

RINASCITA
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
PORTO EMPEDOCLE

carta dei servizi

Indice

Introduzione	3
notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa	4
esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione	8
descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento ...	10
per contattarci	17
standard di qualità e misure per la tutela degli utenti	18
Allegato 1: modulo reclamo	19
Scheda di controllo per la Customer Satisfaction	20

Introduzione

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono:

- I. notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
- II. esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
- III. descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
- IV. definizione degli standard di qualità
- V. misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Il progetto

Chi siamo

La Cooperativa sociale RINASCITA a r.l., costituita nel 1984 senza finalità speculative, si propone l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro tramite lo svolgimento di attività e servizi di rilevante solidarietà sociale.

Ai sensi dello Statuto Sociale, si propone:

- Di offrire, sia con l'assistenza a domicilio che con la gestione di colonie estive, campeggi, pensioni, case albergo, etc., assistenza ed orientamento a bambini, giovani e anziani e comunque a tutti coloro che, per ragioni economiche, sociali e sanitarie, necessitano di aiuto e supporto.
- Di organizzare e gestire consultori familiari, segretariati sociali, circoli culturali, sale di lettura, convegni, per favorire la responsabile partecipazione alla vita sociale;
- Di gestire asili nido, scuole materne, dopo scuole;
- Di gestire ed attuare corsi di formazione professionale per il reinserimento degli emarginati e disabili.

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale Rinascita condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

Che cosa facciamo

Ogni giorno incontriamo cittadini anziani, diversamente abili, minori, giovani e persone ad alto rischio di emarginazione: senza fissa dimora, immigrati, giovani, ex detenuti.

I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

La filosofia di intervento

La città e i suoi quartieri fanno parte della nostra storia, lì affondiamo le nostre radici.

Per questo cerchiamo un collegamento forte con le istituzioni, sosteniamo la rete dei servizi e progettiamo azioni che producano una migliore qualità del vivere.

Per questo rifiutiamo le logiche assistenziali, privilegiando il coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, cooperando alla crescita di una comunità unita nel fare, in cui si rafforzino naturalmente il senso di appartenenza e i legami di solidarietà.

L'organizzazione

Dai cittadini ai cittadini

La Cooperativa Sociale Rinascita è da sempre attenta alle esigenze del territorio e dei cittadini. Tutta la nostra organizzazione è progettata in modo da fornire risposte concrete e flessibili, adeguate a una realtà sociale complessa e in continua evoluzione.

Le istituzioni

Naturale interfaccia della Cooperativa Sociale Rinascita sono le Istituzioni pubbliche. Capacità di dialogo e comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare e attuare interventi utili e sostenibili allo stesso tempo. Evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze.

Il territorio

Se le istituzioni indicano le priorità e specificano le risorse, sono il territorio e i cittadini che lo compongono, con la realtà dei loro bisogni, a mostrarci nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali. Questa è la cittadinanza attiva con la quale ci rapportiamo: una comunità che chiede trasparenza e partecipa in prima persona alla risoluzione dei suoi stessi problemi.

Le idee

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato a una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti.

Quello che facciamo nasce dal territorio, passa attraverso le Istituzioni e nel territorio ritorna, per ottenere legittimità, correzioni di rotta e nuovi stimoli per ulteriori progetti.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

Le Risorse umane

Presso la sede sociale della Cooperativa, adeguatamente adibita a Segreteria, il Consiglio di Amministrazione si adopera per il controllo dei servizi stimolando gli operatori ad una buona e seria esecuzione degli stessi e controllando giornalmente l'andamento dell'attività.

La Cooperativa presta i servizi attraverso i propri soci lavoratori e/o dipendenti adeguatamente qualificati, garantendo piena esecuzione delle scelte operative effettuate.

Per quanto attiene la retribuzione viene garantito il rispetto del CCNL Cooperative sociali e la copertura assicurativa e previdenziale degli operatori in dipendenza del servizio prestato, sia durante lo svolgimento della attività professionale che durante il percorso da effettuare nello svolgimento dell'attività.

L'orario di lavoro è strutturato in maniera tale da garantire la presenza giornaliera degli operatori e, oltre a provvedere, ove necessario, all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inidoneo allo svolgimento dello stesso, la Cooperativa garantisce la reperibilità nelle ore notturne e nei giorni Festivi di un Assistente domiciliare e dell'Autista .

I servizi sono garantiti grazie all'impegno delle specifiche figure professionali presenti all'interno della Cooperativa che ormai, dopo diversi anni di servizio, hanno acquisito una qualificata professionalità e, precisamente:

- Assistente Sociale;

- Psicologo
- Fisioterapista
- Logopedista
- Assistente all'autonomia e comunicazione
- Infermiere;
- Assistenti domiciliari/Osa
- Autista
- Ausiliario

Mezzi disponibili

La Cooperativa, oltre a fornire ai propri operatori tutti gli strumenti previsti dalle norma in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro dispone:

- Di telefonini cellulari, di proprietà degli amministratori, i cui numeri sono comunicati agli utenti che possono telefonare per qualsiasi necessità;
- Di una Autovettura da utilizzarsi per il trasporto degli utenti e per qualsiasi altra esigenza che richieda lo svolgimento del servizio.

Esperienza maturata

Dal 1987, attraverso forme di Convenzionamento, La Società ha svolto, in periodi diversi, i servizi di Assistenza Domiciliare anziani, di Assistenza fisico-scolastica portatori di handicap, Assistenza Minori a rischio L.216/91, Servizio sociale professionale e, precisamente:

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

DAL	AL	Operatori utilizzati
17-05-1991	17-08-1991	3
05-08-1992	05-11-1992	4
11-01-1993	13-04-1993	4
20-10-1997	31-12-1998	7
11-01-1999	07-05-1999	7
01-07-1999	31-07-1999	7
08-11-1999	07-11-2000	1
01-03-2001	28-02-2002	1
04-08-2002	04-08-2003	1
07-06-2004	07-07-2004	1
25-10-2004	18-03-2005	1
06-09-2008	06-05-2009	1
04-02-2010	30-06-2011	1
26-01-2011	30-06-2011	1
15-04-2013	29-11-2013	1
06-10-2014	Ad oggi	1

ASSISTENZA MINORI A RISCHIO

DAL	AL	Operatori utilizzati
20-03-1999	09-05-2000	2
02-02-2001	01-02-2002	8
18-06-2002	13-02-2003	3

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

DAL	AL	Operatori utilizzati
27-12-1987	31-03-1988	12
17-10-1988	03-01-1989	29
06-03-1990	11-08-1990	19
15-02-1991	20-05-1991	22
21-05-1991	03-01-1992	22
21-04-1992	17-09-1992	20
01-02-1993	30-06-1993	20
10-02-1997	31-12-1998	13
12-01-1999	15-05-1999	13
08-11-1999	07-11-2000	13
01-03-2001	28-02-2002	13
04-08-2002	04-08-2003	13
07-06-2004	07-07-2004	13
25-10-2004	18-03-2005	13
06-09-2008	06-05-2009	06
04-02-2010	30-06-2011	03
26-01-2011	30-06-2011	07
15-04-2013	29-11-2013	09
06-10-2014	Ad oggi	13

ASSISTENZA FISICO SCOLASTICA PER PORTATORI DI HANDICAP

DAL	AL	Operatori utilizzati
17-10-1988	03-01-1989	9
26-10-1989	31-01-1990	12
17-03-1997	11-06-1997	6
01-10-1997	13-06-1998	8
11-01-1999	06-04-1999	10
01-10-1999	10-06-2000	8
19-10-2000	21-12-2000	10
02-05-2002	05-06-2002	10
10-02-2015	Ad oggi	2

TRASPORTO INABILI

DAL	AL	Operatori utilizzati
13-01-2003	31-12-2013	1

PREVENZIONE TOSSICODIPENDENZA E DISAGIO GIOVANILE

DAL	AL	Operatori utilizzati
-----	----	----------------------

06-12-2001	31-05-2002	2
------------	------------	---

SERVIZIO DISABILI GRAVISSIMI

DAL	AL	Operatori utilizzati
21/04/2015	Ad oggi	10

Aree tematiche

Governare la complessità

La realtà sociale di una Città impone l'attivazione di risorse umane sempre attente alla complessità dei bisogni espressi.

La molteplicità dei nostri interventi, divisi per aree tematiche, ci permette una visione ampia delle problematiche sociali esistenti.

Risposte differenziate

Gli interventi della Cooperativa Sociale Rinascita sono suddivisi in quattro grandi aree tematiche, ognuna affidata a figure professionali specializzate:

- Minori
- Anziani
- Diversamente abili

Ognuno degli utenti di ciascuna di queste aree rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo.

La rete

Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari. Lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.)

Il flusso di informazioni che ne deriva ci offre una visione complessiva del tessuto sociale. Per questo ogni singola azione viene progettata cercando di produrre ricadute positive sul territorio visto nel suo insieme.

La città amica

Per noi anche una semplice gita, co-progettata con gli utenti e le loro famiglie, non è mai solo un momento di svago ma anche un modo per rinsaldare rapporti e relazioni, tra gli utenti e tra le loro famiglie.

In questo modo ogni azione contribuisce alla realizzazione del progetto complessivo di una «città amica», in cui l'essere e il fare agiscono come antidoto alla frammentazione e all'insicurezza, promuovendo identità e appartenenza.

Sfide future

Andare avanti, guardare oltre

Guardare al mondo, comprendere i cambiamenti in atto, assumersi la responsabilità di operare su nuovi bisogni prima che diventino emergenze, progettare e gestire azioni di intervento sociale di ampio respiro, anche in presenza di ridotte risorse economiche: sono queste le sfide che ci attendono.

Guardare al mondo

Guardare al proprio territorio senza perdere di vista l'insieme delle priorità globali del pianeta è senza dubbio una delle sfide future alla quale sono chiamati tutti coloro che operano nel campo del sociale.

Guardare al mondo significa anche operare per la crescita di consapevolezza dei cittadini nei confronti di fattori cruciali quali l'immigrazione, le nuove e antiche povertà, la tutela ambientale. Tutti settori sui quali ognuno può e deve intervenire, anche a livello locale.

Prevenire le emergenze

Guardare al mondo significa anche cogliere i segni dei cambiamenti in atto e in questi leggere tutte le possibili declinazioni future: i vantaggi come i pericoli, il possibile insorgere di nuovi problemi e le soluzioni a quelli esistenti.

Tutto questo chiede l'assunzione di nuove responsabilità, da parte delle Istituzioni ma anche da parte di una cittadinanza che voglia essere attiva e partecipe.

Ottimizzare le risorse

Guardare al mondo e prevenire le emergenze sono sfide rese ancora più urgenti dalla necessità, non solo contingente, di ottimizzare le risorse economiche disponibili.

Per la Cooperativa Sociale Rinascita la strada maestra per vincere questa sfida è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo degli individui e della mobilitazione delle energie positive.

Perché ogni comunità sia in grado di produrre in prima persona le risposte necessarie ai bisogni che in essa crescono ed emergono.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

2. Imparzialità

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

5. Diritto di scelta

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

6. Partecipazione e informazione

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- sportello informativo presso la sede operativa
- accesso telefonico
- carta dei servizi.

7. Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Fare insieme, crescere insieme

Ogni minore, bambino o adolescente, è un universo di relazioni e rapporti, sogni e speranze, che vive nel presente e guarda al futuro. Le loro **scelte** ed **esperienze** di oggi ci parlano della città che sarà. Del mondo che sarà. Per questo, nel nostro lavoro quotidiano con i minori, privilegiamo il **fare**.

Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire una **integrazione sociale interculturale** basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca. L'insieme di questi elementi e relazioni favorisce il nostro obiettivo primario: **produrre benessere e favorire la prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale**.

Gli interventi comprendono servizi **educativi e ricreativi** rivolti all'infanzia, alla preadolescenza e alla adolescenza, gestiti in convenzione con gli Enti Pubblici e quindi gratuiti per gli iscritti. Particolare attenzione viene posta al lavoro di rete con le risorse istituzionali e informali presenti nel territorio: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole; associazioni, cooperative, volontariato.

Animazione sociale territoriale

Le attività territoriali offrono visibilità al protagonismo e alla creatività giovanile. In particolare, nel corso degli anni, sono state organizzate esibizioni di gruppi musicali; spettacoli teatrali; mostre fotografiche e di pittura; attività creative e attività sportive. Molti eventi hanno previsto l'integrazione con progetti analoghi attivi nei vari territori municipali.

Interventi nelle scuole

In collaborazione con tutte le scuole medie inferiori e alcuni Istituti superiori del territorio, è stato attivato uno sportello di ascolto e sono stati svolti interventi di conoscenza del territorio e orientamento scolastico, nonché moduli di formazione all'ascolto per insegnanti.

L'organizzazione e i servizi

Lo staff è composto da personale altamente qualificato e fortemente motivato al lavoro nel sociale con gli adolescenti e i preadolescenti. Sono presenti psicologi, educatori professionali e animatori esperti in attività multimediali. Ogni membro dello staff, presenta inoltre un profilo professionale particolarmente adeguato al tipo di interventi richiesti (esperti in attività sportive; giochi di ruolo; esperti musicali, ecc.). Per attività e laboratori particolari, la Società si serve di consulenti e professionisti esterni (registi, sceneggiatori, operatori video, ecc.)

Ai giovani partecipanti viene richiesta una partecipazione attiva: ogni progetto, per quanto pianificato, viene ridiscusso ed eventualmente modificato sulla base dei loro suggerimenti ed esigenze.

Sono previsti laboratori (musica, giochi di ruolo, giocoleria, video, teatro, web design, ecc.); gite, escursioni e soggiorni, manifestazioni ed eventi speciali.

Anziani

Cittadini anziani in territorio amico

La nostra esperienza nel campo degli interventi a favore del "cittadino anziano" ha avuto inizio nel 1988.

Tutti gli interventi portati avanti mirano alla costruzione e al sostegno di una **rete sociale diffusa**, che tenga conto delle risorse del territorio e dei servizi pubblici esistenti, per prevenire la solitudine e ogni altra occasione di disagio, per sostenere il cittadino anziano come parte viva e attiva del tessuto sociale, per valorizzare il suo bagaglio umano di esperienze e conoscenze. Perché gli anziani, per noi, prima di ogni altra cosa sono **persone**, storie di vita, **patrimonio di memorie da custodire**.

L'obiettivo è offrire risposte concrete per il **benessere** e la **sicurezza** degli anziani e sviluppare una comunità sempre più solidale, capace di contribuire a soddisfare le necessità dei suoi cittadini.

L'organizzazione e i servizi

L'organizzazione, composta da professionisti esperti, comprende:

Sportello di Orientamento

- Orientamento e informazioni con le relative modalità di accesso sui servizi sociali e sanitari presenti sul territorio.
- "Istruzioni per l'uso" del quartiere e delle sue risorse (associazioni, cooperative sociali, gruppi di auto-aiuto, volontariato, ecc.).
- Tutela e difesa dei diritti.

Segretariato Sociale

- Distribuzione di moduli e aiuto concreto per svolgere e compilare le pratiche burocratiche.
- Consulenza fiscale
- Consulenze professionali in convenzione (artigiani per piccole manutenzioni, avvocato, medico legale e quanto altro possa risultare utile).

Solidarietà e Volontariato

- Sostegno e stimolo alla solidarietà in tutte le sue forme ed espressioni: gruppi organizzati e singoli individui, indipendentemente dall'età.

Azioni nel territorio

- Rilevamento delle risorse pubbliche e private presenti nel territorio
- Collaborazione con le strutture e gli organismi rilevati, per organizzare iniziative, ricerche, eventi; per confrontare idee, cercare risposte, creare nuove possibilità.
- Incontri di gruppo, ricreativi e culturali in sede o presso enti in convenzione: cinema, musei, teatri, agenzie di viaggio, ecc.)

L'organizzazione e i servizi

Risposte personalizzate per bisogni individuali

Il servizio di assistenza domiciliare, composto da professionisti esperti, offre piani di intervento individuale, concordato con i servizi competenti e direttamente con la persona assistita e la sua famiglia. I servizi offerti possono comprendere:

- **AIUTO DOMESTICO:** pulizia e riordino dei locali e delle suppellettili abitualmente utilizzati dagli utenti, ivi compresi i servizi igienici, con pulizia accurata e specifica dei pavimenti, mobili, lampadari, lavaggio e stiratura biancheria, aiuto nella preparazione dei pasti, acquisto di generi alimentari, vestiario, mediche, etc. per conto dell'utente ogni qualvolta se ne presentava la necessità.
- **IGIENE E CURA DELLA PERSONA:** gli anziani con particolari difficoltà sono stati aiutati ad alzarsi dal letto e sono assistiti nella propria persona; al momento della necessità l'utente è aiutato a fare il bagno terapia. E' inoltre stimolato ad una maggiore cura del proprio corpo, igiene del letto e cambio biancheria.
- **DISBRIGO PRATICHE:** si tratta di un servizio molto importante perché permette il ritiro di certificati, prescrizione di ricette mediche, vidimazioni di ricette e altre operazioni che, essendo svolte dall'operatore addetto, evita lunghe file agli anziani presso i vari uffici e dal medico;
- **SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO:** gli anziani sono accompagnati dal loro domicilio presso i centri di assistenza, l'ufficio postale, il medico, etc:
- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA:** sono effettuati interventi igienico-sanitari diretti a controllare l'assunzione di farmaci, a fornire piccole medicazioni, alla rilevazione e annotazione ai più evidenti sintomi di malattie e dei principali parametri clinici (polso, pressione arteriosa, etc.) Prelevamento del sangue venoso per esami di laboratorio, somministrazione obbligatoria di terapie quotidiane ove necessarie;
- **RIABILITAZIONE PSICOMOTORIA:** lo scopo della fisioterapia domiciliare è quello di informare il paziente su quello che potrebbe fare e su come potrebbe muoversi in casa in modo corretto prima che le cattive abitudini divengano difficile da sradicare;
- **SOSTEGNO MORALE E PSICOLOGICO:** questo servizio, oltre a favorire il dovuto ascolto dei problemi dell'anziano, vuole favorire l'inserimento dell'utente nel contesto sociale, promuovendo i rapporti con gli altri (accompagnamento presso amici e parenti, spettacoli, etc.) e il rispetto di se.

Diversamente abili

Siamo tutti diversi

Da sempre la Cooperativa Sociale Rinascita considera la «diversità», ogni forma di «diversità», come un fattore di arricchimento reciproco. Per noi non esistono «assistiti», «vasi vuoti» da riempire, ma sempre e solo Persone con le quali instaurare rapporti.

Tutto questo è maggiormente vero in un'area come quella della «disabilità», destinata al sostegno e alla crescita di individui particolarmente fragili e allo stesso tempo particolarmente ricchi in quanto a contenuti umani ed emozionali.

L'area diversamente abili della Cooperativa Sociale Rinascita opera nel campo dell'assistenza culturale e scolastica, dell'assistenza domiciliare e del sostegno agli individui e alle famiglie. Nell'operare, privilegiamo la formazione continua degli operatori, la capacità di ascolto e la concretezza degli obiettivi.

Progetti per l'integrazione scolastica

La Società conta sulla professionalità e competenza di psicologi, educatori professionali, assistenti sociali, pedagogisti, assistenti domiciliari.

L'obiettivo

- Per i disabili fisici: è quello di fare attività che favoriscano la socializzazione.
- Per i disabili psichici gravi: l'intento è quello di creare uno spazio dove possano svolgere attività ludiche e ricreative per qualche ora e, nel contempo, dare sollievo alle famiglie.

Il progetto

Il servizio di assistenza educativo culturale, destinato ai bambini e agli adolescenti portatori di handicap nelle scuole, ha come obiettivo prioritario il potenziamento delle competenze, dell'autonomia e della sicurezza all'interno della scuola, attraverso interventi educativi svolti durante l'attività didattica.

Particolare attenzione viene prestata allo sviluppo delle capacità del bambino e del giovane (linguaggio, rapporto con il cibo, cura di sé e bisogni fisiologici). Altrettanto importanti sono gli interventi mirati al rafforzamento delle competenze affettivo-relazionali, in rapporto sia ai coetanei che agli adulti.

L'organizzazione e i servizi

Gli interventi, svolti durante l'orario scolastico, prevedono la presenza di esperti assistenti domiciliari che hanno sviluppato, in un'ottica di formazione continua, ulteriori preziose competenze (psicologi, educatori professionali, assistenti sociali e insegnanti di sostegno). A tutti si chiede grande capacità relazionale, per rapportarsi efficacemente non solo con il giovane assistito ma anche con tutte le figure rilevanti del suo mondo (famiglia, insegnanti, istituzioni scolastiche, ecc.)

I servizi offerti sono destinati alle famiglie di bambini e giovani in età scolare con forme di disabilità medio grave.

Servizio assistenza integrazione sociale handicap

Il Servizio di Assistenza e Integrazione Sociale Handicap, fornisce attività di sostegno, monitoraggio e sollievo temporaneo alle famiglie con problemi di disabilità fisica e/o psichica medio grave.

Le attività offerte sono di sostegno e supporto individuale domiciliare.

Il progetto

Il progetto di assistenza e integrazione sociale handicap gestito dalla Cooperativa Sociale Rinascita si propone di migliorare in tutti i suoi aspetti la vita di relazione e le competenze emozionali ed affettive dei suoi assistiti, favorendone l'autosufficienza, la cura di sé e lo sviluppo dell'autonomia.

Particolare attenzione viene posta alla promozione e al sostegno delle capacità personali di adattamento e relazione in ambiti differenziati (famiglia, scuola, ambienti sportivi, territorio), sostenendo in ogni occasione tutte le dinamiche positive di integrazione, sempre con il massimo rispetto per le qualità e competenze individuali autonomamente espresse.

Le attività comprendono:

- attività di sostegno all'utente
- attività di sostegno alle famiglie
- attività tese al mantenimento dei rapporti familiari
- attività di gruppo volte alla socializzazione
- attività finalizzate alla cura della persona
- aiuto domestico
- accompagnamento
- espletamento pratiche

I servizi offerti sono destinati a bambini, adolescenti e adulti con disabilità medio grave ed sono attivati nell'arco delle 24 ore dalla richiesta

Servizio di trasporto

Il Servizio garantisce il trasporto personalizzato con l'utilizzo di mezzi attrezzati e personale adeguato, a soggetti con disabilità fisica e/o psichica.

Il servizio è rivolto a:

- bambini e ragazzi che frequentano la scuola o centri di riabilitazione e ricreativi;
- adulti che frequentano centri di riabilitazione e ricreativi o luoghi di lavoro;
- cittadini che abbiano difficoltà motorie, anche temporanee, nell'utilizzare l'ordinario servizio di trasporto urbano.:

Viene svolto con mezzi di trasporto, presi a noleggio e/o in qualsiasi altra forma giuridica più idonea ed appropriata allo svolgimento del servizio di trasporto di soggetti disabili anche in carrozzella, regolarmente autorizzati.

L'ausilio di un autista ed un accompagnatore per disabili è fondamentale per l'espletamento del servizio e i tempi di attivazione del servizio sono stabiliti in base alla data di scelta effettuata dall'utente beneficiario del Voucher/Buono di servizio

I mezzi di trasporto risultano essere:

Mercedes 416, minibus da 18 posti più uno

Fiat Ducato, minibus da 8 posti più uno

Fiat Ducato, minibus da 8 posti più uno

Per contattarci

Informazioni

Sede operativa
Via Giolitti n. 9
92014 Porto Empedocle
e-mail: barcollomanonmollo1988@hotmail.it
tel: 3392958012

Legale rappresentante: Sig.ra La Marca Giuseppa
Cell. 3392958012

Responsabile Area Anziani: Sig.ra Giuca Enza
Cell. 3206303421

Responsabile Area Minori: Sig.ra Pavone Anna
Cell. 3336384485

Responsabile Area diversamente abili: Sig.ra Caruana Maria
Cell. 3293984979

Responsabile della privacy : Sig.ra La Marca Giuseppa
Cell. 3392958012

Responsabile della sicurezza: Sig.ra Pavone Anna
Cell. 3336384485

Sportello di Segretariato Sociale

Sede Operativa
Via Giolitti 9
92014 Porto Empedocle

Orario di apertura: 8.30 – 14.00
16.00 – 20.00

Responsabile di Sportello: Sig.ra La Marca Giuseppe
Cell. 3392958012

Standard di qualità dei servizi erogati

Con cadenza settimanale i vari responsabili delle aree operative provvedono a verificare personalmente che il servizio venga correttamente svolto dagli operatori tramite sopralluoghi a domicilio e colloqui diretti con gli utenti ed i loro familiari.

In occasione delle suddette visite vengono, altresì, raccolte eventuali segnalazioni e/o suggerimenti.

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati mensilmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Inoltre, per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento.

Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Giolitti n. 9 92014 Porto Empedocle;
- Segnalazione telefonica al responsabile di riferimento:

Area anziani Sig.ra Giuca Enza Cell. 3206303421

Area Minori: Sig.ra Pavone Anna Cell. 3336384485

Area diversamente abili: Sig.ra Caruana Maria Cell. 3293984979

- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Allegato 1