

Cooperativa
Sociale



I GIRASOLI

*Impegno e solidarietà
al tuo servizio*

CARTA DEI SERVIZI

I Girasoli Società Cooperativa Sociale e di Solidarietà

Via San Giuseppe, 34 - 95048 Scordia (CT)

Tel/Fax: 095 7948775 - Cell.: 329 0321283

Email: cooperativaigirasoli@tiscali.it

C.F./P. IVA: 04609070877

Sede Legale: Via San Giuseppe, 34
95048 Scordia (CT)
Tel. 0957948775
Cell. 3290321283
P. IVA 04609070877

I principi della carta

La Società Cooperativa Sociale I Girasoli nella realizzazione dei propri servizi si ispira ad alcuni principi fondamentali:

- *Eguaglianza*: viene garantita dal rispetto delle differenze individuali e quindi i servizi devono essere progettati in modo individualizzato, tenendo conto delle necessità di ogni singolo cittadino/utente;
- *Imparzialità*: il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità e giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy ed il rispetto della dignità;
- *Partecipazione*: la Cooperativa si impegna ad accogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, e cercando di soddisfare sempre e nel migliore dei modi le richieste;
- *Efficienza ed efficacia*: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia.

La Cooperativa si impegna a garantire standard di qualità del servizio offerto. Attraverso la Carta i fruitori dei servizi possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio o alla persona che lo rappresenta, al momento della sottoscrizione del Piano di Intervento;
- è consegnata alla Pubblica Amministrazione finanziatrice del servizio e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative dei servizi.

1. Chi siamo

La Società Cooperativa Sociale “I Girasoli” è nata nel 2008 a Scordia (CT) dall’unione delle competenze e delle esperienze lavorative di un gruppo di giovani operatori impegnati da parecchi anni nel settore sociale fornendo consulenza e progetti a enti pubblici e privati.

La gestione di alcuni servizi anche se di breve durata ci ha consentito di strutturare e consolidare la nostra presenza all’interno del Comune di Scordia. Nella gestione dei diversi servizi la Cooperativa si avvale di un sistema organizzativo e di risorse umane e professionali diversificate: assistenti sociali, psicologi, pedagogisti, educatori professionali, assistenti domiciliari, assistenti all’infanzia.

La Cooperativa I Girasoli si serve del suo bagaglio di competenze ed esperienze per rispondere alle esigenze di una tipologia di utenza differenziata: minori, giovani, famiglie, anziani, e persone in stato di disagio psicosociale. La Cooperativa applica nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) delle Cooperative Sociali in vigore.

Il Regolamento Interno, ha lo scopo di disciplinare l’organizzazione del lavoro dei soci lavoratori. I soci lavoratori della Cooperativa sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali. Il personale impiegato è in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal D.Lgs. 81/08 in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro. Inoltre, la Cooperativa si attiene alle norme previste dal Dlgs 196/2003 in attuazione del trattamento dei dati personali e sensibili.

Recapiti e apertura al pubblico

I GIRASOLI SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE E DI SOLIDARIETA’

Via San Giuseppe, 34 - Scordia (CT)

Tel/Fax: 095 7948775 - Cell. 329 0321283

Email: cooperativaigirasoli@tiscali.it

Pec: igirasoliscs@pec.it

Per informazioni: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

2. La Mission

La Cooperativa Sociale I Girasoli è un soggetto attivo che partecipa, in stretta collaborazione con le istituzioni, con il no-profit e con le risorse formali ed informali del territorio, alla costruzione del benessere della comunità ed all’integrazione sociale dei cittadini, attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di servizi psico-socio-sanitari ed educativi.

La Cooperativa I Girasoli è da sempre impegnata:

- Nella realizzazione di servizi alla persona ed alla famiglia al fine di migliorare la qualità della vita di ogni cittadino/utente.

Sede Legale: Via San Giuseppe, 34
95048 Scordia (CT)
Tel. 0957948775
Cell.3290321283
P. IVA 04609070877

- Nell'attivazione di processi di socializzazione della persona per stimolare percorsi di solidarietà sociale, di accettazione della diversità, di non discriminazione.
- Nella realizzazione di interventi di prevenzione del disagio di singoli cittadini o di gruppi a rischio.
- Nella facilitazione dell'accesso alle informazioni sui diritti e sui servizi.

3. I Principi Operativi

La Cooperativa I Girasoli ritiene la qualità dei propri servizi elemento centrale nell'organizzazione del lavoro. Grande attenzione viene rivolta agli operatori e alla loro professionalità, promuovendo la formazione permanente e l'aggiornamento, al fine di migliorare le competenze e stimolare la crescita professionale. La Cooperativa I Girasoli persegue il proprio sviluppo attraverso:

- lavoro di rete sul territorio;
- innovazione nei servizi;
- professionalità degli operatori;
- qualità dell'organizzazione;
- per cogliere i bisogni in trasformazione e rispondere alle esigenze sempre più complesse del vivere sociale.

4. La Vision

La Cooperativa Sociale I Girasoli:

- Si impegna nella diffusione di una cultura in cui l'accoglienza e la solidarietà, la partecipazione e la condivisione, l'accettazione della diversità e la non discriminazione siano valori portanti;
- Intende garantire: a) la centralità del cittadino/utente (bambino, giovane, adulto o anziano) in quanto persona da aiutare e rispettare; b) la centralità dell'operatore e della relazione che instaura con l'utente;
- Si impegna a proporre modelli d'intervento innovativi, rispondenti ai bisogni dei cittadini, che promuovano l'autonomia, l'empowerment delle persone, dei gruppi, delle comunità;
- Intende garantire la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche e sociali, professionali e formative per i propri soci;
- Si impegna a perseguire uno sviluppo ragionato all'interno di un "mercato sociale" in evoluzione e trasformazione, esponendosi in maniera misurata e consapevole ai rischi d'impresa attraverso la proposta di progetti e servizi che concorrano al consolidamento di un patto sociale, per la promozione ed il sostegno della Persona e per favorire il benessere della Comunità;
- Intende aumentare la visibilità dei propri servizi e delle metodologie operative, al fine di potenziare la fruibilità dei primi e la diffusione progressiva delle seconde;

- Si propone di impegnarsi nel miglioramento dei processi organizzativi, in maniera continua e costante attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di qualità sociale.

5. Servizi ed aree di intervento

La Cooperativa Sociale I Girasoli è organizzata con un responsabile per ciascuna area il quale funge da punto di riferimento per gli operatori e si occupa del coordinamento insieme all'amministratore. Il lavoro di tutti gli operatori parte dalla premessa che tutti i servizi erogati e/o progettati dalla cooperativa sono orientati al lavoro di rete ed al potenziamento dell'empowerment individuale, di gruppo, di comunità.

Area Anziani	Area Minori
• Assistenza Domiciliare Anziani • Centro diurno per anziani • Casa di riposo "I Giardini dei Girasoli"	• Assistenza alla comunicazione per audiolesi • Assistenza Domiciliare Minori • Servizio socio-psico-educativo per la famiglia
Area Disabili	Area Immigrati
• Assistenza Domiciliare Disabili • Trasporto Disabili • Assistenza Domiciliare Integrata • Assistenza igienico - personale e trasporto • Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione • Gestione P.T.I.	• Centro di Primitissima Accoglienza ad Alta Specializzazione per Minori Stranieri non Accompagnati • SPRAR (Scordia, Fondachelli Fantina, Rodì Milici) • SIPROIMI MSNA Comune di Scordia, Comune di Fondachelli Fantina
Area Servizi al cittadino	Area Formazione
• Servizio Sociale Professionale	• Tirocini professionali • Corsi di formazione per giovani volontari • Corsi di formazione sulla sicurezza sul lavoro

6. Gestione P.T.I.

Dopo un primo periodo di osservazione, esperite le prime indagini anamnestiche, sociali e cliniche, si elabora il Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato sulla base delle indicazioni del Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI) del Modulo Dipartimentale di Salute Mentale competente. In esso vengono indicati il cognome e il nome dell'utente, il n° della cartella clinica, la diagnosi psichiatrica, gli obiettivi ed il programma di cura.

Il piano terapeutico, formulato in relazione alla diagnosi psichiatrica, prevede, oltre a specifici interventi farmacologici, interventi psicoterapeutici di supporto; promuove nell'utente un cambiamento evolutivo finalizzato ad una maggiore consapevolezza di sé, della realtà esterna ed interna con sviluppo di modalità di coping funzionali ed adattive.

Il Piano terapeutico prevede altresì la pianificazione degli interventi mirati a promuovere la motivazione e la disponibilità, laddove siano carenti, e ad agire sui deficit delle abilità e delle risorse rilevati, focalizzandosi sugli obiettivi più facilmente raggiungibili e sostenuti da una più elevata motivazione.

*Sede operativa: Scordia – P.zza Regina Margherita n. 31 / via San Giuseppe n. 34
Catania – via V. Giuffrida n. 73 / P.zza S. Maria della Guardia n. 34*

7. Gli impegni e la tutela del cittadino. Diritti e doveri dei cittadini/utenti

Diritti

- Al rispetto della dignità personale umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- A conoscere il funzionamento dei servizi;
- Gli interventi possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate e/o dei loro familiari;
- Per i minori il consenso agli interventi è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore;
- L'utente viene tempestivamente informato su ogni possibile variazione riguardante il servizio;
- Il servizio deve essere garantito fino alla scadenza prevista dal progetto salvo variazioni concordate e condivise;
- Tutte le informazioni riferite al piano di intervento individuale devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise con l'utente;
- L'utente deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni – diritto alla privacy (D.lgs. 196/2003) ;
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni utente – diritto alla privacy (D.lgs. 196/2003);

Sede Legale: Via San Giuseppe, 34
95048 Scordia (CT)
Tel. 0957948775
Cell.3290321283
P. IVA 04609070877

- L'utente e i familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento del servizio erogato;
- Il cittadino può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno.

Doveri

- L'utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere in merito ai dati socio-anagrafici ed allo stato di salute;
- Deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori;
- E' tenuto al rispetto degli orari e tempi concordati;
- E' tenuto a comunicare tempestivamente al Servizio eventuali assenze.

7. Il Reclamo. Procedure e modalità di presentazione

La Cooperativa I Girasoli garantisce la tutela dei cittadini. Ogni cittadino ha la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Nella gestione del reclamo la Cooperativa si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Gli utenti e le loro famiglie possono inoltrare osservazioni e reclami al Coordinatore del servizio che fornirà un'immediata risposta ai problemi facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi. Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetteranno alla Cooperativa di individuare e definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse forme:

- Comunicazione ai numeri telefonici, ai fax e agli indirizzi di posta elettronica che sono stati indicati nelle schede dei servizi della presente carta;
- Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, con i referenti del servizio;
- Compilazione di un'apposita scheda presente presso la sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative.

Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione con lettera scritta. Ogni reclamo (anche verbale o telefonico) viene registrato e archiviato come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente. Nel caso gli standard enunciati nella presente Carta non

vengano rispettati per cause dipendenti dalla Cooperativa, l'utente ha diritto a "recuperare" la prestazione previo accordo con il coordinatore del servizio.

8. Qualità aziendale

I Girasoli Società Cooperativa Sociale e di Solidarietà è in possesso di Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 rilasciata da RINA Services SpA con numero di certificato n. 39172/20/S. Il Sistema Gestione Qualità rispecchia perfettamente la visione di gestione aziendale della Cooperativa I Girasoli, fondata sulla soddisfazione del cliente, sull'autovalutazione e il progressivo miglioramento di prestazione.