello specifico, a partire dal dicembre 2015, l'Ente ha erogato per il Distretto Socio Sanitario 14, di cui Acireale ne è il Comune capofila, i **SERVIZI DI CURA IN FAVORE DI ANZIANI ULTRA 65ENNI**, come da Programma Nazionale del Ministero Dell'Interno, Autorità di Gestione Responsabile del Piano Azione e Coesione Sociale (PAC).

Tale Programma è stato avviato dal ministro per la Coesione d'intesa con la Commissione europea, per accelerare l'attuazione di interventi finalizzati a favorire la coesione tra le regioni dell'Unione europea, riducendo le disparità esistenti. Le risorse sono state ripartite secondo piani regionali di intervento nell'ottica della differenziazione e attuazione di progetti in riferimento alle diverse normative regionali e realtà territoriali.

Il servizio di assistenza domiciliare erogato da personale idoneo e qualificato della Soc. Coop. Sociale ELISAL si effettua realizzando le seguenti prestazioni di cura:

- aiuto per il governo e igiene dell'ambiente domestico;
- aiuto e igiene per il governo e cura della persona;
- accompagnamento/disbrigo pratiche;
- compagnia;
- socializzazione/integrazione sociale.

L'Ente, ha ottenuto dal Distretto Socio Sanitario 14 anche l'accreditamento per erogare servizi di cura domiciliari ad utenti intestatari dei voucher relativi al **PROGETTO "HOME CARE PREMIUM 2014 E 2017"**. Le prestazioni sociali, effettuate dal personale qualificato della Cooperativa ELISAL in favore dell'utente in carico e denominate integrative, rientrano nell'ambito dell'assistenza domiciliare rivolta a soggetti che versano in condizioni di non autosufficienza, dichiarati portatori di handicap in assenza

temporanea di valido sostegno da parte della rete parentale. La particolarità di questa tipologia di prestazioni socio assistenziali è data dal fatto che gli utenti assistiti sono dipendenti pubblici e l'Ente che predispone il Progetto è l'INPS. L'Istituto Nazionale di Previdenza conferisce all'autorità territoriale sociale (Distretto Socio Sanitario in cui è residente l'utente) i poteri di controllo e vigilanza sull'Ente privato prescelto dall'intestatario del voucher per ricevere i servizi di assistenza domiciliare.

La Soc. Coop. Sociale ELISAL ha intrapreso, inoltre, un'attività di impresa nell'ambito dei servizi socio assistenziali: dalla collaborazione creatasi tra le Cooperative "Elisal" e "Delfino", si è costituita la "BIDI", Associazione di Promozione Sociale. L'attività d'impresa concerne la **gestione della "Casa Namastè", comunità alloggio per soggetti con disabilità psichica**, in conformità agli standard legislativi ed organizzativi ai sensi dell'art. 26 della l.r. 22/86.

La Soc. Coop. Sociale ELISAL ha partecipato alla gara d'appalto inerente il **Servizio "SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE"** presso il Comune di Vizzini, ottenendone, nel mese di marzo 2017, l'affidamento.

Un Servizio di Segretariato Sociale con annesso Servizio Sociale Professionale che funziona, è un termometro per le Amministrazioni Comunali per misurare i disagi sociali, in quanto tende ad attenzionare e ad evidenziare gli aspetti e le problematiche di maggiore rilevanza, intervenendo su quelle fasce deboli della società troppo spesso non salvaguardate o addirittura "emarginate".

La finalità del servizio è quella di garantire, attraverso la realizzazione degli interventi di seguito descritti, alcune prestazioni specifiche sia per la generalità delle persone adulte che per quelle in particolari condizioni di fragilità sociale, economica e psico-fisica:

- **Servizio di Segretariato Sociale** di prima accoglienza, che garantisca l'accesso delle persone ai servizi ed alle prestazioni sociali e socio sanitarie quale Punto Unico di Accesso e svolga una funzione di raccordo tra i cittadini, i loro bisogni e il livello specialistico di intervento di servizio sociale professionale nelle aree Adulti, Anziani, Immigrati. Tali finalità saranno raggiunte attraverso: ascolto, informazione, orientamento;
- **Servizio Sociale Professionale** che svolga nello specifico le seguenti azioni: tutela, amministrazioni di sostegno, consulenza e/o trattamento sociale.

Le figure professionali coinvolte, un addetto al Segretariato Sociale e un Assistente Sociale, appositamente formate, operano nella sede dell'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Vizzini, in stretta sinergia con il Servizio Sociale del Comune.

Nell'adempimento dei propri compiti professionali, tali figure svolgono le seguenti attività:

- accoglienza e ascolto della richiesta (scritta, telefonica, faccia a faccia);
- lettura del bisogno, ridefinizione del problema e accompagnamento nell'attivazione di eventuali altri percorsi di assistenza;
- orientamento ed eventuale filtro;
- aiuto alla soluzione dei problemi che non necessitano della presa in carico dei servizi specifici (ammissione a prestazioni ordinarie socio assistenziali: assistenza economica ordinaria, pasti a domicilio, ecc.);

- raccolta sistematica dei dati e delle informazioni (bisogni e risorse);
- coordinamento con tutti gli altri progetti attivi nel Comune;
- presa in carico della persona, famiglia, gruppo;
- colloqui in ufficio;
- visite domiciliari;
- predisposizione di piani individualizzati di intervento;
- relazione di servizio sociale;
- lavoro in rete;
- lavoro di equipe;
- compilazione modulistica di servizio per la rilevazione di dati statistici;
- produzione e custodia di documentazione inerente gli utenti e i servizi/interventi attivati;
- contatti con strutture, risorse, servizi;
- inserimento dati nelle cartelle informatiche;
- preparazione report, grafici;
- gestione posta elettronica;
- ricerche informazione web.

L'Ente offre una **proposta migliorativa** che prevede, inoltre, la presenza della figura di uno Psicologo e di un Assistente Sociale esperto di monitoraggio, che si occupi dell'osservatorio locale sui bisogni sociali e della supervisione del Progetto.

A seguito dei Patti di Accreditamento, stipulati con il Comune di Caltagirone, quale Ente Capofila del Distretto Socio-Sanitario 13, la Soc. Coop. Sociale ELISAL, si impegna, a far data dal Gennaio 2018 nell'ambito del **PROGETTO REGIONALE "INTERVENTI A FAVORE DI PERSONE IN CONDIZIONI DI DISABILITÀ GRAVISSIMA"(3° ANNUALITÀ)** e, a far data dal Febbraio 2018 nell'ambito del **PROGRAMMA NAZIONALE SERVIZI DI CURA AGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI (II RIPARTO)**, ad erogare il servizio di assistenza domiciliare sociale a favore di utenti residenti nel territorio del Distretto Socio-Sanitario 13, mediante le seguenti prestazioni:

- attività di aiuto per l'igiene e la cura della persona;
- attività di aiuto per la pulizia della casa;
- attività di lavaggio e cambio della biancheria;
- attività di preparazione dei pasti;
- attività di indirizzo, di segretariato sociale, di aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso gli uffici;
- attività di sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia;
- attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse socioculturale, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali;

- levata assistita con passaggio dell'utente letto/carrozzina e viceversa;
- preparazione e supervisione terapie orali su indicazione sanitaria.
- medicazioni semplici su indicazione sanitaria.

L'erogazione di entrambi i servizi avviene attraverso l'utilizzo del voucher sociale, che consiste in un contributo economico non in denaro, fornito dall'Ufficio Piano del Distretto Socio Sanitario 13, esclusivamente per "l'acquisto", presso organismi del Terzo Settore, accreditati secondo la vigente normativa allo svolgimento di prestazioni di assistenza domiciliare a favore, rispettivamente, di inabili e di anziani.

I "voucher sociali" sono strumenti validi per l'acquisto di servizi e prestazioni sociali volti a sostenere la persona e la famiglia, al fine di mantenere il soggetto il più a lungo possibile al proprio domicilio. Sono proposti ed utilizzati nell'ambito di un progetto assistenziale elaborato con il servizio sociale di riferimento territoriale e dall'equipe multidisciplinare, in collaborazione con i destinatari dei voucher, che dovranno sottoscrivere per accettazione il "Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.)".

La Cooperativa risulta inoltre ammessa all'elenco degli Enti per l'espletamento del **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE A FAVORE DI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVE** frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado_ Anno scolastico 2016/2017 e anni successivi.

La Soc. Coop. Sociale ELISAL è stata accreditata per l'iscrizione all'albo regionale degli Enti di **SERVIZIO CIVILE NAZIONALE** e presenta Progetti al fine di impiegare giovani Volontari per lo svolgimento delle attività proprie dell'Ente.

Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari e verifica del livello di soddisfazione rispetto ai servizi offerti

La Soc. Coop. Sociale ELISAL pone da sempre la sua attenzione all'*ascolto attivo e responsabile* inteso come origine del Sistema Relazionale nel quale il protagonista è senza dubbio la *Persona*, considerata nella sua globalità, non solo come portatore di un bisogno, ma anche come detentore di risorse.

Pensare al Sistema dei Servizi senza prima focalizzarsi sull'*empowerment* è impossibile. All'utente va riconosciuta la propria soggettività e gli erogatori dei servizi, in qualità di Enti privati accreditati dalle Autorità Pubbliche, sono deputati a fornire oltre che prestazioni, risposte.

La Soc. Coop. Sociale ELISAL, nello specifico, prevede la possibilità per i propri utenti e/o familiari di inviare, mediante i diversi canali esistenti (telefono, lettere spedite via posta, fax o mail, ecc.), comunicazioni di vario genere (richieste, proposte, osservazioni, valutazioni, ecc.) all'Assistente Sociale Coordinatore o agli Amministratori dell'Ente, i quali si impegnano a gestirle in modo rapido, garantendone un'attenta lettura al fine di individuare e superare eventuali problematiche che impediscano una corretta attuazione degli interventi ed una serena fruizione dei servizi.

La Soc. Coop. Sociale è costantemente impegnata nel monitoraggio dei servizi resi, nell'ottica del miglioramento degli stessi. A tal fine predispone una serie di strumenti, necessari per un'efficace valutazione:

- **incontri mensili con il personale dipendente**, durante i quali l'Assistente Sociale valuta l'andamento dei Progetti attivi, facendo emergere, attraverso l'ascolto attivo, il confronto e la restituzione, aspetti positivi da mantenere e/o eventuali criticità da superare adottando strategie condivise, per garantire un costante elevato livello di efficienza.
- **somministrazione della customer satisfaction agli utenti**, che comporta per questi ultimi la compilazione di questionari, a cadenza annuale o semestrale, a seconda della durata del Progetto, dai quali emerge il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti.
- **visite domiciliari agli utenti**, iniziali, in itinere e finali, attraverso le quali l'Ufficio di Servizio Sociale può, in maniera diretta, conoscere prima, controllare durante e valutare infine, la pertinenza, il grado di efficacia e di efficienza dei servizi offerti.
- **attivazione del c.d. "telefono amico"**, che consente ad utenti, familiari, personale dipendente, Enti di vario genere e all'intera Comunità, di mettersi in contatto in maniera semplice e tempestiva con l'Ufficio Amministrativo e di Servizio Sociale della Cooperativa, per ricevere informazioni e per recapitare comunicazioni, richieste o reclami.

Le idee progettuali

La Soc. Coop. Sociale ELISAL, nonostante sia ancora giovane nell'espletamento dei servizi, si pone da qui in avanti l'obiettivo di migliorarsi e incrementare il lavoro di rete. Pertanto, si stanno mettendo in campo nuove idee progettuali in grado di offrire validi servizi alla collettività e di essere da supporto alle autonomie locali. Partendo da un'accurata lettura dei bisogni prevalenti sul territorio e considerando tutte le risorse esistenti in esso (risorse del singolo individuo, delle reti formali ed informali) l'Ente sta cercando di ampliare il proprio raggio d'azione.

La Soc. Cooperativa Sociale ELISAL si impegnerà per migliorare l'offerta dei servizi soprattutto nelle seguenti aree tematiche:

- **Formazione Professionale.** L'Ente a breve avvierà dei percorsi formativi finanziati dai Fondi Interprofessionali per la formazione continua dei dipendenti in organico, prevedendo inoltre l'attivazione di corsi professionali al fine del rilascio di attestati specifici.
- **Servizi migliorativi rivolti agli anziani, a sostegno della domiciliarità.** L'Ente si propone di partecipare alle gare d'appalto indette dalle Pubbliche Amministrazioni per la gestione dei servizi di teleassistenza e telesoccorso.

Servizi migliorativi rivolti ai minori. L'Ente si propone di partecipare alle gare d'appalto indette dalle Pubbliche Amministrazioni per la gestione di servizi rivolti ai minori (asili nido, micro nidi, spazio gioco, ecc.).

Si parteciperà ai bandi indetti dagli Enti Locali per la costituzione di un elenco di Enti idonei per l'espletamento del servizio di assistenza igienico personale nelle scuole ai minori con disabilità grave).

- **Attivazione di servizi di assistenza erogati privatamente.** L'Ente si propone di offrire, su richiesta, i propri servizi anche in maniera privata alle persone che, trovandosi in condizioni di parziale, totale, temporanea o permanente, non autosufficienza, necessitano di assistenza socio-sanitaria, medica, infermieristica, riabilitativa e di aiuto all'igiene.

A seguito di un colloquio conoscitivo, si proporranno degli interventi personalizzati, che verranno forniti da operatori qualificati sulla base delle necessità specifiche.

L'Albero della vita

Cammina. Sorridi a tutti.
Costruisciti un album di famiglia. Conta le stelle. Imita quelli che ami. Chiama i tuoi amici al telefono. Di' a qualcuno: 'Ti voglio bene'. Parla con Dio. Ritorna bambino un'altra volta. Salta alla corda. Abolisci la parola "rancore". Di' di sì. Mantieni le promesse. Ridi. Leggi un buon libro. Chiedi aiuto. Cambia pettinatura. Corri. Canta una canzone. Ricorda i compleanni. Pensa. Termina un progetto. Aiuta un ammalato. Salta per divertirti. Regala un bagnoschiuma. Offriti volontario. Sogna ad occhi aperti. Compi un favore. Elimina un vestito. Spegni il televisore e parla. Permettiti di sbagliare. Perdonati. Comportati amabilmente. Ascolta il canto dei grilli. Ringrazia Dio per il sole. Dimostra la tua felicità. Fatti un regalo. Lascia che qualcuno abbia cura di te. Toccati la punta dei piedi. Accetta un complimento.
Concediti quello che hai sempre desiderato. Guarda un fiore con attenzione. Impedisciti di dire 'non posso' per un giorno. Canta mentre fai la doccia. Vivi ogni minuto nella mano di Dio. Incomincia una tradizione familiare. Fai un pic-nic nell'anima. Per oggi non preoccuparti.
Pratica il coraggio delle piccole cose. Aiuta un vicino anziano. Accarezza un bimbo. Guarda vecchie foto. Ascolta un amico. Immagina le onde del mare. Gioca con la tua mascotte. Permettiti di essere simpatico. Dai una pacca sulla spalla. Fai il tifo per la tua squadra.
Dipingi un quadro.
Delega un lavoro.
Saluta il nuovo vicino di casa.
Fai un piccolo scambio.
Fai sentire 'benvenuto' qualcuno.
Prometti a qualcuno di aiutarti. Convinciti che non sei solo.
Impegnati a vivere con passione: nulla di grande si fa senza di essa.

Soc. Coop Sociale "ELISAL
Sede legale: P.zza S.M. Della Guardia, 11, 95127 CT
Iscritta all C.C.I.A.A. di CT- R.E.A. 319567
C.F./PARTITA IVA: 04786550873
Albo Cooperative Nazionale: A208779
PEC. elisal@pec.impresecatania.it