

"CARTA DEI SERVIZI"

INDICE

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 2
CHI E' "Acquamarina Soc. Coop. Sociale"	pag. 2
COME E' ORGANIZZATA LA COOPERATIVA	pag. 3
PRINCIPI GENERALI	pag. 5
DIRITTI DEGLI UTENTI E DOVERI DEGLI OPERATORI	pag. 5
DOVERI DEI CITTADINI	pag. 6
GESTIONE DEL PERSONALE	pag. 6
-Formazione e aggiornamento del personale	pag. 6
-Valutazione periodica del personale	pag. 7
-Personale dipendente. Reclutamento e tutoraggio	pag. 7
LE SEDI DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA	pag. 8
MODALITA' OPERATIVE	pag. 8
-Integrazione con la rete dei servizi e con il volontariato	pag. 8
-Accoglimento, presa in carico e dimissioni dell'utente (generalità)	pag. 9
I SERVIZI DELLA COOPERATIVA	pag. 9
I NOSTRI PROGETTI	pag. 10
MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	pag. 13

PRESENTAZIONE DI RECLAMI	pag. 13
STANDARD DI QUALITA'	pag. 13
RAPPORTI CON IL TERRITORIO	pag. 14
NORMA DI CHIUSURA	pag. 14

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni sulla tipologia delle prestazioni da erogare, le modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/prestazioni, la modalità di erogazione del servizio e le condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti. e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. La presente Carta dei Servizi della "Cooperativa Sociale Acquamarina", con sede legale in c.da Gorgonero snc - 90027 Petralia Sottana (PA), completata dalla redazione del Progetto tecnico specifico, anch'esso qualificante le caratteristiche della struttura, le metodologie di intervento e così via, è stata formalmente adottata, in forma aggiornata, con delibera del Consiglio di Amministrazione del 28 ottobre 2021.

CHI È "ACQUAMARINA SOC. COOP. SOCIALE"

La Società Cooperativa Sociale Acquamarina è una Cooperativa Sociale che opera dal 2014 a livello locale nella Provincia di Palermo offrendo, in via principale, servizi sociali ed assistenziali alla persona in convenzione con Enti Pubblici ed anche in forma privata. La Cooperativa svolge la propria attività proponendosi di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico. Per il raggiungimento di tale finalità lo Statuto della Cooperativa ha come oggetto, a puro titolo esemplificativo, le seguenti attività:

- LA PROMOZIONE, L' ISTITUZIONE E LA GESTIONE DI ATTIVITA' QUALI:- ASSISTENZA SOCIO SANITARIA, SIA A DOMICILIO CHE IN APPOSITI CENTRI DI ASCOLTO E DI PRIMA ACCOGLIENZA, COMUNITA' ALLOGGIO, CENTRI DI ACCOGLIENZA PER OSPITALITA' DIURNA E RESIDENZIALE, CASE PROTETTE, CASE FAMIGLIA PER RAGAZZE MADRI, DONNE IN DIFFICOLTA' E GESTANTI, COMUNITA' FAMILIARI, CASE DI RIPOSO E DI ASSISTENZA, GRUPPI APPARTAMENTO.
- ASSISTENZA SOCIALE SOCIO- PSICO- PEDAGOGICA.

- IMPIANTI E STRUTTURE SPORTIVE E SERVIZI DI PET- THERAPY E IPPOTERAPIA ISTITUITI PER SUPPORTARE PROCESSI RIABILITATIVI PSICO- FISICI E SENSORIALI.- IMPIANTI E STRUTTURE POLIVALENTI PER LA CULTURA, LO SVAGO E LO SPORT, FINALIZZATI ALL'ARMONICO SVILUPPO PSICO-FISICO E SENSORIALE.
- SERVIZI DI INTERVENTO SOCIO- PSICO- TERAPEUTICO RIABILITATIVI E DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA, SOCIALE E LAVORATIVA.
- ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA, DOMICILIARE E RESIDENZIALE.
- INIZIATIVE FORMATIVE ED OCCUPAZIONALI RIVOLTE A SOGGETTI PORTATORI DI HANDICAP FISICO, PSICHICO E SENSORIALE E A TUTTE LE CATEGORIE SVANTAGGIATE IN GENERE, VOLTE AL LORO ACCRESCIMENTO UMANO E CULTURALE ED AL LORO INSERIMENTO SOCIALE E PROFESSIONALE.

COME E' ORGANIZZATA LA COOPERATIVA

La struttura organizzativa della Cooperativa comprende:

- **L'ASSEMBLEA DEI SOCI** (in numero di quattro allo stato attuale). Ad essa spetta determinare gli indirizzi generali della Cooperativa per il conseguimento delle finalità sopra dichiarate e contenuto nell'oggetto sociale dello Statuto.
- **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** composto da tre consiglieri, compreso il Presidente e Vice-Presidente. Ad esso spettano le funzioni di amministrazione e di controllo dell'attività dell'Ente, è nominato dall'assemblea dei soci e resta in carica per tre esercizi consecutivi per poi essere rinnovato e/o confermato.
- **IL PRESIDENTE DELLA COOPERATIVA**, Sig. Giuseppe La Placa, nominato di concerto dal Consiglio di Amministrazione tra i suoi componenti, in carica per la stessa durata del Consiglio. E' il Legale Rappresentante della cooperativa ed ha potere di firma.
- **IL VICE-PRESIDENTE**, Sig. Giuseppe Ballistreri, nominato dal Consiglio di Amministrazione contestualmente per la stessa durata in carica del Presidente. Sostituisce il Presidente in ogni sua funzione nel caso in cui esso sia impossibilitato a svolgerle, o nel caso venga da quest'ultimo delegato.
- **IL CONSIGLIERE**, Sig. Roberto Cipriano con mandato triennale.
- **IL PERSONALE/SOCI/DIPENDENTI/COLLABORATORI**, composto da figure professionali specifiche quali:
 - **Assistenti sociali**: operatori con Laurea in Servizio Sociale o diploma universitario conseguito a seguito di corsi triennali e successivamente abilitati all'esercizio della professione mediante superamento di un esame di stato ed iscrizione all'Albo Professionale. Gli assistenti sociali si occupano del coordinamento dei servizi della cooperativa destinati ai cittadini segnalati dagli Enti pubblici e/o privati.
 - **Assistenti domiciliari e dei servizi tutelari/agli anziani/geriatrici/OSA/OSS**: operatori in possesso dell'attestato regionale, post diploma di scuola dell'obbligo,

conseguito a seguito del superamento di un esame al termine di un corso di novecento ore. Operano al domicilio degli utenti o in strutture diurne e residenziali. Si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo della casa, dello svolgimento di pratiche amministrative, della spesa dell'attività socio-relazionale ecc..

- **Ausiliari:** operatori con diploma di scuola dell'obbligo ed in possesso della Patente di guida di tipo "B". Si occupano dell'aiuto domestico, delle pulizie straordinarie, delle prestazioni di accompagnamento e disbrigo pratiche per i servizi di assistenza domiciliare.
- **Operatori amministrativi:** operatori con diplomi di scuola superiore, anche specifici. Forniscono i supporti amministrativi e contabili ai servizi della Cooperativa ed assicurano il funzionamento della segreteria della sede sociale territoriale.

e, all'occorrenza:

- **Pedagogisti:** sono operatori con specifica Laurea in Scienze dell'Educazione inserite nei centri aggregativi anche come figura di coordinamento del servizio.
- **Educatori professionali:** sono operatori con diploma di educatore professionale specializzato conseguito dopo aver frequentato corsi triennali post diploma di scuola media superiore riconosciuti dalla Regione o rilasciati dall'Università. Gli educatori si occupano del sostegno di minori e/o adulti in difficoltà e a supporto delle loro famiglie al fine di favorire l'inserimento scolastico, sociale e lavorativo.
- **Animatori Socio Culturali:** sono operatori con specifico attestato di animatore, si occupano delle attività di animazione in favore dei minori e degli anziani dei centri aggregativi.
- **Fisioterapisti:** sono operatori in possesso di Diploma Universitario in Terapista della Riabilitazione. Forniscono trattamenti terapeutici direttamente al domicilio dell'utenza.
- **Autisti:** operatori con diploma di scuola dell'obbligo, in possesso della Patente di guida di tipo "B". Vengono utilizzati per le prestazioni di accompagnamento e disbrigo pratiche in favore degli utenti del servizio di assistenza domiciliare.
- **Operatori vari con titoli ed attestazioni,** richiesti ad hoc in seguito ad esigenze progettuali o per specifiche attività.

La Cooperativa per l'erogazione dei servizi si avvale, in casi specifici, della **collaborazione** di Cooperative Sociali e/o Raggruppamenti attraverso le **ATI** (Associazione Temporanea di Impresa) e le **ATS** (Associazione Temporanea di Scopo) che utilizzano, a loro volta, personale appartenente ai profili professionali sopra elencati, **Associazioni di Volontariato, Rappresentanze di categoria, Onlus, ODV, ASD, APS, SSD, Imprese Sociali, Enti Pubblici, Provato Imprenditoriale.**

PRINCIPI GENERALI

La Cooperativa fonda la propria attività su alcuni principi generali:

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

DIRITTI DEGLI UTENTI E DOVERI DEGLI OPERATORI

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

- **accesso ed attenzione** - ogni cittadino/utente ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- **informazione** - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- **rispetto della persona** - ogni cittadino/utente ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;
- **normalità e differenza** - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve essere garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione;
- **fiducia e decisione** - ogni cittadino/utente ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;
- **reclamo e riparazione dei torti** - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

DOVERI DEI CITTADINI

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini/utenti percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi oppure operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età, religioni e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;
- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi della Cooperativa si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini/utenti stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e delle norme che regolano il settore dei servizi sociali e l'attività cooperativistica;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini/utenti ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

GESTIONE DEL PERSONALE

Formazione e aggiornamento del personale.

Tutti i collaboratori ed il personale interno, di volta in volta in carico alla Cooperativa, hanno esperienza pluriennale nel campo dei servizi socio assistenziali e in attività ludico-didattiche rivolte anche a bambini / ragazzi / adulti con disabilità. Tali esperienze sono anche supportate da adeguati e relativi titoli di studio, corsi di specializzazione e attestati di abilitazione. Tutti i professionisti che prestano la loro opera per la cooperativa sociale Acquamarina si impegnano costantemente in un percorso di crescita lavorativa e di formazione continua.

La Cooperativa Sociale Acquamarina archivia in un apposito registro copia dei titoli di tutto il personale che a vario titolo presta la propria opera.

Il personale costituisce una risorsa che nel tempo ha contribuito e può contribuire ancora in maniera determinante all'efficacia dei processi sviluppati nell'ente. E' quindi vantaggioso incentivarne la **crescita mediante formazione**, aiuti tecnologici, ecc. La Cooperativa, che per prima crede nel personale come risorsa primaria per la fornitura dei servizi, favorisce in ogni maniera l'attivazione di meccanismi tali da rendere tutti consapevoli delle proprie capacità. Per lo sviluppo di tutti i processi necessari nella cooperativa pertanto, la Direzione ha definito l'assegnazione di personale in misura sufficiente a garantire un corretto svolgimento delle attività, stabilendo:

- professionalità e conoscenze specifiche;

- adeguato grado di istruzione;
- addestramento ed esperienza;
- numerosità;
- autorità ed autorevolezza;
- responsabilità.

Ogni persona coinvolta deve essere consapevole di come il suo specifico lavoro sia rilevante e importante per il raggiungimento degli obiettivi della Cooperativa. L'individuazione delle necessità di **addestramento e l'aggiornamento del personale** nasce:

- da specifiche richieste scritte da parte del personale alla Direzione, con indicazione della tipologia dell'addestramento necessario, la durata presunta, le sedi e i nominativi dei partecipanti;
- dal Coordinatore dell'unità produttiva che in collaborazione con l'Assistente Sociale Coordinatrice del servizio in base alla "politica della qualità" e agli obiettivi da raggiungere stabiliti dalla Direzione, **annualmente** stabilisce i **corsi di formazione e aggiornamento** per il personale specifico della durata **non inferiore alla 20 (venti) ore annue**, con una media di due ore ad incontro.

Il tutto viene garantito con la partecipazione di tutti coloro che sono coinvolti nell'espletamento del servizio, attraverso vari strumenti tra i quali:

- **Seminari monotematici** su temi relativi alle problematiche dell'anziano e del disabile, condotti da esperti del settore, aperti dietro specifica richiesta anche alle famiglie,
- **Supervisione di gruppo** per la discussione e la condivisione delle problematiche relative alla relazione d'aiuto e alla prevenzione del burn-out, condotta da professionista esperto di gruppi,
- **Riunioni/incontri periodici**, singoli o di gruppo, per discutere dei casi, sia da un punto di vista organizzativo che socio-relazionale.

Valutazione periodica del personale.

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

- sulla rilevazione dell'efficacia dell'addestramento fornito e registrando il grado di istruzione, addestramento, qualifiche ed esperienze maturate nel tempo, sia prima della assunzione che alle dipendenze della Cooperativa;
- sull'operatività del personale in base agli eventuali reclami dell'utenza o alle registrazioni di non conformità al servizio registrate dai responsabili competenti;
- sulle valutazioni semestrali richieste ai singoli coordinatori dei servizi.

Personale dipendente. Reclutamento e tutoraggio.

Nelle eventualità di nuove assunzioni la **procedura di reclutamento e del tutoraggio** del nuovo operatore, ad opera della Direzione, è la seguente:

- Dopo un eventuale approvvigionamento di dati/notizie/curricula per competenza richiesti ad Albi professionali, Scuole di formazione del settore, Enti regionali per l'impiego a vario titolo, o da candidature ad personam, si osservano, oltre alla banca dati in possesso della Cooperativa, anche le richieste pervenute alla stessa con invio di curriculum vitae;
- si valutano i titoli e l'esperienza certificata nel settore;
- si procede ad una selezione tramite colloqui valutativi, certificanti anche la disponibilità ad operare da parte del lavoratore;
- si richiede, se prevista nell'ambito della convenzione e/o relativo progetto e/o Patto di accreditamento, l'autorizzazione all'assunzione al Comune di Palermo-Settore Attività Sociali, Unità di Competenza o altro Ente di riferimento;
- dopo un periodo di prova, la cui tempistica dipende dal ruolo e dal livello previsto dai C.C.N.L. del Settore Cooperative sociali, durante il quale viene richiesta una valutazione al coordinatore del servizio competente, che si avvale dell'accompagnamento e della collaborazione di un tutor temporaneo che al nuovo operatore viene assegnato, procede ad indicare la prosecuzione del rapporto contrattuale nei termini di legge o, in caso negativo, la chiusura per fine contratto.

LA SEDI DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA

RECAPITI – ORARI DI RICEVIMENTO – RESPONSABILI DEI SERVIZI

La **Sede legale ed Operativa** della Cooperativa Sociale Acquamarina è in **c.da Gorgonero snc – 90027 Petralia Sottana (PA)**, tel/fax 091.766253 Segr.tel. 3381006438, dove indirizzare tutta la corrispondenza per il protocollo e i fax e dove avere informazioni di carattere generale, inoltre **l'indirizzo di posta elettronica è:**

acquamarinacoopsoc@gmail.com e **l'indirizzo di posta elettronica certificata è:**

acquamarinacoopsoc@pec.it

Orario di apertura: dal lunedì al sabato – dalle ore 9,00 alle ore 13,00. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate per competenza agli addetti ai lavori. Al di fuori di questi orari, dietro richiesta, si riceve per appuntamento.

MODALITA' OPERATIVE

Integrazione con la rete dei servizi e con il volontariato.

La sede della direzione ha la funzione catalizzatrice di tutte le richieste provenienti dai cittadini, ai quali, secondo il settore specifico, vengono date informazioni generali sui servizi a disposizione nella Cooperativa stessa. Conseguentemente, la direzione svolge la funzione di filtro nei confronti del coordinatore/responsabile competente. Il coordinatore svolge da un lato la funzione di referente del servizio, dall'altro svolge una funzione informativa sui servizi territoriali disponibili specifici nel settore di riferimento. Tale modalità è stata scelta dalla Cooperativa per assicurare la massima **integrazione dei servizi** presenti nel territorio. Indispensabile per il raggiungimento dell'obiettivo è **l'approccio metodologico della partecipazione dei partner** e l'ancoraggio del Servizio di Assistenza Domiciliare ad una **Rete Istituzionale di Supporto** (Settore Attività Sociali, Unità organizzativa di riferimento, Servizi sociali territoriali-circoscrizionali, ecc.) così che la Cooperativa è in grado di garantire il contrasto alla marginalità sociale del fruitore finale del servizio.

Pertanto gli **operatori** della Cooperativa, lavorando **nell'ottica della collaborazione** con i servizi presenti sul territorio, tra le altre mansioni:

- comunicano** sulla natura e sull'accesso delle risorse esistenti,
- aiutano** direttamente gli utenti sulle procedure necessarie ad ottenere le prestazioni per accedere ai servizi,
- smistano e segnalano** le richieste di prestazioni ai servizi ed enti di riferimento competenti,
- forniscono** un panorama preciso dei servizi presenti, del loro funzionamento, cercando di garantire anche notizie sui bisogni emergenti, facendo da supporto tecnico/conoscitivo,
- effettuano analisi** e sintesi quanti/qualitative concernenti la situazione del caso specifico nella sua globalità.

Accoglimento, presa in carico e dimissioni dell'utente (generalità).

Ogni istanza privata o utenza inviata dagli enti pubblici viene **accolta** dal coordinatore del servizio competente, il quale provvede ad una visita domiciliare per valutare la situazione sociale dell'utenza e per orientare il servizio sui bisogni specifici individuali. **La presa in carico** avviene nelle modalità e nei termini stabiliti dalle relative Convenzioni, Atti d'obbligo e Patti di accreditamenti firmati con gli enti pubblici o, in caso di servizio privato, nei termini stabiliti in sede contrattuale con gli utenti richiedenti. Lo stesso dicasi per le **dimissioni** dell'utenza beneficiaria dei servizi che può avvenire per diverse cause, tra le quali:

- Decesso dell'utente,
- Ricovero presso casa di riposo,
- Perdita dei requisiti per beneficiare del servizio,

- Rinuncia volontaria al servizio di assistenza,
- Cambio dell'ente per scelta personale.

In tutti i casi il coordinamento venuto a conoscenza della situazione oggetto di dimissione, provvede a certificare la realtà dei fatti dandone subitanea comunicazione per iscritto, via fax o per raccomandata a mano e/o a.r., all'Ufficio competente del Settore Attività Sociali, per la definizione del caso. Le modalità nell'argomento specifico vengono completate nei contenuti di seguito esplicitati nei servizi della Cooperativa.

I SERVIZI DELLA COOPERATIVA

La cooperativa svolge i propri servizi in via principale, ma non in esclusiva, in convenzione con gli enti pubblici ed il cittadino può richiedere le prestazioni illustrate dalla presente Carta dei Servizi agli enti interessati, secondo le modalità stabilite dagli enti stessi.

Queste prestazioni sono fornite sulla base:

- delle leggi nazionali;
- delle leggi regionali;
- dei conseguenti regolamenti;
- delle apposite convenzioni con gli Enti Pubblici, in particolare con i Comuni della provincia di Palermo e i Distretti socio-sanitari di riferimento;

che stabiliscono i diritti e i doveri reciproci da rispettare nel rapporto tra cittadino/utente e operatori sociali al fine di assicurare il migliore funzionamento dei servizi di assistenza sociale e di aiuto alla persona ed alle famiglie, vale a dire:

- requisiti e criteri di accesso alla prestazione (chi ha diritto a che cosa);
- eventuale compartecipazione al costo dei servizi in base al reddito (quanto si deve pagare e per quali prestazioni);
- partecipazione del cittadino nella scelta delle prestazioni che gli necessitano (chi fa che cosa, come e per quanto tempo);
- verifica con il cittadino dei risultati attesi (come e quanto è migliorata la situazione problematica);
- vincolo al rispetto delle regole stabilite (rispetto dei reciproci impegni assunti tra cittadino e operatore sociale).

La Cooperativa eroga servizi anche in forma privata in favore degli utenti o familiari che ne fanno richiesta. Nello specifico in via principale interviene:

- in favore di anziani e disabili, gravi e gravissimi, che si trovano in situazione fisica di non autosufficienza.

I NOSTRI PROGETTI / ATTIVITA'

INSERIMENTO LAVORATIVO

Nell'ordinamento italiano, già con la legge 68/1999 si introduce il nuovo istituto del collocamento mirato che sottende alla concezione generale del disabile cittadino tra i cittadini con pari diritti e doveri e che consiste nel collocamento, all'interno delle percentuali di assunzione obbligatoria, delle persone con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali e dei portatori di handicap intellettivo, in base alla loro formazione pregressa, alle loro capacità acquisite e tenendo conto delle potenzialità di crescita professionale.

In ambito comunitario, interviene la Direttiva 2000/78, contro le discriminazioni fondate sulla religione o le convinzioni personali, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali, per quanto concerne l'occupazione e le condizioni di lavoro.

La Convenzione ONU ha posto nel 2006 il terzo pilastro, senza il quale gli altri due non potrebbero sussistere, creando l'istituto dell'accomodamento ragionevole che ricomprende "le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un carico sproporzionato o eccessivo, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per assicurare alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di eguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali" (art. 2 comma 4).

Tuttavia non è sufficiente l'impianto normativo, che è comunque di tutto rispetto, per consentire una reale e duratura inclusione lavorativa di soggetti svantaggiati, poiché c'è una fase di inserimento ed accettazione che risulta complicata sia per il lavoratore che per il datore di lavoro. L'Unione Europea ha creato a tal proposito una guida per agevolare questo processo. Si tratta in molti casi di accomodamenti che vanno oltre i meri adattamenti fisici o tecnologici, consistendo nella maggior parte dei casi soprattutto, e preliminarmente, nella conoscenza, nell'accoglienza e nella valorizzazione del singolo.

Infatti, già a partire dalla presentazione della candidatura, il soggetto deve poter esprimere liberamente i propri bisogni all'azienda senza timore di essere escluso o di non avere la possibilità di esprimersi al meglio, mentre il datore di lavoro, dal canto suo, deve, nel limite del possibile, accogliere la persona in quanto tale, con i suoi bisogni, ed accompagnarla in un ambiente sereno, prendendosene cura in quanto persona, prima ancora che come lavoratore.

Al fine di favorire nel migliore dei modi l'inserimento lavorativo dei soggetti disabili nel nuovo ambiente lavorativo risultano efficaci servizi come l'istituto del tutoring, che del resto viene già ampiamente utilizzato in azienda tra soggetti normo-dotati.

Il tutor sarà un soggetto della cooperativa, specializzato e preparato sulla disabilità del lavoratore, che lo accompagnerà, lo sosterrà, lo proteggerà e lo affiancherà nell'inserimento lavorativo, almeno fino a quando la situazione di reciproca conoscenza tra lavoratore e datore di

lavoro e con i colleghi non si stabilizzerà positivamente. Per raggiungere questo obiettivo, sarà importante implementare l'istituto del tirocinio che può essere propedeutico all'assunzione, per avvicinare il datore di lavoro alle specificità di un inserimento proficuo del lavoratore nell'organico.

Il servizio è rivolto sia a minori in età lavorativa che a maggiorenni, i quali usufruiscono dei servizi del centro socio educativo e delle comunità educative, con lo scopo di migliorare la loro integrazione sociale e l'avviamento alla vita autonoma. Grazie ad apposite convenzioni con aziende del territorio è possibile proporre diverse tipologie di impieghi lavorativi. Per l'inserimento lavorativo è previsto che ci sia anche una fase preliminare di formazione ed uno stage in azienda.

INSERIMENTO DI SUPPORTO ALLA DOMICILIARITA'

Il servizio sulla falsa riga di quanto previsto per i PTI dell'ASP di Palermo verrà proposto ed erogato nei confronti di pazienti che possono / vogliono vivere soli o in piccoli gruppi e che abbiano la necessità del supporto di personale qualificato che agevoli la loro quotidianità.

Il progetto Sostegno alla domiciliarità ha l'obiettivo di sperimentare nuove modalità di individuazione, valutazione e sostegno domiciliare per anziani o disabili adulti che nonostante siano soggetti fragili soli o con una rete familiare o sociale limitata, vogliono emanciparsi e intendono vivere da soli o condividere con poche altre persone una unità abitativa.

Un'equipe di operatori socio sanitari e di infermieri della cooperativa prenderà in carico le persone anziane o disabili del territorio svolgendo sia a domicilio che sul territorio attività – rivolte a singoli e a piccoli gruppi – attività di informazione, monitoraggio e supporto al mantenimento della salute e della autonomia nella cura di sé e della propria casa, nonché di facilitazione all'accesso ai servizi del territorio.

Tale supporto verrà fornito da Operatori Sanitari che verificheranno giornalmente tutte le necessità che potranno avere gli ospiti (es.: la spesa, la pulizia degli ambienti, la cura dell'igiene personale, o la rigorosa osservanza di eventuali terapie farmacologiche). Per prestare assistenza continua inoltre sarà prevista la creazione di un numero telefonico sempre reperibile.

La cooperativa, per la selezione delle unità abitative, si baserà su determinate caratteristiche per garantire che gli spazi siano confortevoli e che siano adeguati per accogliere fino a quattro ospiti per ogni abitazione. Le stesse dovranno essere collocate in aree urbane che godano della presenza di tutti i servizi principali.

ATTIVITA' LUDICO-SPORTIVE-CULTURALI

Il gioco, l'arte, lo sport e anche attività di didattica ambientale (cura di un orto, potature e cura del verde, ecc...) sono mezzi efficaci per favorire la socializzazione e stimolare pazienti diversamente abili attraverso l'interazione con gli altri.

Le attività ludiche vengono organizzate sia in ambienti sociali che siano familiari al paziente che in ambienti naturali già strutturati per lo svolgimento di tali attività e comunque all'interno del Parco Regionale delle Madonie.

La Cooperativa Sociale Acquamarina con il proprio personale qualificato intende agevolare i pazienti all'inserimento nei propri contesti sociali tramite degli interventi che possano favorire la socializzazione e l'integrazione attraverso la partecipazione ad attività già presenti nel territorio o alla organizzazione di nuovi eventi creati ad hoc, che siano aperti al territorio.

Gli interventi potranno prevedere il coinvolgimento dei familiari o di organizzazioni di volontariato (ODV, Associazioni di familiari, Onlus, ecc...) al fine di agevolare l'inclusione.

La Cooperativa Sociale Acquamarina inoltre intende rafforzare la consapevolezza e l'autostima dei pazienti organizzando appuntamenti di uno o più giorni, incluso il soggiorno, che possano stimolarli con l'utilizzo di quella che viene chiamata "Terapia Ricreativa".

La Terapia Ricreativa consiste nell'affrontare la malattia e le disabilità ad essa correlate focalizzandosi sulle capacità e sulle potenzialità dei destinatari, sperimentate attraverso attività divertenti, inclusive e sfidanti, con l'obiettivo di promuovere fiducia in loro stessi e di rinnovare la speranza.

Per l'organizzazione di queste attività la cooperativa sociale si avvale di una struttura ricettiva e di impianti sportivi quali Campi da Tennis, Parco Avventura, Area di Tiro con l'Arco o Piscina coperta.

Di seguito alcuni progetti di inclusione sociale (attività ludico-ricreative e di socializzazione, attività di innesto e potatura)

Dalla Terra la nostra "Vite"

Grazie ad una convenzione con un'Azienda Vitivinicola, verrà attivato un percorso didattico-formativo che si terrà presso l'azienda stessa e vedrà i soggetti di riferimento impegnati lungo le diverse fasi di sviluppo crescita e produzione del vigneto. Si procederà a formare il target di soggetti affetti da disabilità in modo tale che questi possano diventare delle guide enogastronomiche ed acquisire esperienza diretta sul campo così da sviluppare le skills necessarie ed essenziali per essere immessi nel mondo del lavoro.

Siamo ciò che mangiamo

Percorso di educazione alimentare e di uno stile di vita sana. Si partirà dalla piramide alimentare, verrà analizzata la dieta mediterranea e si avrà la possibilità di scoprire e toccare con mano i prodotti biologici prodotti direttamente sul territorio, questo grazie all'interazione con gli stakeholder del territorio che si mettono a disposizione per portare testimonianza del loro operato.

Attività e terapie assistite con gli animali

Zampamica

Il laboratorio di socializzazione Zampamica con il cane è un momento ludico che permette ai bambini di scoprire il mondo dei nostri amici a 4 zampe entrando in relazione con loro nel rispetto reciproco dei bisogni. La relazione con l'animale presenta delle importanti valenze di tipo educativo, affettivo, comunicativo, relazionale, di rilassamento, di sostegno, di cura. L'esperienza di lavoro a contatto con il cane sarà motivo di espressione affettiva e favorirà il riemergere di espressioni ed esperienze.

Il cane co-terapeuta offre sostegno e comprensione in modo spontaneo e immediato.

Gli obiettivi di lavoro sono:

- fisici e psicomotori;
- cognitivi comportamentali: diminuzione dell'aggressività, iperattività, inibizione
- psico-sociali: miglioramento delle capacità relazionali, di comunicazione, riduzione dell'ansia e
- aumento dell'autostima;
- motivazionali: coinvolgimento in attività collettive, capacità di interagire con gli altri;
- educativi: riguardante il linguaggio, la memoria e l'apprendimento.
- L'animale che è mediatore-attivatore di relazione facilita l'evolversi della situazione aprendo dei canali comunicativi che possono essere accolti e stimolati.

Servizi di educazione ambientale

Siamo ospiti della nostra terra

questo il titolo che abbiamo voluto dare a questo laboratorio didattico che si pone l'obiettivo di essere strumento fondamentale per sensibilizzazione dell'intera comunità grazie alla conseguente presa di coscienza, responsabilità e attenzione alle questioni ambientali e al rispetto dello stesso, toccando temi quali l'importanza della raccolta differenziata, educazioni alle buone abitudini per ridurre gli sprechi e la salvaguardia dell'ambiente in senso lato. A questo si collega un percorso complementare di L'Educazione allo Sviluppo Sostenibile che tocca tutti gli aspetti della vita e i valori comuni di equità e rispetto per gli altri, per le generazioni future, per la diversità, per l'ambiente, per le risorse della Terra.

La scienza è natura

I soggetti beneficiari delle attività progettuali sosterranno un percorso didattico incentrato sullo sviluppo e potenziamento delle skills logico matematiche attraverso l'interazione con la natura consistente in incontri di didattica orizzontale e successive challenge che consistono in laboratori interattivi che permettono a ragazzi e famiglie di mettere in pratica attraverso dei laboratori ludici e ricreativi ciò che hanno appreso durante le lezioni calibrate agli stessi.

Progetti di recupero, cura e/o riqualificazione del verde

Il territorio madonita è caratterizzato dalla presenza di borghi immersi nella natura, al livello urbanistico essi presentano molto spesso aree di verde che possono essere rese maggiormente fruibili dalla cittadinanza e dai turisti. Un progetto di riqualificazione e recupero di queste aree rientra quindi a pieno titolo nel portafoglio di attività che potrebbero rilanciare zone in disuso tramite la creazione e/o la manutenzione di area verde stagionale che abbiamo la potenzialità di divenire punto di attrazione per chiunque voglia usufruirne.

Valorizzazione degli spazi naturali, all'interno o all'esterno dell'azienda

Grazie alle competenze ed esperienza acquisita nel corso degli anni da parte dei partner, sarà possibile attivare dei corsi di formazione pratico-didattica di potatura e innesti di piante da frutto, studio piante da frutto antiche e/o autoctone, grazie ai quali si forniranno le skills adeguate per una maggior comprensione del territorio e delle sue potenzialità, inoltre le competenze acquisite potranno essere utilizzate dai soggetti interessati all'interno del mercato di riferimento

Laboratori di Teatroterapia

I laboratori di teatro-terapia sono rivolti a genitori e bambini e valorizzano e sviluppano le capacità espressive e relazionali individuali.

SOGGIORNI VACANZA

I Soggiorni Vacanza promuovono la socializzazione, la collaborazione e la crescita personale. La Cooperativa Sociale Acquamarina consente a bambini, ragazzi e adulti di sperimentare esperienze positive di socializzazione a contatto con la natura e la cultura, attraverso attività programmate e monitorate da educatori e animatori. I soggiorni potranno essere di un fine settimana, di una settimana e di due settimane. I programmi prevedono attività artistiche, attività ludiche e la pratica di diversi sport all'aperto. È in fase progettuale la creazione

di un camp di "Terapia Ricreativa", per ospitare bambini, ragazzi e adulti malati e le loro famiglie per periodi di vacanza e divertimento.

Per i disabili il Camp è un'opportunità per tornare ad essere semplicemente loro stessi, attraverso un periodo di divertimento e spensieratezza in un ambiente naturale e protetto, in cui la massima sicurezza è garantita dall'assistenza medica d'eccellenza e dalla supervisione costante di staff qualificato. Attraverso l'approccio metodologico della *Terapia Ricreativa* i partecipanti ritrovano fiducia in sé stessi e nelle proprie capacità, sperimentando un'ampia gamma di attività, che spaziano dagli sport, al gioco con gli animali, dai laboratori creativi, ad attività espressive.

MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

La Cooperativa Sociale Acquamarina si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel servizio e negli operatori. La Cooperativa Sociale Acquamarina si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, famigliari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Al fine di tutelare posizioni soggettive o rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente:

la comunicazione di reclamo deve essere presentata per iscritto ai Responsabili delle Strutture o presso la sede amministrativa della Cooperativa, in carta libera oppure utilizzando il modello predisposto e disponibile presso la Cooperativa stessa.

STANDARD DI QUALITA'

I principi che qualificano il lavoro di ciascun Responsabile della Cooperativa e del personale impiegato, sono:

- il dialogo, il confronto e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- la capacità di reperire e coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio;
- il forte impegno dei soci e dei collaboratori che consentono una implementazione delle competenze e dell'esperienza;
- la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai fenomeni sociali;

- l'analisi dei bisogni e la progettazione di interventi tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- il lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- la formazione del personale per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe. I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono valutare e osservare il lavoro svolto dall'Equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Cooperativa Sociale Acquamarina è impegnata a stimolare un'attività di cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore. La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'utente.

NORMA DI CHIUSURA

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.

Petralia Sottana, 13/05/2024

Il Presidente



Cooperativa Sociale Acquamarina
c.da Gorgonero snc - 90027 Petralia Sottana (PA)
P.IVA: 06304980821