



CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

COOPERATIVA SOCIALE CITTÀ IRENE ONLUS

...La dignità di ogni persona – cittadino risiede anche nell'individuazione di percorsi di crescita e socializzazione delle parti "più deboli"...

...l'accoglienza dei reali bisogni di ciascuno può sostenere la sofferta storia personale non solo legata alle esigenze delle istituzioni e delle strutture...

Presentazione

La Cooperativa di Solidarietà Sociale **Città Irene ONLUS** nasce nel 2003 per effetto dello spin-off dalla Cooperativa Irene '95 e per volontà della Diocesi di Capua attraverso il progetto Policoro.

Nel corso della sua esperienza pregressa in Irene '95 il gruppo facente parte della nuova compagine sociale si è andato sempre più identificando in un contesto territoriale specifico eleggendo i comuni di Capua, Bellona, Vitulazio, Pastorano, Castel Volturno, e più in generale i comuni dell'Ambito Territoriale C9, e specializzando le proprie attività in settori specifici:

- Assistenza Domiciliare (Anziani e Diversamente abili);
- Servizi Territoriali per minori e famiglie;
- Accoglienza residenziale per donne vittime di violenza;
- Accoglienza residenziale per Minori;
- Accoglienza residenziale per Immigrati;
- Educativa Territoriale e Animazione;

Principi ispiratori

Secondo quanto stabilito all'art. 3 del proprio statuto, la cooperativa «si ispira ai principi della *Caritas*».

E' proprio l'ideale evangelico della *carità* che ispira, guida e sostiene le attività della cooperativa. Tale ideale ci impegna ad un superamento della visione egoistica della vita e si specifica nei seguenti principi:

- a. Centralità della persona.** Ogni persona, in quanto tale, ha una dignità ed è portatrice di valori,
- b. Apertura alla diversità.** La diversità è una ricchezza che va riconosciuta e accolta nel rispetto della libertà di ciascuno.
- c. Reciprocità.** Ogni persona si realizza nella relazione gratuita con l'altro e in questo modo è impegnata nella promozione della comunità,
- d. Servizio.** Tutte le attività e i "servizi" della cooperativa sono improntati al principio evangelico del servizio (*diaconia*), nella logica del binomio "pasquale" morte-resurrezione,
- e. Operatori di pace.** Ogni socio ed ogni collaboratore della cooperativa si impegna ad essere un operatore di pace nei diversi contesti in cui si trova a vivere ed operare.

Sistema delle relazioni nella compagine sociale

a. Gestione democratica e partecipata

I rapporti tra le persone e l'organizzazione dell'impresa sono improntati ai criteri di mutualità e di partecipazione democratica.

Agli organi sociali statutariamente ordinati vanno garantiti tutte le prerogative e i poteri che loro competono, evitando di concentrare in maniera impropria responsabilità e poteri decisionali su singoli organi e soggetti.

Inoltre, la cooperativa deve puntare a promuovere e valorizzare l'apporto e ad integrare anche nella base sociale i diversi soggetti (lavoratori retribuiti, volontari, sovventori, fruitori) coinvolti nell'attività della cooperativa.

b. **Parità di condizioni tra i soci**

Tutti i soci, a prescindere dalla loro configurazione nella compagine sociale (lavoratori, volontari, sovventori, fruitori...) hanno uguali diritti e doveri.

Non sono ammissibili decisioni, che prevedano, a fronte di avvio di nuove attività, un trattamento economico differenziato in riduzione per i soci lavoratori impiegati in tali attività.

Le eventuali minori entrate, conseguenza di iniziative non sufficientemente remunerative, debbono riverberarsi in modo omogeneo su tutta la base sociale,

c. **Trasparenza gestionale**

Ogni azione dei singoli amministratori e degli organismi di governo è improntata a criteri di trasparenza gestionale, promuovendo e valorizzando al massimo ogni forma di partecipazione e di informazione.

La cooperativa è tenuta ad adottare forme di rendiconto sociale. In particolare al fine di garantire la piena trasparenza delle modalità di distribuzione del valore prodotto deve indicare nella relazione al bilancio, o nella nota integrativa, i compensi e gli eventuali benefit attribuiti ad amministratori, dirigenti e coordinatori.

Nello specifico presentiamo la carta dei servizi per la gestione di servizi socio-assistenziali a favore di anziani, diversamente abili, donne, minori e famiglie da parte della nostra cooperativa.

Premessa

I **Servizi** erogati dalla **Cooperativa Sociale Città Irene**, sono servizi socio-assistenziali, strettamente integrati con il territorio, residenziali o semiresidenziali, rivolti a persone anziane, diversamente abili, donne, minori e nuclei familiari problematici in condizioni di disagio e di fragilità, permanente o temporaneo, impossibilitati a svolgere in modo autonomo le funzioni quotidiane fondamentali.

Si individuano come potenziali utenti del Servizio tutte le persone che, a causa dell'età, delle condizioni di salute, di limitazioni psicofisiche, necessitano di assistenza, di stimoli e di una riduzione del rischio di emarginazione e di isolamento e anche quelle persone che, pur mantenendo una discreta autosufficienza, presentano caratteristiche tali da consigliare l'intervento di educatori, degli operatori socio assistenziali (OSA) , degli operatori socio sanitari (OSS), di figure specialistiche quali psicologi, avvocati, con una funzione di tipo preventiva, curativa e riabilitativa.

Nell'attuare tali servizi la Cooperativa si propone anche di sostenere il diritto umano, giuridico e sociale delle persone a rischio di emarginazione, alla socializzazione, al sostegno, all'informazione, al diritto alla "vita" ed al riconoscimento dell'individuo come persona con una propria storia. L'utente è visto come Persona portatrice di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute. Con la persona **anziana** si cercherà soprattutto di prevenire le situazioni di esclusione, isolamento, depressione ed abbandono; con la persona **disabile**, si cercherà di evitare l'aggravarsi della patologia e delle situazioni di disagio favorendo l'integrazione e il sostegno della famiglia, con **le donne vittime di violenza** si cercherà di fornire ascolto e sostegno psicologico, legale in risposta ai bisogni e alle difficoltà emergenti sul territorio, con **i minori** e i **nuclei familiari problematici**, sempre in un'ottica di prevenzione del disagio, gli obiettivi saranno il sostegno socio-assistenziale alla famiglia e la tutela e la cura dei minori.

Inoltre, nell'erogare i propri servizi la Cooperativa Sociale Città Irene assume i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono.

- **Eguaglianza**
L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.
- **Imparzialità**
Gli operatori della Cooperativa Città Irene ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità**
L'erogazione dei servizi 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.
- **Diritto di scelta**
Il diritto di scelta della persona è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale la Cooperativa è organizzata.
- **Partecipazione**
La persona è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che la riguarda. La persona ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.
- **Efficienza ed efficacia**
Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Politica per la qualità dei servizi

La Cooperativa Città Irene regola i processi svolti al proprio interno in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- massima attenzione alla centralità della persona;
- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi di qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dell'utente ;
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la Cooperativa Città Irene è presente;

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:

- processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
- processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
- processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione della Cooperativa stessa.

2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio, sì basato su di una lunga esperienza, ma anche costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e richieste del servizio, nel momento in cui si manifestano.

Finalità

1. Assicurare un'adeguata **assistenza socio-assistenziale** agli anziani, ai disabili, alle donne, ai minori e ai nuclei familiari problematici residenti nel distretto;
2. Recuperare le autonomie, dove possibile, e mantenere le potenzialità dell'utente al fine di consentire la permanenza nel proprio contesto di vita, a contatto con i propri familiari ed amici, riducendo il ricovero in strutture residenziali;
3. Favorire l'integrazione familiare e sociale e supportare l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione e migliorare la qualità della vita in generale.

Obiettivi

Assicurare:

1. la permanenza dell'utente nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendone, ove possibile, il ricovero in strutture residenziali;
2. la cura e l'igiene della persona;
3. la conservazione e il recupero dell'autonomia personale;
4. lo svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali e il miglioramento della vita di relazione;
5. il supporto in situazioni di emergenza familiare;
6. la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno, ed il miglioramento della vita in generale;
7. il supporto a famiglie problematiche nella gestione della vita domestica e nella cura dei minori.
8. La costruzione di una rete di legami tra il minore, nucleo familiare e ambiente (scuola, vicinato e comunità locale).

Modalità organizzativa per l'erogazione del servizio

Il servizio dovrà inserirsi nella progettualità locale di sviluppo di comunità, proponendo un intervento di rete avente come finalità principale l'attuazione di servizi di primo livello per il mantenimento al domicilio e l'attuazione di servizi di consolidamento e di sviluppo delle reti informali e formali.

La Cooperativa assicura, attraverso **il lavoro in équipe** del personale educativo, socio assistenziale (OSA) e/o operatore socio sanitario (OSS) in servizio alle sue dipendenze, del personale specialistico, del Coordinatore della Cooperativa e dei Servizi Sociali Comunali, le prestazioni fondamentali dei Servizi assistenziali.

Il Servizio inizia con una **segnalazione** da parte dei servizi sociali comunali alla Cooperativa in cui vengono date indicazioni sul tipo di intervento da svolgere e sulla sua tempistica; gli interventi saranno programmati sulla base della formulazione di un **progetto personalizzato** che tiene conto delle eventuali e particolari esigenze dell'utenza.

Nello specifico:

- L'accesso al servizio avviene tramite i Servizi Sociali del Comune, l'utente può rivolgersi all'assistente Sociale, unica referente del servizio, del proprio Comune e presentare la richiesta.
- L'assistente sociale, trasmette la richiesta di attivazione del servizio alla Cooperativa.
- Il Coordinatore effettuerà la visita domiciliare, elaborerà il progetto individuale e lascerà alla famiglia, la sua reperibilità, il materiale informativo e i riferimenti della Cooperativa, indicanti la sede, i riferimenti telefonici, indirizzi mail e siti internet a cui l'utente potrà rivolgersi per esigenze o informazioni.
- L'operatore assegnato alla famiglia, effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita, del tempo effettivo della prestazione, il quale dovrà essere validato dalla firma dell'utente o da un suo familiare.

Programmazione delle attività e delle prestazioni

Le attività e le prestazioni richieste saranno rese in modo da garantire la realizzazione di quanto contenuto nei progetti individuali degli utenti.

Le prestazioni effettuate garantiranno un'alta qualità professionale determinata da operatori in possesso dei requisiti professionali necessari, una continuità delle prestazioni determinata dalla presenza costante degli operatori, una flessibilità degli interventi che garantisca l'adattamento delle prestazioni e dell'organizzazione del lavoro al mutare delle condizioni e delle esigenze degli utenti.

Prestazioni riferite al domicilio e al contesto di vita dell'utente

- aiuto per il governo della casa e per le attività domestiche;
- cura delle condizioni igieniche della casa con particolare riferimento agli spazi destinati alle funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- cambio e aiuto nel lavaggio della biancheria e preparazione dei pasti;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- informazioni circa i Servizi presenti sul Territorio Comunale e non, mantenimento dei rapporti con il medico di base e collaborazione con il personale del **servizio ADI**;
- stimolare la relazione, la socializzazione e l'autonomia con il coinvolgimento di parenti, amici e vicini;
- aiuto al mantenimento di abilità, ad esempio uso del telefono ed elettrodomestici, corretto utilizzo del telesoccorso ecc.;
- ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno.
- intervento educativo nei confronti del minore per sostenerlo ed aiutarlo nel rapporto con le figure genitoriali e parentali, per permettergli di maturare ed esprimere tutte le sue potenzialità;
- interventi di inserimento sociale rivolti al minore e alla sua famiglia da realizzare attraverso contatti con le realtà associative e ricreative (quali l'oratorio, i centri di aggregazione, le biblioteche, gli impianti sportivi, ecc.) e la costruzione di una rete di legami tra nucleo familiare e ambiente circostante, con logiche e tecniche dell'intervento di rete e di comunità;

- sostegno e aiuto nell'apprendimento scolastico qualora questo possa facilitare la relazione tra educatore e minore o serva al minore ad accrescere la propria autostima;
- assistenza scolastica.

Prestazioni riferite alle donne vittime di abusi

- Sportello ascolto;
- Consulenza psicologica;
- Consulenza legale;
- Orientamento sui servizi presenti sul territorio;

Prestazioni riferite a minori e nuclei familiari problematici

fornire indicazioni e stimoli per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche utilizzando da prima la collaborazione e, in seguito, agevolando l'autonomia delle persone;

tutela delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);

indicazioni delle corrette norme igienico-sanitarie;

interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare, stimolo alla comunicazione ed alla socializzazione con il coinvolgimento di parenti, amici, vicini;

rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio soprattutto se all'interno del nucleo familiare sono presenti figli minori (Centro di Aggregazione Giovanile, Associazioni Sportive, ecc.);

accompagnamento e supporto per facilitare l'avvicinamento ai servizi comunali e territoriali;

assistenza scolastica.

Raccordo del progetto con il servizio comunale e sistema di controllo qualitativo

Credendo nell'importanza di lavorare in rete e di una collaborazione tra l'équipe della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali, si garantiscono momenti formali e informali tra i diversi operatori del Servizio, in particolare tra le assistenti sociali comunali e la Coordinatrice della Cooperativa. Lo scambio di informazioni, gli incontri di programmazione e di verifica, il monitoraggio in itinere della qualità dei servizi e la rilevazione dei bisogni dell'utente saranno utili infatti per potenziare e migliorare il servizio e per avere un riscontro rispetto all'efficacia. Gli strumenti di gestione riportati schematicamente nella tabella sono utilizzati dai Servizi Sociali Comunali e dalla Coordinatrice della Cooperativa e saranno messi a disposizione reciprocamente garantendo un controllo qualitativo del servizio e un lavoro in sinergia.

COMUNE	Cooperativa Città Irene
Domanda di attivazione del Servizio	Scheda utente, monitoraggio e verifica: contiene i dati anagrafici dell'utente e il tipo di servizio richiesto. Prevede inoltre una scheda dedicata agli aggiornamenti
	Foglio prestazioni compilato quotidianamente dal personale della Cooperativa
	Equipe con operatori per la programmazione e la valutazione in itinere del servizio
MOMENTI di verifica tra l'Assistente Sociale Comunale e la Coordinatrice della Cooperativa	
	Questionario soddisfazione utente per la rilevazione del soddisfacimento da parte dell'utente e della sua famiglia
	Scheda Reclamo consegnata all'utente e ai familiari all'inizio del servizio, dove si potranno segnalare eventuali disservizi

Durata

In base al progetto individualizzato.

Orari del servizio

Gli orari del servizio saranno concordati tra richiedente ed coordinatore in base al bisogno e compatibilmente alle finalità e all'organizzazione del servizio.

Le prestazioni saranno garantite dal personale della Cooperativa su sette giorni la settimana all'interno della fascia oraria 8.00 - 18.00.

Equipe del servizio

Coordinamento operativo

La Coordinatrice della Cooperativa, con esperienza professionale pluriennale, avrà la funzione di integrare il lavoro di su tre livelli:

- **Integrazione produttiva:** per organizzare i compiti di lavoro riconducendo le diverse azioni e le diverse fasi di lavoro entro un disegno coerente, comprensibile e condiviso.
- **Integrazione tecnica:** preoccuparsi che le cose da fare si facciano, ricercando coerenza tra compito di lavoro e risorse tecniche operative, pur avendo piena fiducia nelle capacità professionali e nell'esperienza lavorativa dei propri operatori.
- **Integrazione sociale:** connettere il personale dell'équipe della Cooperativa, ai servizi comunali e ai Servizi del territorio.

Operatori

Il personale adibito ai vari servizi è professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sia in campo educativo che socio-assistenziale, sulle norme di sicurezza e prevenzione in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di igiene e sicurezza, sulle normative nazionali, regionali e comunali del settore.

Il personale è inoltre dotato di tutti gli strumenti necessari per il corretto espletamento delle prestazioni richieste. Il personale durante lo svolgimento del servizio compila quotidianamente la scheda individuale relativa al servizio prestato e agli orari, avvertirà la responsabile della Cooperativa di eventuali anomalie, non modificherà l'orario di lavoro e il calendario assegnato, e parteciperà su richiesta del Comune, a riunioni sull'andamento de servizio.

Formazione del personale

La Cooperativa garantisce la **formazione del personale** considerata indispensabile, sia per l'armoniosa crescita professionale degli operatori rafforzandone competenze di base e tecnico professionali, sia per il raggiungimento di elevati standard di qualità dei servizi.

La programmazione del piano formativo sarà pianificata pensando a dei percorsi in grado di consentire diverse acquisizioni a seconda del ruolo all'interno dell'équipe. Il coordinatore del servizio individuerà specifici bisogni all'interno del gruppo di lavoro e stilerà un piano formativo annuale capace di rispondere a richieste specifiche degli operatori, a particolari bisogni e problematiche individuate durante l'anno e all'aggiornamento continuo rispetto alle normative di riferimento.

La Cooperativa Città Irene si impegna a:

- fornire personale adeguatamente preparato a svolgere i compiti assegnati;
- fornire personale in possesso dell'attestato abilitante e/o competenze adeguate allo svolgimento delle mansioni;
- assicurare la stabilità degli operatori riconoscendo che la continuità d'azione dei medesimi costituisce presupposto indispensabile per un corretto intervento socio-assistenziale;
- operare con un numero stabile di operatori al fine di evitare fenomeni di turn-over tali da compromettere la peculiarità del rapporto operatore-utente ed a garantire la continuità del servizio;
- predisporre un apposito fascicolo nominativo per ciascun operatore;
- garantire un continuo aggiornamento professionale e una efficace supervisione;
- certificare che il proprio personale è in regola con la vigente norma in materia di lavoro, documentando il numero di iscrizione di ogni operatore presso gli enti previdenziali ed assistenziali, compresi gli infortuni sul lavoro ed in itinere, documentando ogni altro obbligo previsto per legge;
- rispettare quanto previsto dal relativo C.C.N.L.;
- mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanza di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e a garantire il passaggio delle informazioni ad altri operatori.

Diritti e doveri degli utenti

La Cooperativa Città Irene ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri degli utenti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

L'accesso ai servizi assistenziali è garantito agli utenti in maniera equa.

- Gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni utente.
- L'utente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio senza che questo debba arrecargli disagio.
- L'utente viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla Cooperativa, sia da altri enti pubblici o privati.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- All'utente deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- L'utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- L'utente e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività.
- L'utente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- L'utente deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

Doveri

- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- L'utente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.
- L'utente a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio, sono tenuti al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti.

COOPERATIVA SOCIALE **CITTÀ IRENE ONLUS**

Corso Gran Priorato di Malta, 33
81043 Capua (CE)
P. IVA 03009970611

Telefono +39 0823 620386

Fax +39 0823 652924

www.cittairene.it

info@cittairene.it

cittairene@pec.it