



CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

**A cura dell'Assistente
Sociale Daiana Lupo e del
Presidente Sciortino
Laura Maria Elena**

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi Sociali è stata prevista dalla legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.328/2000), è uno strumento posto a tutela dei cittadini, permette loro, di conoscere la rete dei servizi, risorse e interventi presenti sul territorio e le modalità attraverso cui è possibile accedervi.

E' inoltre uno strumento-opportunità per promuovere percorsi di valutazione della qualità all'interno della rete dei servizi sociali.

La Cooperativa Sociale "La Strada" ha voluto creare una propria carta dei servizi sociali, non solo per tutelare l'utenza ma soprattutto per non perdere mai di vista quali sono i bisogni dei cittadini in particolare di quelli che si trovano in difficoltà psico-sociale o a volte anche economica.

L'elaborazione della Carta dei Servizi Sociali implica certamente uno sforzo della cooperativa di comunicazione all'esterno finalizzata a garantire la partecipazione attiva del cittadino, favorendo la comprensione di chi siamo, quali sono le nostre attività e le prestazioni che mettiamo a disposizione di ogni cittadino.

Solo grazie alla conoscenza e all'informazione è possibile garantire l'accesso e realizzare pienamente il diritto all'assistenza al cittadino come sancito dalla Costituzione Italiana. La carta dei servizi è uno strumento che permette alla nostra



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

Cooperativa di garantire la trasparenza, ci impegniamo di modificarla e aggiornarla nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato.

CHI SIAMO

La Cooperativa sociale “La Strada” è stata costituita con atto notarile nel 1997 da 14 soci, aderisce alla lega nazionale delle cooperative e mutue ed ai suoi organismi periferici nonché a tutti gli organismi economici e sindacali che si propongono iniziative mutualistiche, cooperativistiche di lavoro o di servizio.

La cooperativa è senza fini di lucro ed è retta da scopo mutualistico.

Nasce con l’obiettivo di dare opportunità di inserimento e sostegno alle fasce più deboli della popolazione, attraverso l’erogazione di servizi che rispondono in maniera concreta ai bisogni dei più svantaggiati.

La cooperativa “La Strada” si rivolge alle famiglie multiproblematiche, minori a rischio, portatori di handicap, anziani ed immigrati, promuovendone l’integrazione, lo sviluppo e l’autodeterminazione.

Ci proponiamo inoltre di accrescere l’Empowerment dell’utente al fine di renderlo sempre più consapevole delle proprie scelte, aiutandolo a trasformare i limiti in opportunità e autostima.



Il termine la *Strada* indica proprio il senso dell’esistenza paragonata ad una strada fatta di incroci, di salite e di discese non sempre con un percorso lineare, quasi a simboleggiare le difficoltà in cui la persona può imbattersi nel proprio percorso di vita, per questo particolarmente attenzionato dalla cooperativa.

I principi ai quali ci siamo ispirati e che sono la base della cooperativa sociale “La Strada” sono i seguenti:

- **Domiciliarità:** il cittadino ha diritto di ricevere assistenza nel proprio ambiente di vita naturale quindi è necessario creare un sistema di servizi e prestazioni incentrati sulla “casa” da offrire direttamente nel domicilio del paziente;
- **Efficacia ed Efficienza:** Nell'erogazione dei servizi e prestazioni al fine di raggiungere gli obiettivi con il minor dispendio di energie possibili, in termini di costi;
- **Formazione costante degli operatori:** l'obiettivo è di fornire agli operatori un costante aggiornamento delle competenze tecniche e professionali specifiche per restare sempre adeguati al ruolo svolto;
- **Partecipazione:** Gli operatori che lavorano e i cittadini sono i protagonisti dell'effettiva applicazione della carta dei servizi, ogni osservazione critica proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale;
- **Cortesìa e disponibilità:** La Cooperativa si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

La cooperativa “La Strada”, per il futuro ed in relazione al suo oggetto sociale, intende sempre meglio orientarsi ad altri interventi socio-educativi, di sostegno e promozione umana nonché a gestione di corsi di formazione culturale, sociale e professionale.





Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

INDICE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA COOPERATIVA

INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI ANZIANI

Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è un servizio sociale di base, costituito da un insieme di interventi che si svolgono in via prioritaria presso il domicilio dell'utente.

I destinatari dell'assistenza sono in particolare persone anziane, soggetti disabili o affetti da problemi di salute mentale e, più in generale, tutti coloro che sono semi auto-sufficienti o hanno ridotte capacità funzionali.

Il servizio è usufruibile a domicilio e riguarda interventi di carattere domestico (governo della casa, pulizia, igiene personale, etc.); attività socio-assistenziale (disbrigo pratiche, piccole commissioni, accompagnamento alle visite mediche, sostegno e stimolo all'autosufficienza, etc.)

Gli interventi sono definiti secondo un progetto assistenziale elaborato dal servizio sociale comunale e svolto in accordo con l'assistente sociale della cooperativa con cui si lavora in piena armonia e comunicazione.

Le domande per usufruire del servizio devono essere prodotte ai Servizi Sociali del Comune.

ADI (Assistenza domiciliare integrata): è diretta all'anziano che abbia necessità di adeguato supporto per vivere presso il proprio domicilio. Viene pertanto attuata per garantire le normali attività e funzioni quotidiane quali: igiene personale e dell'ambiente ed è fornita su progetto dell'Assistente Sociale che ne determina l'entità, la periodicità e gli obiettivi. Sarà svolta da un operatore in possesso di idonea qualifica professionale che provvederà ponendo attenzione a conservare e sviluppare



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

le autonome capacità e le risorse personali. Tale servizio è finalizzato a evitare l'istituzionalizzazione o l'ospedalizzazione, a promuovere la responsabilità della famiglia e ad elevarne la qualità di vita, a svolgere attività di prevenzione riducendo i processi involutivi fisici, psichici e sociali.

Home care Premium (HCP): E' un servizio di Assistenza Domiciliare per le persone non autosufficienti, si rivolge ai dipendenti e ai pensionati pubblici, ai loro coniugi, parenti o affini di primo grado non autosufficienti. Il progetto HCP rafforza il sistema di Welfare integrando gli interventi pubblici destinati alle persone disabili. Il programma HCP consiste in due tipologie di prestazioni:

1. Contributo economico mensile, denominato prestazione prevalente, da utilizzare quale rimborso delle spese sostenute per l'assunzione di un assistente familiare.
2. Servizio di assistenza alla persona è la cosiddetta prestazione integrativa erogate dalle aziende, strutture ospedaliere ed altri enti pubblici socio-assistenziali competenti per territorio in base alla residenza del disabile dagli Ambiti territoriali Sociali (ATS), convenzionati con l'INPS.

Home care premium 2019 a decorrere dal 1 luglio 2019 fino al 30 giugno 2022, e si accede al progetto di Assistenza domiciliare su domanda.

INTERVENTI IN FAVORE DELL'HANDICAP

Assistenza Scolastica per portatori di Handicap

Per gli alunni portatori di handicap riconosciuti ai sensi della L. 104/92 sono a disposizione figure professionali che, sulla base di progetti di intervento provvedono a fornire in ambito scolastico assistenza scolastica educativa e per la socializzazione e l'integrazione scolastica.



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

Le competenti figure professionali in accordo con gli operatori provvedono a redigere per ciascun soggetto il progetto Educativo Individualizzato (PEI) in sinergia con tutti gli altri operatori istituzionali coinvolti e con la famiglia.

Il servizio deve essere rispondente a garantire il diritto allo studio delle persone disabili e il loro inserimento nelle strutture scolastiche favorendo la piena integrazione fra alunno e contesto classe.

PROGETTO ATTIVAZIONE PIANI INDIVIDUALI ART 14 LEGGE 328 DEL 2000

Vi possono accedere gli utenti con una disabilità accertata per cui l'UVM unità di valutazione multidimensionale redige un Progetto individuale volto al recupero di alcune capacità.

Destinatari sono: persone con disabilità, in possesso dell'invalidità civile e certificazione ai sensi della legge 104/92, che per condizioni psichiche, fisiche e sensoriali, necessitano di prestazioni socio- educative/ aggregative e sportive.

Modalità di accesso: il Comune trasmette all'ente scelto dal beneficiario, copia del progetto individuale e richiede la predisposizione del relativo piano economico.

Constatata la congruità di quest'ultimo, l'ente accreditato viene autorizzato dall'ufficio ad attivare il servizio entro 5 giorni previa sottoscrizione di regolare contratto tra i soggetti interessati avendo cura di specificare nel medesimo i giorni e l'orario delle prestazioni.

L'ente accreditato provvederà a trasmettere copia del contratto con l'utente all'ufficio competente.

Prestazioni: Sono quelle previste dal **Pai** ad esempio operatore osa per l'igiene e cura della persona.

PROGETTO DISABILI GRAVISSIMI FNA 2015

E' un progetto per interventi in favore di persone in condizione di disabilità gravissima che necessitano a domicilio di assistenza continuativa, nonché per attività di monitoraggio a carattere socio-sanitario.

Per disabile gravissimo si intende: il paziente con malattia cronica, irreversibile, totalmente dipendente, obbligato al letto e/o in carrozzina; il paziente con demenza terminale che richieda assistenza totale perché completamente incapace di comunicare; pazienti in stato vegetativo; pazienti affetti da malattia neuro-muscolare, pazienti con necessità di ventilazione meccanica; pazienti affetti da malattia organica cronica e irreversibile.

La Cooperativa si propone di prendere in carico il disabile gravissimo sulla base di un progetto assistenziale individualizzato offrendo una serie di prestazioni a carattere socio-assistenziale con l'obiettivo di alleviare la condizione di disabilità.



CHI HA DIRITTO E CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

(Modalità di Accoglimento, presa in carico e dimissioni dell'utente)

Possono usufruire delle prestazioni i cittadini che hanno presentato regolare istanza di partecipazione al servizio sociale comunale e in seguito a selezione, inseriti in una graduatoria. Questa viene trasmessa poi dal servizio sociale territoriale all'assistente



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

sociale della cooperativa e di concerto si valuta sulla base di alcuni criteri ciascuna situazione, elaborando un progetto individualizzato.

Il requisito fondamentale è lo stato di *bisogno*, determinato dalla presenza di alcune circostanze come ad esempio:

- insufficienza di reddito;
- incapacità totale o parziale di un soggetto a provvedere a sé stesso; etc.

I requisiti vengono in ogni caso elaborati dal servizio sociale territoriale di competenza in base ai quali analizza le istanze prodotte dall'utenza.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Gli utenti scelti dal servizio sociale comunale, in base a dei requisiti idonei, devono:

- essere informati dall'Assistente Sociale della cooperativa, sui propri diritti in rapporto all'utilizzo e allo svolgimento del servizio;
- ottenere che il funzionamento dei servizi avvenga nel rispetto della libertà e della dignità della persona umana;
- fruire di tutte le prestazioni previste dal regolamento;
- godere di ogni forma di tutela;
- assoluta riservatezza e privacy nel trattamento dei dati personali;
- L'Assistente Sociale della Cooperativa effettua una valutazione ex-ante, in itinere ed ex-post durante la realizzazione del piano di assistenza individualizzato, cerca inoltre di effettuare un continuo monitoraggio dei percorsi di aiuto in modo tale da permettere il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, e se è necessario modifica gli obiettivi stabiliti in partenza adattandoli alla situazione specifica e alle nuove possibili esigenze dell'utente.



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

IMPEGNO PER LA QUALITA'

Senza dubbio la misurazione della qualità nei servizi alla persona è un compito difficile e piuttosto complesso in quanto, se da un lato è necessario tenere sotto controllo le attese e i bisogni degli utenti, dall'altro è necessario attenersi al rispetto dei vincoli istituzionali e ottimizzare le risorse territoriali.

E' proprio nell'ottica della "Community care" che la cooperativa si avvale del sostegno delle associazioni di volontariato presenti nel territorio, con le quali collabora per garantire e favorire un servizio che davvero si prenda cura del cittadino e dei suoi bisogni.

Nell'ottica delle nuove Politiche di Welfare si è fatta avanti l'idea che ha indotto a rivalutare quel lavoro sommerso che da sempre ha caratterizzato la cura dell'anziano, del cronico, del disabile, del malato mentale nell'ambito della famiglia e della comunità di appartenenza.

E' così che emerge il concetto di Community care quale approccio fondato sul lavoro di cura da parte di soggetti sia del "settore informale" (servizi, organizzazioni di advocacy, gruppi di self-help, associazioni e gruppi del terzo settore) sia del "settore formale (settore pubblico o privato fondato sulla logica del profitto), tutto ciò comporta un ripensamento di ruoli, funzioni e responsabilità delle varie professionalità sociali e sanitarie coinvolte, quali attivatori dei diversi tipi di reti sociali.

Riconoscere il ruolo fondamentale delle reti primarie e delle iniziative del Terzo Settore per il benessere degli individui.

Si profila il concetto di Community Care che può essere inteso come assistenza nelle comunità, cura di comunità, od anche "presa in carico della comunità da parte della stessa comunità".



Le associazioni di volontariato con cui collabora sono le seguenti:

- L'AUSER
- CAMMINO D'AMORE

In questa fase volta al miglioramento della qualità, la cooperativa “La Strada” s’impegna innanzitutto a garantire una maggiore visibilità di quello che viene prodotto all’interno dei servizi, attenzionando quindi in maniera significativa il processo di erogazione, piuttosto che limitarsi a una raccolta di dati prettamente quantitativa.

La cooperativa “La Strada” è interessata a promuovere con tutti gli interlocutori un confronto utile al miglioramento dell’erogazione dei servizi, attraverso dei suggerimenti o delle comunicazioni che possono giungere presso il nostro ufficio. Vengono di seguito riportate alcune principali dimensioni della qualità che caratterizzano il lavoro prodotto dalla cooperativa “La Strada”, in relazione anche alle peculiarità professionali e relazionali con cui i servizi vengono erogati.

DIMENSIONI DELLA QUALITA’

↳ **Reclutamento del Personale** ⇒ Gli operatori che lavorano per la cooperativa sono in possesso delle qualifiche inerenti al servizio svolto e cioè si tratta di operatori qualificati a svolgere servizi idonei per gli anziani e per l’handicap. Il personale viene



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

selezionato tramite colloqui individuali svolti in presenza del presidente della cooperativa e dell'Assistente sociale coordinatrice. Per quanto riguarda il servizio di assistenza agli anziani, gli operatori devono essere in possesso dell'attestato di partecipazione ai corsi professionali e di idonea esperienza pluriennale sul campo. I colloqui sono volti a comprendere le competenze professionali e personali specifiche di ciascun operatore, tramite formulazione di domande atte a valutare:

- i punti di forza e di debolezza dell'operatore durante lo svolgimento del servizio e quindi di fronte all'anziano;
- le sue risorse interne, ovvero il modo di gestire le eventuali difficoltà inaspettate;
- il modo di porsi e di gestire la relazione con gli anziani.

In ogni caso gli operatori sono sempre supervisionati e supportati dall'assistente sociale, la quale, tramite riunioni d'Equipe mensili o brevi briefing prima dell'inizio del lavoro, parla dei problemi o delle situazioni più urgenti e importanti con gli operatori, dando loro uno strumento o un modo nuovo di guardare alle situazioni e soprattutto di affrontarle e risolverle insieme all'anziano e ai suoi care-giver.

In un'ottica di community care, le riunioni inoltre tutelano gli operatori dal burn out garantendo il benessere degli stessi.

Agli operatori inoltre, viene spiegato che si tratta di “persone” con esigenze peculiari, con una storia personale densa e ricca di emozioni differente da utente ad utente e pertanto, bisognosi di cure ed attenzioni particolari oltre che (molto spesso) di ascolto empatico.

Anche agli utenti ed ai loro familiari, attraverso periodici incontri con l'assistente sociale della cooperativa, vengono chieste informazioni sul loro rapporto con gli operatori, sul lavoro svolto da questi ultimi ma anche dei suggerimenti atti a migliorare il servizio ove fosse utile.



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

Agli utenti viene tuttavia riferito che possono contattare l'assistente sociale della cooperativa per qualsiasi questione con gli operatori. L'assistente sociale, infatti, insieme all'utente, ai suoi familiari e all'operatore, troverà una soluzione ideale per risolvere la situazione, rimodellando l'intervento se questo fosse necessario, ovviamente sempre in un'ottica di contatto continuo e costante con l'assistente sociale territoriale di riferimento per rendere la comunicazione più circolare possibile.

- ↪ **Aggiornamento** ⇒ Gli operatori della cooperativa sono impegnati in attività di Formazione continua e aggiornamento professionale.
- ↪ **Celerità** ⇒ La cooperativa assicura con la massima celerità la trasmissione di dati, interventi o richieste di modifiche del servizio da parte dell'utente all'Assistente Sociale territoriale di riferimento, favorendo la circolarità della comunicazione
- ↪ **Chiarezza** ⇒ L'Assistente Sociale della cooperativa, nel rapporto con l'utenza, porta a conoscenza della persona tutte le informazioni utili sul servizio. Utilizzando lo strumento delle visite domiciliari e dei colloqui, spiega il servizio, illustra il percorso e come sarà realizzato, eventualmente rimodulando laddove possibile, l'intervento. Il tutto avviene con la condivisione dell'utente e l'approvazione da parte dell'assistente sociale territoriale di riferimento.
- ↪ **Continuità** ⇒ Il servizio viene garantito all'utente anche in caso di assenza degli Operatori, tramite sostituzione del personale.
- ↪ **Flessibilità** ⇒ L'Assistente Sociale, attraverso il monitoraggio e la verifica continua, rileva i cambiamenti che intervengono nella vita dell'utente valutando, con l'Assistente sociale territoriale di riferimento, l'opportunità di modificare l'intervento nel corso della sua realizzazione.



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

⇒ **Riservatezza** ⇒ L'Assistente Sociale assicura la riservatezza sia nei colloqui con gli utenti che nella gestione dei documenti personali e delle informazioni che li riguardano.

⇒ **Rispetto della persona** ⇒ L'assistente Sociale e gli operatori instaurano con gli utenti una relazione rispettosa della persona umana nella sua integrità.

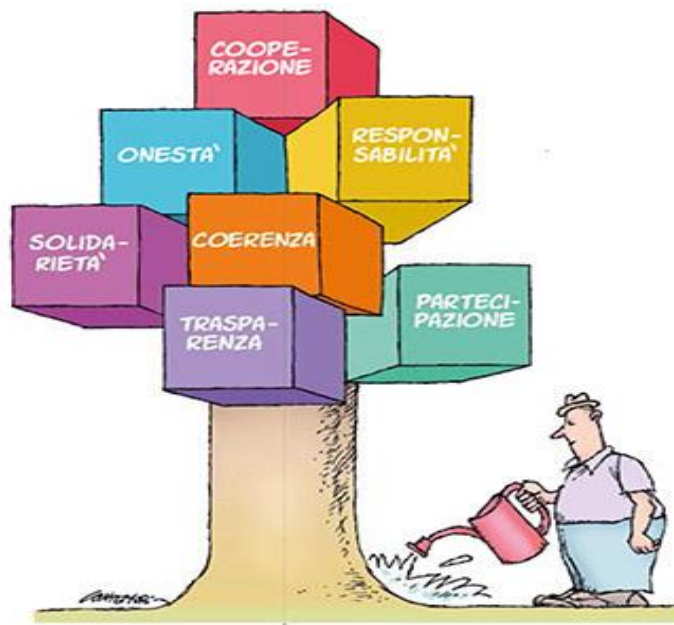
⇒ **Adeguatezza** ⇒ Gli interventi erogati sono consoni ai bisogni di ciascun utente, sempre in relazione al progetto individualizzato formulato dall'Assistente Sociale dell'Ente locale e dall'utente stesso.

⇒ **Eguaglianza** ⇒ L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, per cui ciascuna persona ha eguale diritto di accesso ai servizi nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi, senza distinzione alcuna.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Quest'ultime variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e di cui la persona è parte attiva.

⇒ **Imparzialità** ⇒ Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

⇒ **Partecipazione** ⇒ È garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio quale soggetto attivo al fine di una migliore efficacia dell'intervento nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'ente locale. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha il diritto/dovere di sottoscrivere il progetto proposto. L'Ente locale acquisirà periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.



A CHI RIVOLGERSI

La sede legale della cooperativa è sita in **P.zza V. Emanuele n.18 cap. 90046, Monreale.**

Per qualsiasi contatto con la cooperativa, è possibile rivolgersi al:



Piazza V. Emanuele, 18 90046 – Monreale (PA)
P.Iva 04530240821 – n° Rea: 200913
tel./fax 0916407329
e-mail lastradacoop@gmail.com
PEC: cooperativasocialelastrada@pec.it

- Presidente della cooperativa e Rappresentante Legale: Sciortino Laura Maria Elena

- L'Assistente Sociale Specialista, Dott.sa Lupo Giovanna Daiana

Gli orari di ricevimento sono il Lunedì e il Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12:30 ed Mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 19:00. Il recapito telefonico della cooperativa è il seguente 091-6407329

Indirizzo mail lastradacoop@gmail.com

Indirizzo Pec: cooperativasocialelastrada@pec.it

Il Presidente

Sciortino Laura Maria Elena

L'Assistente Sociale

Lupo Giovanna Daiana

