

“MANES” Società Cooperativa Sociale
Sede via Giulio Litterio Sgadari, n°35
90026 PETRALIA SOPRANA (PA)
Cod. Fisc./ P.iva 06029500821

CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

La Cooperativa Sociale MANES ha elaborato questa “Carta dei Servizi”, per rendere noti i propri impegni nei confronti degli utenti e per dare una risposta sempre più efficace ai loro bisogni di salute e di benessere. La Cooperativa si impegna a garantirne la divulgazione affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo. L'adozione della “Carta dei Servizi”, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti dell'utente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Nella “Carta dei Servizi” ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza pertanto l'obiettivo della “Carta” è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione degli utenti. Le informazioni contenute nella “Carta” permettono agli utenti di conoscere meglio la Cooperativa Sociale MANES e capire dove e con quali modalità poter accedere ai servizi che essa offre. Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per il miglioramento del servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori della Cooperativa in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

CHI SIAMO

La Società Cooperativa Sociale MANES nasce nel 2011 da un gruppo di persone sensibili alla prevenzione del disagio sociale e svolge, in convenzione con organismi Pubblici Locali, prestazioni di natura socio-assistenziale, igienico-personale e socio-educativo.

I nostri servizi di assistenza alle persone anziane promuovono la cura, l'igiene personale e degli ambienti, per mantenere e stimolare l'autonomia nel disbrigo delle attività quotidiane, nonché tutelarne e preservarne la rete dei contatti familiari e relazionali. I servizi socio-educativi, invece, puntano a facilitare il processo di comunicazione e di apprendimento dei minori a scuola e nel garantire una adeguata educazione/formazione dei minori al domicilio al fine di migliorare la qualità della vita degli stessi e di porre le basi per una vita adulta caratterizzata da una piena realizzazione personale e relazionale. Ogni servizio

viene svolto da operatori qualificati con titoli specifici e certificazioni idonee.

La ns. Cooperativa punta ad essere radicata sul territorio, in grado di interpretare i bisogni della comunità e di promuovere la risposta, in una logica di forte coesione sociale. Essere una “Impresa Sociale di Comunità” autentica significa per noi agire in una dimensione economica finalizzata a produrre valore aggiunto comunitario, per accrescere il capitale sociale del territorio, per promuovere sviluppo economico e benessere diffuso, accanto alla crescita delle forme di partecipazione diretta dei cittadini all’economia ed ai processi di cambiamento delle comunità locali.

Curriculum della Cooperativa Sociale MANES

2011

- La cooperativa si costituisce con l’obiettivo di offrire servizi sociali.

2012

- Centro ludico ricreativo e di aggregazione giovanile nel comune di Petralia Soprana.

2014

- Iscrizione al n° 3866 dell’albo regionale degli enti pubblici e privati con decreto n 317 del 24/02/2014 nella sezione ANZIANI
- Gestione Servizio assistenza domiciliare anziani Comune di Petralia Soprana e Petralia Sottana per il periodo novembre – dicembre.

2015

- Iscrizione al n° 4149 dell’albo regionale degli enti pubblici e privati con decreto n 1088 del 11/05/2015 nella sezione DISABILI
- Gestione del Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana e Sottana.
- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ADI nel comune di Petralia Soprana in favore di soggetti beneficiari.
- Affidamento gestione Servizio PAC anziani I riparto nel comune di Petralia Soprana.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell’ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2014 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia

Soprana e Petralia Sottana.

2016

- Gestione del Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana.
- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ADI nel comune di Petralia Soprana in favore di soggetti beneficiari.
- Affidamento gestione Servizio PAC anziani I riparto nel comune di Petralia Soprana.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2014 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.

2017

- Iscrizione al n° 4541 dell'albo regionale degli enti pubblici e privati con decreto n 1114 del 03/05/2017 nella sezione MINORI
- Gestione del Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana e Sottana.
- Gestione servizio di assistenza igienico-personale e servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2017 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.

2018

- Gestione Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana.
- Gestione servizio di assistenza igienico-personale minori e servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana per un totale di n 4 minori.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME

CARE PREMIUM 2017 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.

2019

- Gestione Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana.
- Gestione servizio di assistenza igienico-personale e servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana per un totale di n. 6 minori.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2017 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.
- Affidamento SED minori nel comune di Petralia Soprana per gestione servizio minori e minori immigrati per un totale di n. 3 minori assistiti.
- Affidamento servizio SED minori nel comune di Geraci Siculo per gestione servizio minori per un totale di n. 3 minori assistiti.
- Affidamento e gestione servizio DISABILI GRAVI nel comune di Petralia Soprana e Sottana

2020

- Gestione Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2019 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.
- Affidamento SED minori nel comune di Petralia Soprana per gestione servizio minori e minori immigrati per un totale di n. 3 minori assistiti.
- Affidamento servizio SED minori nel comune di Geraci Siculo per gestione servizio minori per un totale di n. 3 minori assistiti.
- Affidamento e gestione servizio DISABILI GRAVI nel comune di Petralia Soprana e Sottana
- Gestione servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di

alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana per un totale di n 6 minori.

- Gestione servizio di Trasporto in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana

2021

- Gestione Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2019 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.
- Affidamento SED minori nel comune di Petralia Soprana per gestione servizio minori per un totale di n. 3 minori assistiti.
- Affidamento servizio SED minori nel comune di Geraci Siculo per gestione servizio minori per un totale di n. 2 minori assistiti.
- Affidamento e gestione servizio DISABILI GRAVI nel comune di Petralia Soprana e Sottana
- Gestione servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana per un totale di n 7 minori.
- Gestione servizio di Trasporto in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana

2022

- Gestione Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2019 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.
- Affidamento SED minori nel comune di Petralia Soprana per gestione servizio minori per un totale di n. 3 minori assistiti.
- Affidamento servizio SED minori nel comune di Geraci Siculo per gestione servizio minori per un totale di n. 2 minori assistiti.

- Affidamento e gestione servizio DISABILI GRAVI nel comune di Petralia Soprana e Sottana
- Gestione servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana per un totale di n 7 minori.
- Gestione servizio di Trasporto in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana

2023

- Gestione Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di Petralia Soprana.
- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2019 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.
- Affidamento SED minori nel comune di Petralia Soprana per gestione servizio minori per un totale di n. 3 minori assistiti.
- Affidamento servizio SED minori nel comune di Geraci Siculo per gestione servizio minori per un totale di n. 2 minori assistiti.
- Affidamento servizio SED minori nel comune di Bompietro per gestione servizio minori per un totale di n. 1 minori assistiti.
- Affidamento e gestione servizio DISABILI GRAVI nel comune di Petralia Soprana, Petralia Sottana, Blufi e Bompietro
- Gestione servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana per un totale di n 7 minori.
- Gestione servizio ai pasti presso istituto comprensivo di Petralia Soprana in favore di un minore
- Gestione servizio trasporto di un alunno disabile frequentante Istituto Comprensivo di Petralia Soprana .
- Gestione servizio di Trasporto in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana

– 2024

- Gestione Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili nel Comune di

Petralia Soprana.

- Affidamento gestione di prestazioni integrative nell'ambito del progetto HOME CARE PREMIUM 2019 in favore di soggetti beneficiari nei comuni di Petralia Soprana e Petralia Sottana.
- Affidamento SED minori nel comune di Petralia Soprana per gestione servizio minori per un totale di n. 4 minori assistiti.
- Affidamento servizio SED minori nel comune di Geraci Siculo per gestione servizio minori per un totale di n. 1 minori assistiti.
- Gestione servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di alunni diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo presso istituto comprensivo di Petralia Soprana per un totale di n 7 minori.
- Gestione servizio trasporto di 3 alunni disabili frequentanti Istituto Comprensivo di Petralia Soprana .

LA NOSTRA MISSION

La Cooperativa con l'assistenza domiciliare ha lo scopo di sostenere e migliorare la qualità della vita, dando assistenza presso il proprio domicilio a persone in difficoltà. L'assistenza si rivolge ad anziani, disabili, minori e malati di alcune patologie, per ridurre il tasso di ospedalizzazione favorendo la dimissione (dimissioni assistite), evitare ricoveri impropri, qualificare l'assistenza sul territorio.

La Cooperativa, svolge la propria attività proponendosi di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico. Per il raggiungimento di tale finalità lo statuto della Cooperativa ha come oggetto le seguenti attività:

- Promuovere, organizzare, gestire, realizzare corsi tendenti all'educazione e rieducazione di persone svantaggiate intendendosi come tali gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, minori e anziani;
- Gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni delle persone svantaggiate e/o disagiate e/o in difficoltà e al tal fine si pone come soggetto attivo per combattere l'emarginazione di tutte le persone in difficoltà, favorendo l'autonomia e la piena integrazione nella collettività di appartenenza;
- Servizi domiciliari di assistenza.

PRINCIPI GENERALI DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa fonda la propria attività su alcuni principi generali:

- **Eguaglianza**: le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione deve essere posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali;
- **Imparzialità**: il comportamento nei confronti dei cittadini che si rivolgono ai servizi deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni;
- **Continuità**: i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;
- **Efficienza, efficacia ed economicità**: l'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni spreco;
- **Partecipazione**: ai cittadini deve essere dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.

DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori della cooperativa:

- **Accesso ed attenzione**: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali vede essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- **Informazione**: ognuno ha diritto di ricevere informazione sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prescrizioni ricevute;
- **Rispetto della persona**: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;
- **Normalità e differenza**: ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve essere garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione;
- **Fiducia e decisione**: ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

SERVIZI OFFERTI

Servizio Educativo Domiciliare

- **Che cos'è:** si tratta di un'offerta di servizio educativo domiciliare in favore di minori e si colloca nell'ambito degli interventi volti alla concreta realizzazione del diritto dovere alla educazione/formazione dei minori, connesso alla finalità di migliorare la qualità della vita degli stessi e di porre le basi per una vita adulta caratterizzata da una piena realizzazione personale e relazionale. L'azione intende intervenire in quei casi in cui l'attuazione dei suddetti diritti risulta ostacolata, a causa della presenza di particolari condizioni di difficoltà, problemi di integrazione, scarsa cura o inadeguata gestione del ruolo genitoriale, difficoltà di inserimento scolastico, problematiche adolescenziali. La strategia di intervento si fonda su:
 - un'attenta analisi delle esigenze e delle caratteristiche dei singoli soggetti destinatari, nonché del sistema familiare e del contesto di riferimento;
 - introduzione di variabili che possono connotare positivamente il cambiamento del singolo e del nucleo familiare.
- **A chi si rivolge:** a minori dai zero ai diciotto anni e le relative famiglie di appartenenza, con una particolare attenzione a quelle nelle quali la carenza di attenzione e l'incapacità nel comprendere il mondo del minore inibiscono la possibilità di un armonico sviluppo dello stesso
- **Come si richiede:** L'individuazione dei destinatari avverrà su segnalazione dei servizi sociali, consultorio familiare, servizio di neuropsichiatria infantile, scuole, autorità giudiziaria minorile, e vedrà il lavoro sinergico di tutti gli attori coinvolti, per l'individuazione delle strategie più adeguate ad ogni singolo caso.
- **Quanto dura:** le prestazioni di assistenza domiciliare vengono erogate per la durata della convenzione in atto con l'Amministrazione Comunale.
- **Orari di servizio:** il servizio viene svolto dal lunedì al sabato in orari antimeridiani e pomeridiani, non è prevista l'attivazione nei giorni festivi.

Assistenza all'autonomia e alla comunicazione

- **Che cos'è:** è un servizio previsto nell'ordinamento italiano e che svolge funzioni di facilitatore del processo di comunicazione e di apprendimento, a garanzia del concreto ed effettivo diritto allo studio, e favorisce l'integrazione e la relazione tra lo studente con disabilità fisica, psichica e sensoriale, la famiglia, la scuola, la classe ed i servizi territoriali specializzati. Opera ad personam e collabora in team alle altre figure

educative ed assistenziali secondo quanto stabilito nel Piano Educativo Individualizzato. Il profilo discosta da quello dell'insegnante di sostegno e dall'assistente di base e igienico-personale

- **A chi si rivolge**: L'Assistenza alla comunicazione interviene principalmente in ambito scolastico per offrire assistenza a minori disabili della scuola dell'obbligo.
- **Come si richiede**: L'individuazione dei destinatari avverrà su segnalazione dei servizi sociali, consultorio familiare, servizio di neuropsichiatria infantile, scuole, autorità giudiziaria minorile, e vedrà il lavoro sinergico di tutti gli attori coinvolti, per l'individuazione delle strategie più adeguate ad ogni singolo caso.
- **Quanto dura**: le prestazioni di assistenza vengono erogate per la durata della convenzione in atto con l'Amministrazione Comunale e comunque non oltre il periodo scolastico;
- **Orari di servizio**: il servizio viene svolto all'interno dell'Istituto scolastico, dal lunedì al sabato in orari antimeridiani e pomeridiani, non è prevista l'attivazione nei giorni festivi.

Assistenza igienico personale

- **Che cos'è**: Il servizio comprende quegli atti di assistenza ed igiene personale che si rendono necessari durante le ore di attività scolastiche, sia che esse si svolgano nella sede della scuola, sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico e/o anche al di fuori di esso come nella ipotesi di viaggi di istruzione, manifestazioni culturali o altro secondo le esigenze di ciascun alunno concordate con le famiglie interessate ed il personale docente, compresi il prelievo e l'accompagnamento di fronte l'edificio scolastico con la riconsegna ai genitori.
- **A chi si rivolge**: L'Assistenza igienico-personale interviene principalmente in ambito scolastico per offrire assistenza a minori disabili della scuola dell'obbligo.
- **Come si richiede**: L'individuazione dei destinatari avverrà su segnalazione dei servizi sociali, consultorio familiare, servizio di neuropsichiatria infantile, scuole, autorità giudiziaria minorile, e vedrà il lavoro sinergico di tutti gli attori coinvolti, per l'individuazione delle strategie più adeguate ad ogni singolo caso.
- **Quanto dura**: le prestazioni di assistenza vengono erogate per la durata della convenzione in atto con l'Amministrazione Comunale e comunque non oltre il periodo scolastico;

- **Orari di servizio**: il servizio viene svolto all'interno dell'Istituto scolastico, dal lunedì al sabato in orari antimeridiani e pomeridiani, non è prevista l'attivazione nei giorni festivi.

Assistenza domiciliare anziani

- **Che cos'è**: consiste nell'offerta di servizi di aiuto alla persona ed alle famiglie per anziani in condizioni di autonomia ridotta o compromessa ai quali vengono fornite prestazioni di cura della persona e dell'abitazione finalizzate al sostegno nella gestione delle incombenze quotidiane. I servizi sono svolti da personale appositamente formato e qualificato della Cooperativa, in convenzione con il Comune di zona, nell'ambito di programmi di intervento finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile al suo domicilio, conservando le sue abitudini di vita, i suoi rapporti familiari e le sue amicizie. È previsto, lavaggio e stiratura biancheria personale e della casa, compagnia ed accompagnamento.
- **A chi si rivolge**: ad anziani con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali difficili.
- **Come si richiede**: può essere richiesta al Servizio Sociale Territoriale delle Circoscrizioni di residenza, presentandosi direttamente o tramite familiari.
- **Quanto dura**: le prestazioni di assistenza domiciliare vengono erogate per la durata della convenzione in atto con l'Amministrazione Comunale;
- **Orari di servizio**: il servizio viene svolto dal lunedì al sabato in orari antimeridiani e pomeridiani, non è prevista l'attivazione nei giorni festivi.
- **Cosa si fornisce**: si forniscono prestazioni socio– assistenziali differenziate e personalizzate in base alle necessità: cura ed igiene della persona, aiuto nel governo e la pulizia della casa, lavaggio e sistemazione biancheria, aiuto nell'acquisto della spesa e preparazione pasti, consegna pasti a domicilio, accompagnamento negli spostamenti in città per necessità mediche e personali, accompagnamento ed espletamento di piccole attività, aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative.

SERVIZI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI OFFERTI

La Cooperativa, al fine di promuovere benessere e migliore qualità di vita, offre gratuitamente ai propri utenti assistiti i seguenti servizi migliorativi aggiuntivi rispetto a quelli di base:

- **Disbrigo pratiche:** consiste nell'espletamento di pratiche burocratiche, consegna farmaci o spesa alimentare a domicilio e nell' accompagnamento dell'utente per le visite mediche, negli uffici pubblici o presso amici e parenti ;
- **Feste:** Nel periodo Natalizio, la Cooperativa organizza serate ricreative accompagnate da varie attività di giochi con distribuzione di panettone, spumante e calendario in luoghi da destinarsi.
- **Compleanni:** per festeggiare le ricorrenze dei compleanni degli assistiti verranno festeggiati insieme alla cooperativa con un regalino e tanto affetto per non far dimenticare loro questo giorno speciale
- **Gite fuori porta:** saranno previste e programmate durante ogni anno, in accordo con il Comune, uscite sul territorio dedicate alla visita dei luoghi di interesse turistico e culturale, gemellaggi con altri servizi presso altri distretti. Tutte le uscite prevedono l'affitto di un pullman, l'ingresso ai musei e alle zone archeologiche a pagamento, ed inoltre coinvolgeranno le più importanti cariche rappresentative degli enti comunali (sindaci, assessori etc..)
- **Coordinamento dell'assistente sociale:** si cercherà di affrontare il processo di invecchiamento, attraverso un percorso di valorizzazione di ciò che la persona è in grado di fare, agevolare l'espressione ai sentimenti, utilizzare le funzioni cognitive e motorie attraverso attività stimolanti e infine mantenere vivi e rivitalizzare gli interessi, partecipare a progetti, sviluppare la creatività. Inoltre, rispetto ai casi disagio segnalati si predisporrà un piano personalizzato e un piano di intervento specifico rivolti alla realizzazione di progetti particolari di sostegno e di supporto all'utente e alla sua famiglia.
- **Piani di intervento area anziani:** l'intervento verrà incentrato sulla prevenzione dell'isolamento ed abbandono e vissuti depressivi ad essi associati, e dunque sulla valorizzazione dell'area relazionale e sociale. Potenziamento abilità residue.
- **Piani di intervento disabili:** l'intervento sarà finalizzato a sostenere un percorso di autonomia dell'utente disabile quali ad esempio: interventi per il supporto alle famiglie per la promozione dell'autonomia ed integrazione del disabile nel proprio contesto di vita, attraverso l'acquisizione di abilità inerenti azioni di vita quotidiana; iniziative per la promozione di atteggiamenti che facilitano lo sviluppo delle autonomie del disabile.
- **Assistenza fiscale:** la nostra cooperativa sarà sempre e costantemente a disposizione per dare assistenza e consulenza gratuita in materia di fisco e inps, inoltre gli assistiti saranno consigliati e seguiti nella presentazione delle domande di invalidità , Legge 104 e accompagnamento.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi erogati dalla Cooperativa si può telefonare al numero di telefono fisso 0921/680812 o al numero di cellulare 334/3281775, venire direttamente nella nostra sede a Petralia Soprana in Via G.L. Sgadari n.35, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00 oppure contattarci all'indirizzo e-mail coopmanes2014@gmail.com.

PERSONALE IMPIEGATO

Il personale della Cooperativa MANES è composto da figure professionali specifiche quali:

- **Assistente Sociale:** si occupa del coordinamento dei servizi della cooperativa destinati ai cittadini segnalati dagli Enti pubblici.

E' laureato in Scienze del Servizio Sociale o diploma universitario conseguito a seguito di corsi triennali e successivamente abilitati all'esercizio della professione mediante superamento di esame di stato ed iscrizione all'Albo Professionale.

- **Educatori Professionali:** sono educatori con Laurea in Scienze dell'educazione e operano soprattutto con soggetti minori e minori disabili sia per quanto riguarda il SED che per quanto riguarda il servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione all'interno degli istituti scolastici.

- **Assistenti Domiciliari:** sono operatori in possesso dell'attestato regionale, post diploma di scuola dell'obbligo, conseguito dal superamento di un esame al termine del corso di novecento ore. Operano al domicilio del cittadino o in strutture. Si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo della casa e dello svolgimento di pratiche amministrative.

- **Operatori amministrativi:** sono operatori con diploma di scuola dell'obbligo o diplomi di scuola superiore anche specifici. Forniscono i supporti amministrativi e contabili ai servizi della cooperativa ed assicurano il funzionamento della segreteria della sede sociale territoriale.

- **Animatori Socio Culturali:** sono operatori con specifico attestato di animatore, si occupano delle attività di animazione in favore di anziani, minori, disabili ecc..

- **Ausiliari:** sono operatori con diploma di scuola dell'obbligo. Si occupano dell'aiuto domestico, in particolare delle pulizie straordinarie per i servizi di assistenza domiciliare.

- **Autisti:** sono operatori con diploma di scuola superiore, in possesso della Patente di guida di tipo “ b”. vengono utilizzati per le prestazioni di accompagnamento e disbrigo pratiche in favore degli utenti del servizio di assistenza domiciliare.

GESTIONE DEL PERSONALE

Tutti gli operatori attualmente in carico alla Cooperativa, che svolgono la propria attività all'interno dei vari servizi, hanno esperienza pluriennale nel campo dei servizi socio assistenziali, socio educativi e igienico personale. In particolare, gli assistenti domiciliari sono inseriti nell'organico dell'ente in forma stabile e sono altamente qualificati.

La Cooperativa provvede a mettere a disposizione le risorse umane necessarie a sviluppare le proprie attività, per ogni dipendente sono conservate adeguate registrazioni delle competenze possedute e della formazione erogata. Il personale costituisce una risorsa che nel tempo può contribuire in maniera determinante all'efficacia dei processi sviluppati dall'Ente e pertanto è vantaggioso incentivarne la crescita mediante la formazione. La Cooperativa, che per prima crede nel personale come risorsa primaria per la fornitura dei servizi, favorisce in ogni maniera l'attivazione di meccanismi tali da rendere tutti consapevoli delle proprie capacità. Pertanto, per lo sviluppo di tutti i processi necessari, la Cooperativa ha definito l'assegnazione di personale in misura sufficiente a garantire un corretto svolgimento delle attività, stabilendo:

- Professionalità e conoscenze specifiche;
- Adeguato grado di istruzione;
- Addestramento ed esperienza;
- Autorità;
- Responsabilità;

Ogni persona coinvolta deve essere consapevole di come il suo specifico lavoro sia rilevante e importante per il raggiungimento degli obiettivi della Cooperativa.

Per ogni dipendente della Cooperativa, la Direzione provvede inoltre ad una valutazione periodica basandosi:

- Sulla rilevazione dell'efficacia dell'addestramento fornito e registrando il grado di istruzione, addestramento, qualifiche ed esperienze maturate nel tempo, sia prima delle assunzioni che alle dipendenze della cooperativa;
- Sull'operatività del personale in base agli eventuali reclami dell'utenza o alle registrazioni di non conformità al servizio registrate dai responsabili competenti.

MODALITA' CON CUI VIENE GARANTITA LA CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA ALL'UTENTE

La Cooperativa provvede a mettere a disposizione le risorse umane necessarie a sviluppare le proprie attività e garantire la continuità dell'assistenza, prevedendo per ogni operatore, nei periodi di ferie o in casi di malattie improvvise, le adeguate sostituzioni in modo da non lasciare scoperto del proprio servizio alcun utente in carico. A tal proposito viene utilizzato il personale già in carico alla Cooperativa ma è altresì a disposizione un elenco di operatori disponibili alle sostituzioni temporanee. Inoltre tutto il personale è assunto con CC.NN.LL. per le cooperative sociali e ciò determina un rischio minore di turn over. Il principio seguito è quello di contenere il turn-over per non stabilizzare l'utente beneficiario del servizio, garantendo nel tempo la sostituzione da parte dello stesso operatore in modo da facilitare i rapporti interpersonali utente/operatore.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il monitoraggio e la valutazione del servizio reso dall'Ente avviene attraverso la gestione diretta ed il controllo del servizio da parte della Direzione e del Coordinatore dei Servizi. Quest'ultimo in particolare, in raccordo con il servizio sociale territoriale del Comune, con i medici di famiglia che ha in carico l'utente, con le realtà sociali e le istituzioni presenti sul territorio e coinvolte nel servizio erogato, effettua periodici controlli sull'adeguatezza e qualità dei servizi offerti e sulla soddisfazione degli utenti e dei portatori di interessi.

Per meglio gestire gli standard di qualità della Cooperativa, quest'ultima possiede un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che certifica la capacità dell'Organizzazione di fornire con regolarità servizi che soddisfano i requisiti dei clienti e i requisiti cogenti applicabili, che tiene in considerazione le parti interessate e che garantisce l'impegno al miglioramento continuo dei servizi erogati e dello stesso Sistema di Gestione utilizzato.

In sintesi, le azioni portate avanti dalla Cooperativa per il mantenimento di un elevato standard di qualità dei servizi erogati e il miglioramento continuo degli stessi si basano sull'analisi e la valutazione dei seguenti **parametri** a cui sono associati i relativi indicatori per il monitoraggio degli stessi. Si riportano, inoltre, i risultati raggiunti durante l'anno 2023.

Parametro	Indicatore	Risultati raggiunti nel 2023
Soddisfazione dell'utente	Percentuale di soddisfazione degli utenti	98%

Qualità del servizio	Numero di reclami	0
Fedeltà utenti	Percentuale di utenti che hanno rielto la Cooperativa per il 2023	87%
Adeguatezza del personale	Numero di corsi di addestramento/aggiornamento qualità	1
Soddisfazione del personale	Percentuale di soddisfazione dei dipendenti	73%
Conformità ai requisiti qualità	Numero di Non Conformità rilevate	0

Gli **strumenti di monitoraggio e valutazione** sono diversi a seconda del parametro indagato. In particolare, vengono utilizzati questionari e colloqui per la rilevazione della soddisfazione degli utenti e del personale, canali di contatto e comunicazione sempre attivi per l'accettazione e gestione dei reclami, valutazione dell'apprendimento dei dipendenti in relazione ai corsi frequentati, valutazione annuale dei dipendenti per verificare il grado di coinvolgimento del personale nel mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi, verifiche ispettive interne ed esterne per garantire la costante conformità ai requisiti.

L'obiettivo di ogni parametro è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli e sui quali converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicurano la verifica periodica ed il raggiungimento degli stessi. Per tali ragioni, sulla base dell'andamento dei suddetti indicatori, la Cooperativa pianifica annualmente gli **obiettivi di miglioramento** futuri coinvolgendo tutto il personale e gli stessi utenti. La riuscita delle diverse attività realizzate dalla Cooperativa, infatti, dipende anche dalla cooperazione attiva e positiva dell'utenza, attraverso:

- suggerimenti e/o consigli per il miglioramento del servizio;
- una partecipazione consapevole e responsabile ai servizi;
- un impegno attivo nelle diverse attività previste, seguendo diligentemente le indicazioni degli operatori;
- la frequenza regolare delle attività e il rispetto degli orari stabiliti.

Tutti gli operatori sono costantemente a disposizione dell'utente per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

La Cooperativa MANES intende garantire la tutela dei cittadini-clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o inficiato la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con l'utente, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere. La Cooperativa Sociale MANES, attraverso la figura del Responsabile Qualità, interagisce direttamente con l'utente svolgendo le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e la valutazione delle segnalazioni presentate, fornendo agli utenti inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare o che inficiano la qualità del servizio mediante:

- colloquio con gli operatori della Cooperativa;
- comunicazione telefonica, via mail o fax alla Cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa Sociale MANES. I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Cooperativa Sociale MANES è situata in Petralia Soprana (prov. Di Palermo), a ridosso del centro storico e facilmente raggiungibile con l'auto.

Per chi proviene dalla autostrada A19, uscire allo svincolo Irosa e raggiungere il Comune di Bompietro, proseguire sulla SP11 e immettersi sulla SS290 in direzione di Petralia Soprana. Dopo circa 4 km immettersi sulla strada statale SS120 in direzione di Gangi e successivamente svoltare a sinistra sulla SP29, dopo circa 2 km si arriva alla sede della Cooperativa.

Per chi proviene da Geraci Siculo o Gangi, proseguire sulla strada statale SS120 in direzione Petralia Soprana fino all'incrocio con la SP 29. Svoltare a destra sulla SP 29 e seguirla per circa 2 km fino all'arrivo in sede della Cooperativa.

CONTATTI

Sede Legale e operativa: Via Giulio Litterio Sgadari n.35, 90026, Petralia Soprana (PA)

Telefono e fax: 0921/680812

Cellulare: 334/3281775

E-Mail: coopmanes2014@gmail.com

PEC: manes.coop@legalmail.it

Codice Fiscale/Partita iva: 06029500821

Petralia Soprana, 26/09/2024

Il Presidente
(Giuseppe Giaconia)