

COOP. SOC. SERVIZI S. FILIPPO s. r. l.



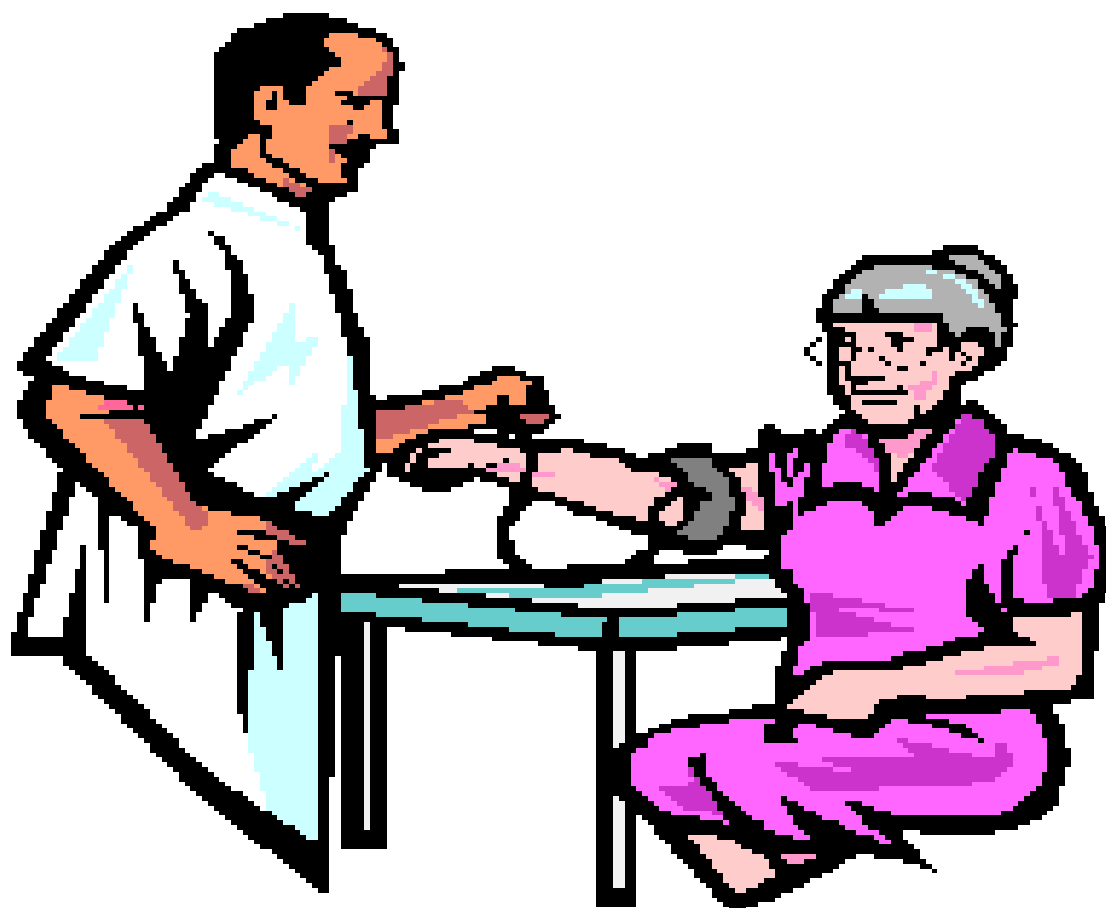
Coop. Soc. Servizi S. Filippo s. r. l.
Via del Mare 98050 Terme Vigliatore (Me)
via C. Germanò 98059 Rodì Milici (ME)
P. IVA 01684330838 tel. E fax 0909782223
N. iscriz. Albo Naz. A 132956 sez. coop. Sociali

UNI EN ISO 9001:2008



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISO



PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è regolamentata dalla Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e dalla Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI S. FILIPPO SRL
VIA DEL MARE 132 98050 TERME VIGLIATORE (ME)
TEL e Fax 0909782223
Email coopsanfilippo@virgilio.it

La presente Carta rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio e porta a considerare gli utenti portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le loro attese i servizi resi. Infatti, le informazioni contenute nella presente permettono ai cittadini di conoscere meglio il servizio e l'Ente che lo gestisce e capire dove e con quali modalità poter accedere alle prestazioni. Inoltre questo strumento consente al servizio e alla Cooperativa che lo gestisce di effettuare una continua verifica, per attuare interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in sintesi per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo non rappresenta una semplice fotografia delle prestazioni erogate bensì l'avvio di un percorso di continua e trasparente verifica della gestione; un percorso che pone al centro l'utente nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti di informazione e partecipazione. In questo senso la Cooperativa si impegna a migliorarla in maniera continua, consapevole che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità.

Il Presidente

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

La Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo Onlus nasce nel 1990. L'intento era quello di promuovere e sostenere concretamente una nuova cultura di cittadinanza e di welfare, una cultura capace di rispondere a scenari politico sociali in continuo mutamento ed intervenire sia nelle aree di bisogno tradizionali che in quelle emergenti. Oggi la Cooperativa è impegnata nell'Area della Cura ed in particolare nell'AREA DISABILI e nell'AREA ANZIANI gestendo servizi alla persona sia su appalto di Enti Pubblici che privati (assistenza domiciliare, attività ludico-educative, attività ricreative e di socializzazione, attività di tempo libero ecc...). Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno delle strutture e dei servizi lavorano seguendo procedure e protocolli predefiniti che assicurano elevati standard gestionali poiché la Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità (Norma UNI EN ISO 9001.2008).

2.1 La nostra Visione: IN COSA CREDIAMO

L'identità di un'impresa sociale si radica nella propria visione ideale di essere umano e di società, un'immagine dalla quale trae motivazione e senso per il suo agire. Per la definizione della nostra Visione siamo partiti dalla differenza sostanziale che c'è fra il concetto di essere umano e quello di essere vivente.

L'essere umano è in quanto essere vivente o è qualcosa di più della sua natura biologica? Aspira a qualcosa di ulteriore rispetto al soddisfacimento dei suoi bisogni primari?

Riflettendo su queste domande ci siamo così risposti:

- L'UOMO NECESSITA DI UN GREMBO SOCIALE grazie al quale poter SBOCCIARE in tutti i suoi possibili COLORI.

- L'UOMO ESISTE GRAZIE ALL'ALTRO: un ALTRO con il quale siamo inevitabilmente coinvolti in una relazione di TRAS-FORMAZIONE continua. In questa strutturale necessità che ognuno ha dell'altro risiede la base ideale-ideologica su cui costruire il nostro lavoro di operatori sociali.

La nostra funzione generale di mediatori fra la persona in condizione di disagio e il mondo, non può non tener conto che la relazione d'aiuto è causa di profonde trasformazioni anche in noi stessi. La "filosofia" che sottende il nostro agire è quella del "TU ED IO INSIEME NEL MONDO".

In conclusione, riteniamo importante sottolineare che l'Uomo, quindi ciascuno di noi, viene "contaminato", trasformato, arricchito dal contatto con l'Altro da sé; questo vale anche, e soprattutto, nella cooperazione sociale.

Ogni giorno lavoriamo a stretto contatto con le persone (utenti/famiglie/cittadini/colleghi), come immersi in una tavolozza di COLORI, dalla quale origina la storia dell'uomo, della nostra comunità, di noi stessi, con le innumerevoli sfumature che provengono dalla diversità e dall'interazione reciproca.

2.2 La nostra Missione: PERCHE' ESISTIAMO

La Missione (o scopo) è una dichiarazione di intenti a cui la Cooperativa si ispira per definire i propri obiettivi e di conseguenza la propria impostazione strategica coerentemente con i Valori e la Visione sopraenunciati. I nostri intenti sono:

- 1. PERSEGUIRE L'INTERESSE GENERALE DELLA COMUNITÀ per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini INDIVIDUANDO nella SOLIDARIETA' concreta, soprattutto verso le persone più deboli ed in difficoltà, il motivo primario della nostra esistenza.*
- 2. CONTRIBUIRE AL SUPERAMENTO DELL' ESCLUSIONE E DELLA DISCRIMINAZIONE partendo dalla considerazione e, se necessario, dalla presa in carico dei diversi problemi, disagi, attitudini e qualità, per arrivare ad offrire opportunità tali da valorizzare le potenzialità di tutti.*

Per realizzare la nostra missione, ci siamo prefissi le seguenti finalità:

- SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETA' ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini;*

- COOPERARE ATTIVAMENTE CON LE ALTRE COOPERATIVE su scala locale, nazionale ed internazionale per poter curare nel miglior modo l'interesse dei soci e della collettività.
- OPERARE PER LA PROMOZIONE GLOBALE DELLA PERSONA ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B ed il territorio;
- OFFRIRE PERCORSI E SERVIZI INTEGRATI, PERSONALIZZATI E DINAMICI e non solo singole prestazioni;
- INDIVIDUARE LE CAUSE DEL DISAGIO SOCIALE ed intervenire attivando risorse da mettere a disposizione della comunità
- STIMOLARE LA PARTECIPAZIONE E IL SOSTEGNO CONSAPEVOLE delle persone e delle loro famiglie;
- FINALIZZARE L'AZIONE SOCIO EDUCATIVA, RIABILITATIVA E ASSISTENZIALE all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- ASSICURARE SINERGIE di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dell'utente. Le regole fondanti i rapporti fra utenza e accesso ai servizi sono uguali per tutti. Non viene fatta alcuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità del servizio sia nelle diverse aree del territorio che fra le diverse categorie o fasce di utenti.

IMPARZIALITA'

La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per controllare la corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra utenza e servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente, avendo un ruolo attivo nel servizio, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa si impegna a valutare la soddisfazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio di Assistenza Domiciliare viene fornito in modo da ottimizzare il rapporto tra le risorse impiegate e i risultati raggiunti considerando la sostenibilità economica del servizio e la piena soddisfazione del cliente.

FINALITA'

Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere di tipo privato, quando viene erogato direttamente dalla cooperativa o pubblico, quando viene erogato per conto di enti pubblici a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto.

Il servizio nasce con lo scopo di dare sostegno e sollievo alle famiglie in cui sono presenti persone anziane, disabili, adulti e minori in situazioni di disagio anche temporaneo. Il nostro intento è quello di offrire un servizio privato di qualità, costante e che tenga conto dell'aspetto economico della famiglia in rapporto al contesto sociale del territorio in cui opera.

Gli obiettivi che la Cooperativa si prefigge di raggiungere con il servizio sono i seguenti:

- *assicurare prestazioni che consentono di rimanere il più a lungo possibile agli utenti di vivere presso la propria abitazione e quindi di conservare le proprie abitudini quotidiane, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma;*
- *garantire assistenza dopo un ricovero ospedaliero;*
- *prevenire e/o ritardare l'ingresso in strutture residenziali;*

- *aiutare le famiglie nella comprensione e nella gestione di problematiche legate a situazioni patologiche gravi e di lungo-assistenza;*

*Ad ogni persona assistita è garantito un **progetto personalizzato** che rispetta le sue caratteristiche e i suoi bisogni. Il progetto è curato dall'Assistente Sociale e viene condiviso con il soggetto interessato ed i suoi familiari. L'assistente sociale è il punto di riferimento durante tutto il percorso di assistenza.*

COSA OFFRIAMO

1. ATTIVITA' DI TIPO ASSISTENZIALE E SANITARIO:

Aiuto alla persona:

- *vestizione*
- *igiene personale*
- *aiuto per la deambulazione e/o per l'utilizzo di ausili*
- *somministrazione e aiuto nell'assunzione di cibi e bevande prestando attenzioni ad eventuali diete e/o esigenze alimentari*
- *controllo nell'assunzione di farmaci regolarmente prescritti dal medico*
- *mobilizzazione di persone non autosufficienti*
- *azioni di prevenzione di piaghe da decubito: massaggi, frizione, mobilizzazione*
- *controllo dello stato di salute della persona segnalando in maniera tempestiva, a chi di competenza, eventuali nuovi bisogni o criticità*

Aiuto domestico

- governo della casa, pulizie e riordino
- acquisti di generi di prima necessità e piccole commissioni
- preparazione pasti

Interventi per favorire la vita di relazione

- accompagnamento e trasporto presso strutture ospedaliere, centri specialistici e presso uffici pubblici per adempimento pratiche amministrative
- coinvolgimento di parenti, del vicinato e del volontariato locale

2. ATTIVITA' DI TIPO EDUCATIVO:**Assistenza domiciliare individuale**

Prevede la presenza dell'educatore che svolge che vanno dal sostegno scolastico alla socializzazione presso il domicilio della famiglia in ogni luogo di normale socializzazione del bambino situate sul territorio del Comune di appartenenza e territori limitrofi.

Servizio incontri protetti/spazi neutri

Il servizio ha lo scopo di sostenere la relazione tra il bambino e la famiglia a seguito di separazioni, divorzi, affido e altre vicende di grave e profonda crisi familiare. L'educatore ha il compito di facilitare la comunicazione e tutelare l'incontro della famiglia all'interno di uno spazio neutro.

Gruppi socio educativi

I gruppi vengono organizzati per fasce di età e zona di appartenenza. Le attività vengono strutturate a seconda dei bisogni del gruppo e possono prevedere attività ludico-ricreative, artistico-espressive, laboratori manuali, uscite sia di tipo culturale che ludico.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per usufruire delle prestazioni offerte il cittadino può rivolgersi sia ai servizi sociali territoriali (A usl, Comune) che privatamente alla Cooperativa ai seguenti recapiti:

- **Ufficio Assistente Sociale presso Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo SRL Onlus**

*Via del mare 132 98050 Terme Vigliatore (ME)
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 - 13.00/15.00 - 19.00*

contatto telefonico: 0909782223 mail: coopsanfilippo@virgilio.it

Il cittadino che viene a fare richiesta di assistenza domiciliare si rapporta all'assistente sociale per poter esprimere i propri bisogni. L'assistente sociale fornisce informazioni sul servizio, valuta la richiesta di intervento facendo un'analisi approfondita dei problemi presentati come base per la formulazione e attuazione di un piano di intervento.

Nel momento in cui si formalizza la richiesta di intervento viene sottoscritto il Contratto, condiviso e compilato assieme all'assistito o ai familiari e firmato da ambo le parti, vengono date informazioni sulle tariffe adottate (vedi allegato) e sulle modalità di pagamento (bollettino postale, assegno, contanti) e consegnati una serie di documenti inerenti il servizio (Regolamento interno, la presente Carta dei servizi ed il Modulo per la segnalazione di reclami e suggerimenti).

COSTO DEL SERVIZIO

Nel caso in cui l'accesso al servizio avvenga tramite ente Pubblico l'eventuale costo e/o compartecipazione economica verrà stabilita seconda modalità e criteri definiti dalla stessa.

In caso di accesso privato, il costo del servizio comprende la consulenza iniziale, la cura del progetto individuale, le attività di assistenza effettuate da personale qualificato, il trasporto, le verifiche e il controllo delle prestazioni svolte. Per le tariffe consultare l'allegato A.

ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

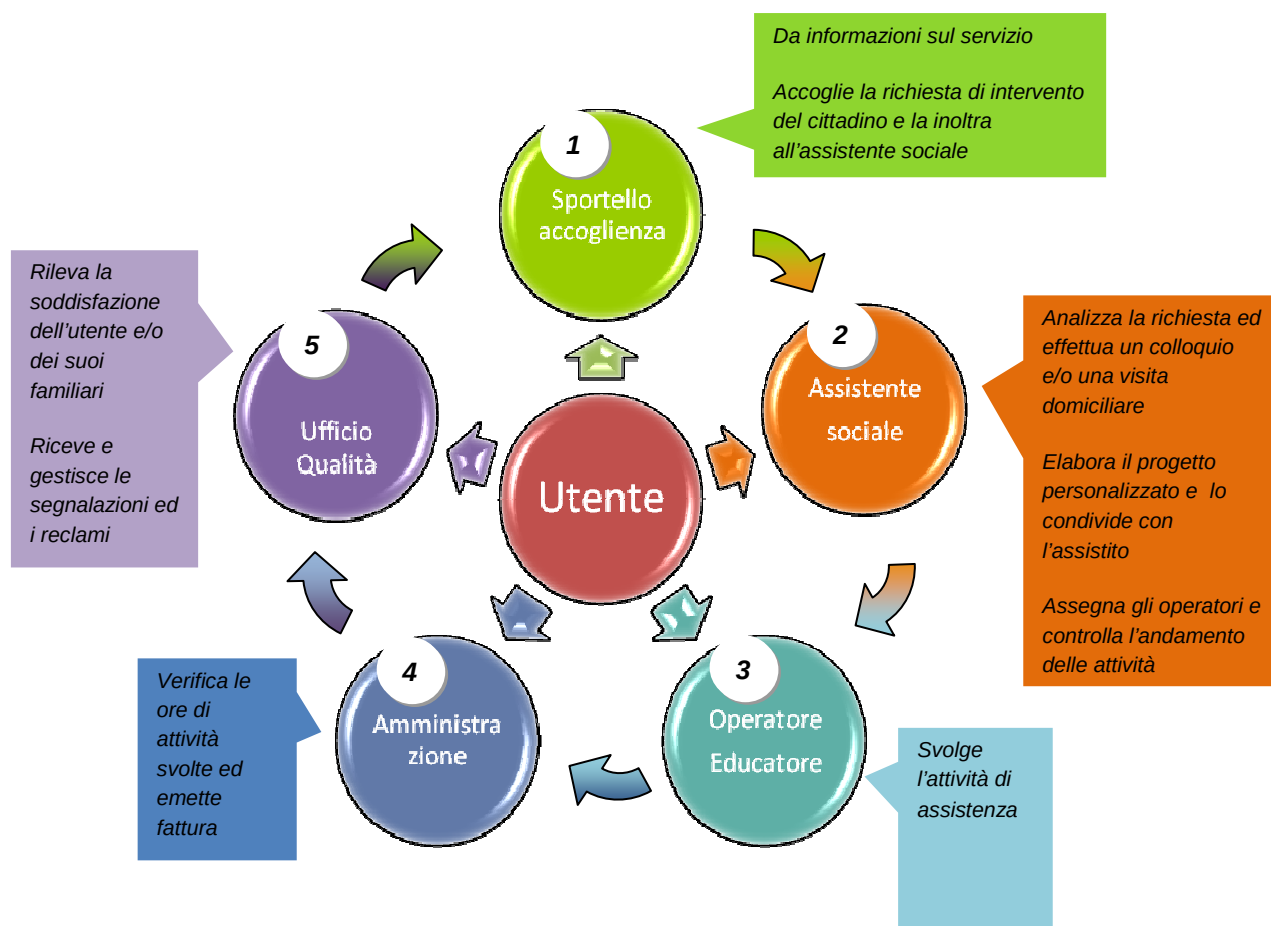
In caso di rilevazione di bisogno urgente, la presa in carico avviene entro 48 ore dalla sottoscrizione del contratto (accettazione della richiesta); altrimenti il servizio ordinario viene attivato entro i 5 giorni lavorativi successivi al Contratto.

Tutti i servizi offerti saranno svolti di norma, per il servizio pubblico, in orario diurno nella fascia compresa tra le 7.00 e le 21.00, dal lunedì al sabato, in modo flessibile e sulla base dei bisogni dei singoli o dei gruppi di utenti, e/o sulla base del funzionamento delle strutture ospitanti; per quanto riguarda il servizio privato, gli orari saranno concordati direttamente con il personale secondo le modalità definite con l'assistente sociale, sulla base dei bisogni dei singoli o dei gruppi di utenti.

All'occorrenza i servizi saranno erogati anche in fasce orarie festive e/o notturne.

Nel caso di Assistenza Domiciliare Educativa l'organizzazione del servizio tiene conto degli impegni scolastici dei bambini pertanto le attività vengono svolte principalmente nel pomeriggio ed eventualmente al mattino durante le vacanze scolastiche.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



IMPEGNI E GARANZIE

La presente Carta dei Servizi:

- *è consegnata a ciascun utente del servizio o alla persona che lo rappresenta, al momento della sottoscrizione della richiesta di intervento/contratto;*
- *è consegnata alla Pubblica Amministrazione titolare del servizio pubblico e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso;*
- *è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede amministrativa della Cooperativa e presso le sedi operative;*
- *potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.*

La Cooperativa si impegna:

- *nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.*
- *ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.*

La Cooperativa assicura:

- *una valutazione accurata ed attenta attraverso la visita domiciliare per individuare i bisogni di sostegno della famiglia*
- *un progetto di intervento personalizzato per ogni famiglia*
- *la verifica e la condivisione periodica delle attività svolte presso il domicilio dell'assistito*
- *trasparenza e chiarezza mediante la stipula di un contratto concordato con la famiglia*
- *personalizzazione delle condizioni contrattuali*

- la facilitazione nella gestione delle prassi burocratiche e amministrative
- tempestività nella presa in carico
- impiego di personale formato e qualificato
- puntualità nell'arrivo di ogni operatore al domicilio all'ora prestabilita ed immediato avviso in caso di imprevisto
- prontezza ed immediatezza nelle sostituzioni dell'operatore domiciliare in caso di necessità
- affidabilità dell'operatore nei riguardi della riservatezza e privacy della famiglia
- disponibilità nell'ascolto di ogni tipo di proposta, suggerimento e reclamo ed efficace risoluzione
- indagini periodiche attraverso interviste o questionari per rilevare il gradimento del servizio

L'affidamento dei servizi avviene, nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

DIRITTO ALLE INFORMAZIONI

La Cooperativa assicura la piena e tempestiva informazione degli utenti circa la modalità di prestazione del servizio ed ogni eventuale variazione. In particolare rende noto le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dello stesso.

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni riguardo a leggi e regolamenti inerenti il servizio ed accedere alle informazioni che li riguardano. Il cittadino ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

In ogni caso vengono assicurate e periodicamente verificate la chiarezza, la comprensibilità e l'accessibilità al pubblico dei documenti.

COME RECLAMARE

Nel caso in cui la persona si rivolga ai servizi sociali territoriali il cittadino può presentare segnalazioni e reclami secondo modalità e criteri definiti dagli stessi.

Nel caso in cui il cittadino si rivolga alla cooperativa per il servizio privato potrà in qualsiasi momento presentare all'Ufficio Qualità, reclami, osservazioni, richieste di chiarimento o informazioni inerenti qualsiasi aspetto riguardo il servizio stesso.

La famiglia può presentare reclami e segnalazioni in forma orale, telefonando o recandosi in cooperativa e/o scritta tramite mail, fax, posta in carta semplice oppure attraverso l'utilizzo del modulo "segnalazione e reclami" consegnato nel momento della sottoscrizione del contratto.

La Cooperativa comunica alla famiglia il ricevimento del reclamo, i tempi di risposta ed eventuali spiegazioni qualora non venga accolto il reclamo.

La famiglia ha diritto ad essere informata sullo stato del reclamo ogni qualvolta ne faccia richiesta. Dopo un'attenta analisi e valutazione del reclamo viene fornita una risposta al reclamante ed al personale coinvolto entro trenta giorni.

TARiffe DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

Le tariffe applicate sono quelle previste dalle tabelle pubblicate dal ministero del Lavoro CCNL delle cooperative