

Carta dei Servizi



Premessa

La presente Carta dei Servizi è costituita al fine di esplicitare e comunicare agli stakeholder i principi e le procedure cui si uniforma la Cooperativa “Health & Senectus”, nel rispetto della legge 328/00, a tutela delle esigenze dei cittadini-utenti. La legge sopra citata individua nella definizione “carta dei servizi” lo strumento indispensabile per definire: “i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la loro tutela” (art. 13, comma 2).

Identità e valori

La Cooperativa Sociale ONLUS “Health & Senectus” opera con finalità preventiva e di recupero del disagio sociale dei minori e delle loro famiglie, con interventi domiciliari e residenziali in favore di famiglie, minori, anziani, soggetti diversamente abili ed immigrati.

Accreditata ai Distretti Socio Sanitari D. 49 (Lentini, Carlentini, Francofonte) e Distretto D. 47 (Augusta e Melilli) collabora con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le Amministrazioni Locali, gli Enti Regionali e nazionali, con le Istituzioni Scolastiche, con gli Enti Formativi e le agenzie Educative, con le Associazioni e gli altri Enti del Privato Sociale. Offre un qualificato servizio nell’ambito del welfare di comunità che si esplicita con le seguenti modalità:

- ✓ favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con i coetanei, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere;
- ✓ promuovere nel sociale l’ottica preventiva, attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della Cooperativa;
- ✓ organizzare incontri di formazione, conferenze, convegni ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale;
- ✓ offrire consulenza pedagogica, psicologica e di orientamento scolastico, professionale e sociale a minori, soggetti diversamente abili e alle loro famiglie;
- ✓ realizzare iniziative per l’inserimento nel mondo del lavoro e nel contesto sociale dei soggetti socialmente emarginati o svantaggiati quali, specialmente, minori in età lavorativa in situazione di difficoltà familiare, detenuti ed ex detenuti, ex tossicodipendenti e disabili, ricercando opportunità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, per garantire opportunità di lavoro e adeguate remunerazioni;
- ✓ promuovere realtà e contesti in cui siano favoriti tutti i percorsi di transizione verso il lavoro, quali: Borse lavoro, Tirocini Formativi e di inclusione lavorativa, Laboratori protetti, Laboratori di orientamento;

- ✓ realizzare interventi di integrazione sociale in favore di soggetti immigrati;
- ✓ realizzare interventi domiciliari e semiresidenziali atti a favorire il mantenimento delle persone con fragilità presso il proprio domicilio.
- ✓ Promuovere e Realizzare Servizi di Innovazione Sociale

Principi fondamentali

La Cooperativa “Health & Senectus” eroga i propri servizi basando la sua organizzazione ed il suo lavoro sui seguenti principi:

- Uguaglianza: le prestazioni vengono erogate nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti delle persone senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, così come sancito dall’art. 3 della Costituzione Italiana;
- Imparzialità e continuità: il servizio viene erogato in modo continuo e regolare e si garantisce un comportamento obiettivo ed imparziale dei propri operatori nei confronti degli utenti-clienti;
- Partecipazione: si garantisce all’utente-cliente un’informazione completa e trasparente dei propri servizi;
- Diritto di scelta: ci si impegna ad erogare i propri servizi in modo flessibile tenendo conto delle esigenze del territorio;
- Efficienza ed efficacia: i servizi vengono erogati nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza sia nell’attuazione dei progetti individuali degli utenti che nella gestione del servizio.

L’assetto istituzionale: ruoli e funzioni

Gli organi della Cooperativa “Health & Senectus” sono l’Assemblea, le Riunioni dei soci e delle socie, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente. L’Assemblea è organo sovrano dell’organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l’anno, entro il 30 aprile per l’approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci e delle Socie sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento. Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa “Health & Senectus” di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell’Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E’ eletto dal Consiglio di Amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 3 consiglieri eletti dall’Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell’organizzazione. Elabora le strategie da proporre all’approvazione dell’Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

Gli operatori professionali – Assistenti Sociali, Psicologi, Educatori Professionali, OSA/ OSS, Asacom – Esperti Amministrativi della Cooperativa rappresentano il cuore dell’impresa sociale.

Il personale impiegato, sia nell’area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi realizzati e l’offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

Progetti e Servizi

I principali settori di intervento della Cooperativa “Health & Senectus” sono rivolti alle seguenti aree:

- Minori e famiglie
- Anziani, Disabili e Disabili Gravissimi
- Povertà e inclusione sociale
- Innovazione sociale
- Servizi Scolastici e diritto allo Studio

Area Minori e famiglie

Centri per Bambini e Famiglie.

- ❖ **Descrizione del Servizio:** Il Centro per bambini e famiglie è servizio integrativo per la prima infanzia a carattere educativo e ludico, rivolto generalmente a bambini di età compresa tra tre mesi e tre anni, organizzato secondo il criterio della flessibilità. Il Centro prevede la fruizione continuativa del servizio da parte di bambini insieme a un genitore o ad altro adulto accompagnatore, poiché non vi è affidamento. I genitori e gli adulti accompagnatori concorrono alla realizzazione dei programmi educativi del centro in una logica di corresponsabilità con gli educatori.
- ❖ **A chi si rivolge:** Famiglie con bambini con età compresa tra 0/3 anni.
- ❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa “Health & Senectus” e/o presentazione istanza all'Ente Locale.
- ❖ **Strutture in cui viene svolta l'attività':**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362
Via Trapani n°39 P.4 Francofonte Tel 0956736955
Via degli Artigiani n° 2 Carlentini Tel 0952860752
- ❖ **Orari di apertura:** i servizi si svolgono, di norma, dal lunedì al Venerdì nell'orario compreso tra le 8.00 e le 19.00, secondo il calendario programmato con i Servizi Sociali Professionali dei Comuni coinvolti e con le famiglie beneficiarie del servizio.
- ❖ **Personale impiegato:** Psicologo con la funzione di Coordinatore, Educatore professionale e Assistente all'infanzia

Centri Educativi per minori 3/14 anni

- ❖ **Descrizione del servizio:** realizzazione di interventi di contrasto alla povertà educativa e al ristoro delle famiglie con minori residenti nei territori comunali attraverso la realizzazione di centri educativi per minori, le cui finalità perseguite sono quelle di ripristinare le condizioni per l'esercizio da parte di bambini e adolescenti del diritto alla socialità ed al gioco anche oltre i confini della dimensione domestica e familiare si intreccia fortemente con le

problematiche inerenti alla conciliazione delle dimensioni di cura e lavoro da parte dei genitori.

❖ **A chi si rivolge:** minori dai 3 ai 14 anni residenti nei Comuni di Lentini, Carlentini, Francofonte

❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.

❖ **Modalità di accesso:** I nuclei familiari coinvolti presentano istanza presso il Comune di residenza che successivamente “abbina” il richiedente servizio con l'ente gestore.

❖ **Strutture in cui viene svolta l'attività':**

Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362

Via Trapani n°39 P.4 Francofonte Tel 0956736955

Via degli Artigiani n° 2 Carlentini Tel 0952860752

❖ **Orari di apertura:** i servizi si svolgono, di norma, dal lunedì al venerdì nell'orario compreso tra le 8.00 e le 13.00, secondo il calendario programmato con i Servizi Sociali Professionali dei Comuni coinvolti e con le famiglie beneficiarie del servizio

❖ **Personale impiegato:** Psicologo Con la funzione di Coordinatore, Educatore professionale, Assistente all'infanzia, esperto di laboratorio, OSA

Educativa territoriale e domiciliare in favore di minori e delle loro famiglie.

❖ **Descrizione del Servizio:** I professionisti della Cooperativa “Health & Senectus” realizzano interventi di formazione per coppie e genitori, progettano e realizzano “Spazi famiglia” e “Centri d'Ascolto” per coppie e genitori, per sostenere, valorizzare e integrare le competenze genitoriali, Sono previsti servizi educativi per minori di stampo laboratoriale e con interventi di educativa domiciliare e territoriale per minori e/o soggetti diversamente abili (C.A.S.E. Coniugare l'Accoglienza ed il Sostegno Educativo e Tutoring- Progetto Pon Inclusione, vouchers formativi/ educativi e Progetto PAL piano di azione e coesione in favore di famiglie percettrici di RDC).

❖ **A chi si rivolge:** Famiglie con minori, Enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole, Consultori, Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni di Volontariato).

❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.

❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa “Health & Senectus” e formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio

❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività':**

Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362

Via Trapani n°39 P.4 Francofonte Tel 0956736955

Via degli Artigiani n° 2 Carlentini Tel 0952860752

A domicilio o presso strutture disponibili nel territorio che la Cooperativa si incarica di contattare

❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30.

- ❖ **Personale Impiegato:** Psicologo Coordinatore, Educatore Professionale, OSS, ASACOM, Esperto di laboratorio

Servizio di Spazio Neutro

- ❖ **Descrizione del Servizio:** Il Servizio si struttura attraverso incontri protetti e in luoghi neutri, in cui i genitori hanno la possibilità di frequentare i figli che sono collocati fuori dal contesto familiare di origine, oppure frequentare il genitore non collocatario in caso di alta conflittualità tra ex coniugi, alla presenza di professionisti specializzati in dinamiche relazionali e familiari.
- ❖ **A chi si rivolge:** genitori e figli residenti nel DSS 49 Lentini, Carlentini, Francofonte Costi: il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa "Health & Senectus" e formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio.
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività':**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362
Via Trapani n°39 P.4 Francofonte Tel 0956736955
Via degli Artigiani n° 2 Carlentini Tel 0952860752
- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30
- ❖ **Personale impiegato:** Psicologo, Educatore Professionale, Assistente Sociale

Area Anziani Disabili e Disabili Gravissimi

Servizi di assistenza domiciliare

❖ Descrizione del Servizio:

Si compone di una pluralità di interventi al domicilio di persone sole o inserite in nucleo familiare ma che necessitano di aiuto per rispondere a bisogni personali, domestici, culturali e sociali; Ponendo al centro dei propri interventi la persona, la sua casa, la sua famiglia e le sue reti per prevenire o ritardare l'inserimento in strutture residenziali; affianca con un supporto materiale e psicologico i familiari nella cura dei propri congiunti. Le prestazioni dei Servizi seguono le specifiche degli enti pubblici committenti del servizio e secondo le richieste degli utenti, prevedono:

- o cura e igiene della persona;
- o coordinamento progettuale ed operativo con gli operatori sanitari ADI;
- o interventi di socializzazione e recupero dell'autonomia personale;
- o pulizia, governo e riordino della casa;
- o eventuale servizio di accompagnamento e trasporto presso presidi e/o servizi;
- o effettuazione della spesa e aiuto nella preparazione del pasto;
- o coinvolgimento del vicinato e della rete dei parenti;
- o disbrigo pratiche burocratiche.

- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa “Health & Senectus” attraverso il sistema dell’accreditamento con scelta delle famiglie che richiedono i diversi servizi domiciliari.

- ❖ **Struttura in cui viene svolta l’attività:**

Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362

Domicilio

- ❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l’utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Orari di apertura:** i servizi si svolgono, di norma, dal lunedì al sabato nell’orario compreso tra le 8.00 e le 19.00, secondo il calendario programmato con i Servizi Sociali Professionali dei Comuni coinvolti e con le famiglie beneficiarie del servizio.
- ❖ **Personale impiegato:** Assistente sociale Coordinatore, OSA, OSS, Psicologo

G.A.I.A. Garantire Assistenza e Interventi per l’Autonomia – Durante NOI

- ❖ **Descrizione del Servizio:**

Con G.A.I.A – Garantire Assistenza e Interventi per l’Autonomia ” – Durante noi si intendono promuovere e realizzare, almeno, 4 importanti servizi rivolti a persone adulte con disabilità e alle loro famiglie inerenti la tematica del “ Durante e Dopo di Noi”.

- o **Servizio di sollievo.** L’erogazione del Servizio di Sollievo riguarderà l’attivazione di brevi periodi di soggiorno in formula semi – residenziale presso l’immobile adeguatamente attrezzato e gestito dalla Cooperativa Sociale Onlus “ Health & Senectus” sito in Via Fratelli Bandiera 21 a Lentini. I soggiorni saranno programmati , organizzati ed erogati a seguito di un’attenta analisi dei bisogni fatta attraverso colloqui con le famiglie e con i giovani adulti disabili, interessati a sviluppare processi di autonomia.
- o **Servizio residenziale in autonomia.** Il servizio, da realizzare attraverso la formula dei soggiorni residenziali presso l’appartamento della Cooperativa consentirà ai giovani adulti disabili, che hanno un certo grado di autonomia, di sperimentare e trascorrere dei periodi di distacco ed autonomia dal proprio contesto familiare affiancati da operatori qualificati.
- o **Servizio di orientamento per la tutela giuridica e patrimoniale.** Il servizio prevede l’attivazione di percorsi di informazione, orientamento e sostegno alle famiglie sulla tematica del Dopo di Noi ad opera di professionisti specializzati in materia. Saranno organizzati incontri e colloqui individuali di consulenza alle famiglie, incontri di gruppo tra le famiglie, incontri e convegni pubblici per sensibilizzare la Comunità alle tematiche della vita autonoma e adulta delle persone con disabilità.
- o **Servizio di assistenza domiciliare.** Il servizio domiciliare prevede un periodo di interventi presso l’abitazione della persona con disabilità, allo scopo di coinvolgere tutta la famiglia, operando per un periodo ben determinato in un’ottica più sistemica non lasciando la persona con disabilità sola con il suo progetto. La metodologia che supporta tale interventi è quello del Coach Familiare che risponde sia al fabbisogno della persona con disabilità, sia al contesto; con le stesse risorse si danno risposte maggiori a più persone e si riduce la probabilità di interventi successivi.

- ❖ **A chi si rivolge :** Persone con disabilità grave prive del sostegno familiari

- ❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Modalità di accesso :** Contatto con la Cooperativa "Health & Senectus" e formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività':**
Via F.lli Bandiera n°21 P.5° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362
Presso strutture disponibili nel territorio che la Cooperativa si incarica di contattare
- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30
- ❖ **Personale Impiegato:** Psicologo Coordinatore, Assistente Sociale, OSA, OSS, Coach familiare, Avvocato, Esperto di laboratorio, Esperto Sportivo

Dopo di Noi

- ❖ **Descrizione del Servizio:** Il servizio prevede l'accoglienza di persone diversamente abili presso la nostra struttura, consentendo un percorso di autonomia e di integrazione, attraverso laboratori quotidiani. Laboratorio di cucina, di igiene personale e domestica, propedeutica sportiva, laboratorio d'arte e uscite alla scoperta del territorio.
- ❖ **A chi si rivolge :** Persone con disabilità grave prive del sostegno familiari
- ❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Modalità di accesso :** Contatto con la Cooperativa "Health & Senectus" e formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività':**
Via F.lli Bandiera n°21 P.5° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362
Presso strutture disponibili nel territorio che la Cooperativa si incarica di contattare
- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30
- ❖ **Personale impiegato:** Manager dell'autonomia, Psicologo, Educatore Professionale, OSA, OSS, Esperto di Laboratorio, Preparatore Atletico

Area della Povertà e dell'inclusione sociale

Centro di Prossimità E'bbene e Servizi alla marginalità estrema

- ❖ **Descrizione del servizio:** La Cooperativa "Health & Senectus", attraverso la collaborazione con la Fondazione E'BBENE, è Centro di Prossimità nel territorio del Distretto Socio-Sanitario 49 Il Centro fornisce ai cittadini in possesso della **Fidelity Card** i seguenti servizi gratuiti:
 - o Servizi di assistenza al bisogno di tipo **alimentare** e igienico-sanitario;
 - o Servizi al lavoro e assistenza al sostegno della **formazione professionale**;
 - o Servizio di assistenza, consulenza e **tutela legale** di base e telefonica;
 - o **Assistenza fiscale** di base;

- o Servizi al lavoro e assistenza al sostegno della **formazione professionale** per le famiglie e per le imprese;
- o Servizi di assistenza e orientamento ai **Servizi sociali, sanitari, educativi**;
- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa “Health & Senectus” e formalizzazione dell’adesione alla Fondazione o consulenza a pagamento a cittadini richiedenti.
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l’attività:**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362
Via Trapani n°39 P.4 Francofonte Tel 0956736955
Via degli Artigiani n° 2 Carlentini Tel 0952860752
- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00 e il pomeriggio previo appuntamento.
- ❖ **Personale impiegato:** Assistente Sociale Coordinatore, operatore di prossimità e operatore di sportello

Percorsi di inserimento lavorativo per Diversamente abili

❖ Descrizione del Servizio:

Servizio di tutoraggio e orientamento al lavoro per maggiorenni con Disabilità, attraverso diverse progettualità abbiamo avuto l’opportunità di far partecipare giovani adulti con autismo a stage lavorativi presso Aziende Profit selezionate ad hoc e operanti a Siracusa e provincia

- ❖ **A chi si rivolge :** Maggiorenni affetti da disturbo dello spettro autistico o con disabilità.
- ❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l’utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa “Health & Senectus” e formalizzazione dell’incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio.
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l’attività’:**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362
presso strutture disponibili nel territorio che la Cooperativa si incarica di contattare
- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30.
- ❖ **Personale impiegato:** Psicologo Coordinatore, Psicologo orientatore, tutor

Messa alla prova

- ❖ **Descrizione del servizio** servizio di volontariato per soggetti sottoposti a Map, attraverso una convenzione con l’ufficio UEPE
- ❖ **A chi si rivolge:** a soggetti che dopo aver fatto richiesta al giudice possono svolgere la MAP
- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto diretto dell’avvocato con la cooperativa
- ❖ **Costi:** servizio gratuito
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l’attività:**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362
Via Trapani n°39 P.4 Francofonte Tel 0956736955
Via degli Artigiani n° 2 Carlentini Tel 0952860752
- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30.
- ❖ **Personale impegnato:** Assistente Sociale e Psicologo

Una casa per ricominciare

❖ Descrizione del servizio

Il servizio offre un alloggio transitorio a detenute che possono scontare pene alternative alla reclusione, ma che non hanno una rete familiare e un domicilio in cui poter andare

- ❖ **A chi si rivolge:** Donne detenute che possono usufruire di una misura cautelare alternativa

- ❖ **Costi :** Gratuito

❖ Modalità di accesso

❖ Struttura in cui viene svolta l'attività

Via F.lli Bandiera n°21 P.5° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362

- ❖ **Orari di apertura:** Dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

- ❖ **Personale impegnato:** Psicologo, Assistente Sociale, OSA

Servizi di innovazione sociale e housing

❖ Descrizione del servizio

Il servizio è rivolto ai nuclei familiari con disagio abitativo, e per i quali si propongono soluzioni innovative dell'abitare come co-housing, alloggi di transizione e gruppi appartamento misti, giovani/anziani.

- ❖ **A Chi si rivolge:** cittadini in stato di bisogno abitativo sul territorio del Distretto 48

- ❖ **Costi :** Servizio gratuito

- ❖ **Modalità di accesso :** Contatto con la Cooperativa "Health & Senectus" e/o con i Servizi Sociali del Comune di Siracusa per l'inserimento a fruire del servizio

- ❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività:**

presso l'Assessorato delle politiche Sociali di Siracusa

- ❖ **Orario di Apertura:** dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 – Martedì 15.30-17.00.
Attualmente sospeso

- ❖ **Personale impiegato:** Psicologo Coordinatore, operatore di sportello, operatore di prossimità, assistente sociale

Area Servizi Scolastici e diritto allo studio

Promossi

❖ Descrizione del servizio

Servizio di supporto scolastico all'interno di Istituti Comprensivi del Distretto 49 si tratta di un accompagnamento/supporto dentro e fuori la scuola attraverso l'orientamento ai servizi socio-sanitari per la diagnosi e cura dei disturbi dell'apprendimento e/o del comportamento.

- ❖ **A Chi si rivolge:** Il servizio è rivolto ad Alunni e loro famiglie con disagio scolastico

- ❖ **Costi:** gratuito
- ❖ **Modalità di accesso:** segnalazioni degli insegnanti; accesso allo sportello a scuola da parte dei genitori
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini Tel.:095/9896362 Fax: 095/9896362
Via Trapani n°39 P.4 Francofonte Tel 0956736955
Via degli Artigiani n° 2 Carlentini Tel 0952860752
Istituti comprensivi aderenti all'iniziativa
- ❖ **Orario di apertura:** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- ❖ **Personale impiegato:** Psicologo Coordinatore, Educatore Professionale, Assistente Sociale, Operatore di Prossimità, Preparatore Atletico

DPS

- ❖ **Descrizione del Servizio:** attività di Sostegno educativo per minori scolarizzati affetti dalla Sindrome dello Spettro Autistico. L'intervento si è svolto presso gli Istituti comprensivi del territorio del DSS D 49.
- ❖ **A chi si rivolge:** Minori affetti da disturbo dello spettro autistico frequentanti gli Istituti Comprensivi
- ❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa "Health & Senectus" e formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività':**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini
presso strutture disponibili nel territorio che la Cooperativa si incarica di contattare
Presso gli Istituti scolastici Comprensivi del Distretto D. 49
- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30.
- ❖ **Personale Impiegato:** Psicologo Coordinatore, Educatore professionale, Assistente Sociale

Asacom

- ❖ **Descrizione del Servizio:** attività di Sostegno alla Comunicazione e all'autonomia per minori scolarizzati con disabilità certificata.
- ❖ **A chi si rivolge :** Alunni disabili che necessitano della figura ASACOM
- ❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa "Health & Senectus" e formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio attraverso i servizi Sociali territoriali, gli Istituti comprensivi, gli Istituti di Istruzione secondaria
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività':**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini
presso strutture disponibili nel territorio che la Cooperativa si incarica di contattare
Presso gli Istituti scolastici Comprensivi del Distretto D. 49
Presso gli Istituti scolastici Comprensivi del Comune di Augusta

Presso gli Istituti scolastici Secondarie di Secondo grado per la provincia di Siracusa

- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30.
- ❖ **Personale Impiegato:** Psicologo Coordinatore, Asacom

Assistenza igienico personale

- ❖ **Descrizione del Servizio:** attività di supporto igienico personale per minori scolarizzati con disabilità certificata.
- ❖ **A chi si rivolge :** Alunni disabili che necessitano dell'assistenza igienica
- ❖ **Costi:** il servizio è a pagamento o attraverso l'utilizzo di buoni/voucher pubblici.
- ❖ **Modalità di accesso:** Contatto con la Cooperativa "Health & Senectus" e formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio attraverso i servizi Sociali territoriali, gli Istituti comprensivi del D.S.S. 49
- ❖ **Struttura in cui viene svolta l'attività':**
Via F.lli Bandiera n°21 P.1° Lentini
presso strutture disponibili nel territorio che la Cooperativa si incarica di contattare
Presso gli Istituti scolastici Comprensivi del Distretto D. 49
- ❖ **Orari di apertura:** gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30.
- ❖ **Personale Impiegato:** Psicologo Coordinatore, OSS

Modalità di reclutamento del personale e del periodo di tutoraggio

La Cooperativa "Health & Senectus", nei servizi dallo stesso gestiti, impiega personale di ambo i sessi, specializzato ed altamente qualificato, con provata esperienza nei servizi socio-educativi, numericamente adeguato e in conformità con la vigente normativa regionale e con i regolamenti comunali. Nello specifico, il personale è reperito attraverso l'ufficio risorse umane, il quale dispone di un data base relativo ai profili professionali ed in particolare: curriculum vitae, incarichi attribuiti. Inoltre, la presenza ultra decennale della Cooperativa nella gestione di servizi socio-assistenziali, ha tra i suoi effetti la conoscenza di esso da parte degli operatori e dunque la presentazione spontanea di curricula da parte degli stessi per un'eventuale assunzione. Oltre a ciò, La Cooperativa riserva un'attenzione particolare **alla formazione e aggiornamento del personale** in quanto valore aggiunto alla qualità dei servizi alla persona, dato che non vi può essere una buona assistenza se non vi è una costante adeguamento del personale alle più recenti indicazioni che il progresso propone nei vari campi del "caring". Gli operatori, scelti in base alla tipologia di servizio e alla qualifica richiesta, sono sottoposti ad un colloquio, mirante all'approfondimento e alla conoscenza delle competenze ed attitudini, svolto dal Responsabile delle risorse umane di concerto con il Coordinatore del Servizio. Nella valutazione delle capacità professionali si considerano non solo gli aspetti tecnici, ma anche l'idoneità a stabilire corretti rapporti umani e relazionali con gli utenti, i loro congiunti ed i colleghi di

lavoro. Sulla base di questi processi di conoscenza avviene quindi, il reclutamento vero e proprio con l'inserimento nei contesti lavorativi, attraverso le fasi previste dalla normativa sul lavoro e dai contratti collettivi di categoria e dal Regolamento interno per quanto riguarda i soci lavoratori.

Modalità con cui viene garantita la continuità dell'assistenza all'utente e di contenimento del turn over

La Cooperativa "Health & Senectus" considera principio metodologico fondamentale, per quanto possibile, il mantenimento di un rapporto stabile operatore-utenti, per privilegiare **la relazione di fiducia** che si viene a instaurare nella relazione d'aiuto e personalizzare così al massimo il servizio reso. Pertanto si impegna a limitare al minimo il turn-over che è per certi versi naturale in un'organizzazione, ma che deve essere adattato quanto possibile alle esigenze dell'utente.

Per quanto concerne le modalità di sostituzione di operatori, la Cooperativa segue due strade alternative: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro, quando possibile; l'altra esterna, per la quale la Cooperativa mantiene uno stabile elenco di operatori riservisti di pari qualifica che tempestivamente e in tempo reale possano sostituire gli operatori che forniscono di regola il servizio. Il sistema delle sostituzioni temporanee (per assenze imprevedibili, tipo malattia) prevede la prestazione dei Coordinatori dei Servizi che, quotidianamente, a inizio giornata lavorativa accertano la presenza degli operatori disponendo le necessarie sostituzioni attraverso una delle due vie citate in precedenza, entro un'ora dalla segnalazione. Nel caso di sostituzioni per periodi più lunghi, esse vengono programmate con anticipo ed effettuate mediante lo scorrimento dell'elenco di riservisti, attraverso un passaggio di consegne tra l'operatore e il sostituto, comprendente l'informazione e l'eventuale presentazione all'utente del suo nuovo operatore. Nel caso della sostituzione definitiva dell'operatore, valgono le procedure previste per il reclutamento e la formazione del personale, fermo restando il passaggio di consegne come sopra citato. La strategia della Cooperativa per il contenimento del turnover passa attraverso la definizione di una serie di azioni tese, nel loro sviluppo costante, a sostenere la motivazione, il senso di appartenenza, l'orientamento al miglioramento professionale e del servizio.

Modalità di accoglimento, presa in carico e dimissione dell'utente

Fermo restando che le modalità di accoglimento, presa in carico e dimissione dell'utente vengono definite in base allo specifico Servizio, si danno le seguenti linee guida:

- o **Accoglimento dell'utente** viene fatto su segnalazione dell'Ente che ha la competenza sul caso. Vengono programmati dei colloqui con l'èquipe del servizio, per valutare il caso e verificare la compatibilità del servizio alle esigenze e ai bisogni dell'utente. In questa importante fase, si raccolgono più informazioni possibili per poter fare un'analisi della

domanda, relativa a:

- ✓ chi presenta la domanda;
- ✓ quali problemi presenta;
- ✓ quali bisogni esprime e che tipo di interventi richiede;
- ✓ la storia della persona, in riferimento specifico a: attuale condizione fisica, relazionale e psichica; risorse e capacità; dis-autonomie e disabilità; capacità economiche e lavorative; situazione sanitaria; ambiente familiare e sociale.

In caso di valutazione positiva, si organizzano alcuni incontri di conoscenza della persona, che permettono sia la raccolta di maggiori informazioni, sia la creazione di una prima fase di alleanza rispetto alla definizione degli obiettivi. In questi primi incontri è possibile approfondire il grado di consapevolezza della situazione e il livello di motivazione iniziale.

Procedure e strumenti per assicurare la tutela dei diritti degli utenti e modalità di accoglimento di proposte e reclami, indicazioni dei responsabili dei servizi con relativi recapiti.

Ogni utente del servizio ha diritto:

- alla riservatezza;
- di accedere al servizio presso il quale deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute
- di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione esui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità;
- di presentare reclamo se i servizi non vengono svolti secondo quanto concordato;
- di ottenere risposta ed eventuale riparazione dell'errore, in tempi brevi ed in misura congrua.

In particolare, per quanto riguarda la riservatezza, il cittadino-utente ha diritto alla tutela delle informazioni di cui la Cooperativa "Health & Senectus" è in possesso, ai sensi del D. Lgs 196/2003 a tutela della privacy Regolamento Generale sulla protezione dei dati 679/2016.

In riferimento al diritto di presentare proposte e/o reclamo, gli utenti possono effettuare segnalazioni rispetto al servizio erogato facendo pervenire alla segreteria della Cooperativa sita in Via degli Artigiani 2 – Carlentini, una nota con le motivazioni addotte.

La proposta e/o il reclamo è fatto pervenire al responsabile del Servizio cui si riferisce, il quale, ricevuto il modulo, si impegna entro cinque giorni a contattare l'utente per fissare un incontro e risolvere le eventuali inefficienze segnalate.

Il Responsabile di ogni servizio è disponibile negli orari di erogazione dello stesso.

A maggiore tutela dell'utente la Cooperativa ha adottato un sistema di certificazione del lavoro svolto, ottenendo la Certificazione ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e sta provvedendo ad ottenere la certificazione per i servizi alla prima infanzia con riferimento alla norma UNI 11034.

L'azienda ha inoltre valutato i fattori interni/esterni relativi al cambiamento climatico e sta adottando delle misure atte a ridurre l'emissione di gas serra, adozione di tecnologie pulite, riduzione dei rifiuti e attua formazione al personale sull'importanza del relativo monitoraggio. Inoltre si propone di comunicare e coinvolgere le parti interessate per contrastare il cambiamento climatico (riferimento emendamento 1 della norma ISO 9001:2015/Amd.1:2024).

Modalità di integrazione con la rete e con il volontariato

La **messa in rete delle risorse territoriali esistenti** è il prerequisito per una efficace presa in carico della persona e per offrire una risposta globale ai bisogni che porta, infatti ogni Servizio erogato non è un'isola a sé stante, ma è il nodo di una rete che può raggiungere il massimo delle sue potenzialità solo operando in collegamento ed in sintonia con tutti gli altri nodi della rete(famiglia, territorio, altri servizi). Per la Cooperativa "Health & Senectus" fare rete significa quindi proporsi come un soggetto forte capace di concertare con gli altri attori del territorio politiche di informazione e orientamento, promuovendone l'opportunità su tutto il territorio distrettuale. A tal fine la Cooperativa "Health & Senectus" opera per ampliare la conoscenza del territorio inteso come ambito in cui individuare forme di solidarietà che possono innescare processi di sostegno e cambiamento in senso preventivo, nella convinzione che l'impegno congiunto e il rapporto con le risorse locali determina l'integrazione, l'ampliamento e il perfezionamento dei servizi. Fare rete significa riuscire, attraverso le risorse formali ed informali della comunità, ad **offrire risposte di lungo periodo**, partecipando a processi di inserimento ed integrazione sociale, riducendo la dipendenza dalle istituzioni pubbliche e private, rendendo la persona più autonoma e capace di ricrearsi proprie reti sociali, incentivando l'assistenza informale attraverso una campagna di mobilitazione e disponibilità al volontariato, consentendo al cittadino di aumentare il proprio potere e l'autonomia nel decidere cosa fare e cosa scegliere per il proprio bene e per incrementare la propria qualità di vita, mettendo in atto modi diversi di interpretare un dato problema e di intervenire su di esso. Per garantire l'efficacia dell'azione, risulta appropriata la necessità di creare rapporti basati sulla definizione reciproca per quanto riguarda le aree di responsabilità e la propria impostazione progettuale, tra i servizi coinvolti sullo stesso caso e tra servizi e utenti. Sono, quindi, di fondamentale importanza i rapporti che si instaurano con le diverse realtà del territorio, quali:

- o Ufficio Piano di riferimento
- o Uffici dei Servizi Sociali dei Comuni
- o Servizi dell'ASP
- o Associazioni di volontariato Parrocchie
- o Scuole di ogni Ordine e Grado
- o Centri ricreativi

□

L'attivazione ed il coinvolgimento delle risorse formali ed informali è gestita dal **responsabile del Servizio** attraverso le seguenti azioni:

- o Censimento delle organizzazioni di volontariato disponibili ad attività di prevenzione e supporto;
- o Attivazione di una “campagna” pubblicitaria per arruolare singoli e associazioni e per far crescere la cultura della solidarietà di comunità con il contributo delle stesse associazioni;
- o Coinvolgimento dei medici di Medicina generale al fine di garantire un controllo continuo sullo stato di salute psico - fisico dell'utente ;
- o Coinvolgimento della famiglia come soggetto attivo e responsabile, in interazione dinamica con i servizi pubblici e del privato sociale;
- o Condivisione di servizi e informazioni con strutture sia pubbliche (ASP, provincia, comuni, CCIAA, sindacati, patronati associazioni di categoria) che private (terzo settore, associazioni laiche e cattoliche, onlus, ecc.);
- o Coinvolgimento delle parrocchie per iniziative culturali ed umanitarie a favore degli utenti emarginati.

La messa in rete dei diversi soggetti che ruotano intorno all'utente sarà, quindi, perseguita attraverso l'attivazione di un sistema di condivisione delle informazioni interagibile sia da parte degli operatori che degli utenti e che permetta l'accesso a servizi presenti sul territorio.

Carlentini APRILE 2024