



Atena Cooperativa Sociale

Gestione servizi socio – assistenziali attività di Telesoccorso

Progettazione sperimentale e innovativa

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

<u>1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	3
<u>2. REALTA' E IMPEGNI DELLA COOPERATIVA</u>	
2.1 Principi fondamentali	4
<u>3.ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA</u>	5
<u>4.SERVIZI OFFERTI</u>	6
<u>5. QUALITÀ E SICUREZZA</u>	
5.1 Suggerimenti e reclami	14
5.2 Sicurezza	14
5.3 Soddisfazione	14
5.4 Carta dei servizi	15

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Sociale Atena, nata nel 2017, intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale, facendosi specifico divieto di svolgere attività diverse da quelle indicate nella lett. a) dell'art. 10 del D.Lgs 460/97, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse ovvero accessorie. Scopo della Cooperativa è lo svolgimento di attività di assistenza sociale, sociosanitaria e sanitaria nei confronti di persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari.

In particolare La Cooperativa Sociale Atena intende:

1. elaborare e realizzare progetti di prevenzione e di sostegno nell'ambito del disagio giovanile;
2. promuovere attività educative nei vari contesti sociali dove i ragazzi vivono, promuovere ed effettuare concrete iniziative rivolte a situazioni di particolare rischio e disagio giovanile;
3. Effettuare interventi rivolti a prevenire e contrastare la dispersione scolastica;
4. creare uno spazio di ascolto per le famiglie in difficoltà;
5. Effettuare interventi diretto al sostegno dei disabili, dei minori diversamente abili e degli anziani non autosufficienti;
6. Sostegno operativo per le famiglie di persone anziane non autosufficiente, in caso di temporaneo impedimento per gli stessi all'assistenza;
7. Realizzare l'assistenza agli anziani non autosufficienti nelle diverse forme richieste dai bisogni collegati alla loro condizione (solitudine, disagio, indigenza).
8. Realizzare attività di Segretariato Sociale, il quale rientra tra i livelli essenziali e prioritari di assistenza sociale, in quanto è un servizio trasversale che facilita e/o sostiene il raccordo organizzativo gli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari.
9. Effettuare attività ricadenti nei Servizi Sociali Professionali favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi.
10. Effettuare attività di volontariato, in quanto il principio su cui si basa la fondazione della Cooperativa Atena, è tra gli altri la volontà di perseguire attività di solidarietà e di giustizia sociale, rendendo disponibile la propria professionalità, passione civile ed educativa alle persone in difficoltà, disagiate e/o discriminate.

La promozione dei diritti e della dignità delle persone, la partecipazione e la cittadinanza attiva, la legalità e la giustizia sociale sono i principi che hanno ispirato l'istituzione di questa nuova entità, in un'ottica di accoglienza, trasparenza, ascolto e solidarietà. Infatti a partire dall'analisi dei bisogni, Atena intende costruire progetti e servizi rivolti a minori, giovani, adulti, famiglie, comunità,

coinvolgendo attivamente i destinatari e favorendone lo sviluppo delle competenze e l'autodeterminazione, per la promozione del benessere individuale e collettivo. Nello specifico Atena intende realizzare servizi socio-educativi e assistenziali territoriali e domiciliari, progetti giovani (centri di aggregazione, animazione di strada), servizi di doposcuola, servizi di supporto alle donne in difficoltà, percorsi di peer education e di prevenzione nelle scuole medie e superiori, laboratori scolastici ed extrascolastici, centri estivi, percorsi di formazione, borse lavoro giovani, laboratori rivolti a giovani e adulti sui temi della legalità, del lavoro, dell'animazione e del volontariato.

Atena vuole essere una cooperativa che, sulla base dei principi e valori che l'hanno ispirata, vuole farsi portavoce della difesa dei diritti delle persone più fragili contribuendo alla definizione delle politiche sociali dei territori.

Vuole essere una realtà in movimento capace di **leggere i nuovi bisogni** delle persone atualizzando le risposte alle situazioni di disagio, **sperimentando** nuovi settori o servizi, operando per il miglioramento della vita sociale nelle comunità territoriali impegnandosi a proporre **modelli d'intervento innovativi** che promuovano l'autonomia, l'autodeterminazione delle persone, dei gruppi, delle comunità in un'ottica di inclusione sociale.

Atena ha quale obiettivo la difesa del **welfare dei diritti** e vuole essere riconosciuta come soggetto che offre servizi di qualità, come un punto di riferimento culturale nel sociale, luogo di azione e pensiero, che mantiene alto il valore della riflessione e della formazione permanente.

Atena desidera contraddistinguersi per l'**attenzione e il rispetto delle condizioni dei lavoratori e il loro benessere all'interno dell'organizzazione**, l'aumento della **partecipazione** e dell'**appartenenza** della base sociale alla vita della cooperativa. Un'impresa sociale che propone un modello organizzativo innovativo che favorisce la responsabilizzazione e l'autoimprenditorialità di ciascuno.

2. REALTA' E IMPEGNI DELLA COOPERATIVA

2.1 Principi Fondamentali

I servizi che la Cooperativa Sociale Atena fornisce ai propri utenti si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: la pari dignità degli utenti trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora. Non solo, nell'erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato nella

sostanza il diritto alla uniformità alle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli più deboli.

Imparzialità: gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività e trattamenti uniformi nei confronti degli utenti.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: è una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito assistenziale si traduce – ogniqualevolta è consentito dalla legislazione vigente – nel diritto alla libera scelta della ditta accreditata a fornire a domicilio le prestazioni previste.

Partecipazione: nell'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

Efficacia ed efficienza: sono le caratteristiche essenziali della prestazione cui tende la Cooperativa Sociale Atena e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di risorsa di qualsiasi genere.

3. ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

Gli organi della Cooperativa Atena sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente del C.d.A.

L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l'anno, per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci 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 Sociale Atena di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dall'Assemblea dei soci.

Il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente e Legale rappresentante, dal Vice Presidente da un consigliere eletti dall'Assemblea dei soci. 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.

Tutti i soci della Cooperativa Sociale Atena rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i destinatari dei servizi, affiancano passione, competenza e aggiornamento continuo.

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 predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

L'organizzazione dei servizi è improntata a criteri di economicità di gestione, di responsabilità, di efficacia, di efficienza e di trasparenza dell'azione amministrativa.

4. SERVIZI OFFERTI

AREA ANZIANI

Denominazione Servizio	Assistenza Domiciliare agli Anziani
Descrizione Servizio	Per assistenza domiciliare si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente. La finalità del servizio è quella di: • favorire la permanenza dell'anziano presso il proprio domicilio; • supportare l'anziano in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione; • sostenere il recupero e l'acquisizione possibile delle capacità di vita quotidiana dell'anziano; • favorire l'integrazione sociale e familiare; • sostenere le potenzialità di cura della famiglia; • supportare l'utente nello svolgimento delle pratiche amministrative; • favorire le relazioni interpersonali e la comunicazione; • prevenire e rimuovere le situazioni di disagio, solitudine ed emarginazione. L'assistenza domiciliare consiste in: Aiuto per il governo della casa e cura della persona: Riordino del letto e della casa; - Pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente; - Cambio della biancheria; - Preparazione pasti; - Aiuto per la spesa; - Attività di assistenza alla cura della persona; - Prestazione igienico-sanitarie di semplice attuazione. Segretariato Sociale: Informazione sui diritti, pratiche e servizi, con svolgimento di piccole commissioni; - Svolgimento di pratiche amministrative; - Accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità, quando questi non sia in grado di recarsi da solo o quando non si hanno altre risorse; - Partecipazione agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona; - Rapporti con strutture sanitarie, sociali, ricreative del territorio
Destinatari	Cittadini ultrasessantacinquenni

Denominazione Servizio	Inserimento in Centri Diurni
Descrizione Servizio	Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale a carattere diurno, destinato ad anziani con diverso grado di non autosufficienza e ha le seguenti finalità:

	1. offrire un sostegno e un aiuto all'anziano e alla sua famiglia; 2. mantenere e/o recuperare abilità e competenze relative all'autonomia, alla relazione interpersonale e alla socializzazione; 3. assicurare interventi di carattere socio-assistenziale. Offre servizi quali: assistenza alla persona, attività infermieristica, attività riabilitativa, attività culturali e ricreative, pranzo, trasporto
Destinatari	Cittadini anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti

Denominazione Servizio	Inserimento in strutture residenziali
Descrizione Servizio	L'inserimento di anziani in strutture residenziali si attua qualora non sia più possibile garantire la permanenza della persona nell' ambiente socio – familiare di appartenenza, sulla base di un programma sociale individualizzato. il servizio permette all'anziano autosufficiente e non, di inserirsi in via temporanea o in via definitiva in strutture residenziali, che permetta di continuare una vita protetta con la fornitura di adeguati servizi di natura socio-assistenziale e socio-sanitaria. All'interno della struttura sono rispettate le abitudini e la cultura degli ospiti e sono incentivati i rapporti di socializzazione e di contatto tra gli ospiti, e tra loro e la rete parentale.
Destinatari	Cittadini ultra 65 enni, parzialmente autosufficienti e non

Denominazione Servizio	Assistenza domiciliare socio-assistenziale integrata con servizi sanitari (ADI)
Descrizione Servizio	Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) consiste in interventi, che permettano di favorire la permanenza della persona anziana non autosufficiente nel proprio ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione, consentendo una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e /o socio sanitarie. È rivolto prevalentemente a persone affette da malattie cronico-degenerative invalidanti e/o progressivo-terminali. Alle attività socio assistenziali si aggiungono le seguenti prestazioni a carico dell'ASL: medico-specialistiche, infermieristiche, riabilitative e riattivanti, da effettuarsi sotto il controllo medico. Le prestazioni vengono effettuate da operatori OSS o OSA
Destinatari	Anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti

Denominazione Servizio	Assistenza domiciliare socio-assistenziale (A.D.S.)
Descrizione Servizio	Il servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale (ADS) è un servizio rivolto a soggetti con limitata autonomia, che vivono da soli con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa oltre che per il mantenimento delle condizioni di autonomia. La finalità è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, sia attraverso attività socializzanti limitando il rischio di emarginazione sociale, sia attraverso prestazioni assistenziali atte a prevenire malattie cronico degenerative. Il servizio ADS comprende prestazioni volte al sostegno di carattere organizzativo per lo svolgimento delle attività di base della vita quotidiana e di prestazioni volte allo svolgimento delle attività strumentali
Destinatari	Anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti

Denominazione Servizio	Residenze per Anziani (R.S.A.)
Descrizione Servizio	La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di residenze sanitarie per

	anziani. La R.S.A. rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando non può essere attuata un'assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. L'obiettivo è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'ospite, in un ambiente residenziale e protetto
Destinatari	Anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti

Denominazione Servizio	Centri Sociali e Culturali
Descrizione Servizio	Sono centri in cui l'anziano svolge attività di tipo sociale, culturale e del tempo libero, le attività svolte sono: laboratori artigianali, gite culturali e/o di svago, attività ricreative, momenti di confronto e di discussione, animazione, canto, ballo. Generalmente questi centri sono gestiti dagli anziani stessi, e comunque aperti a tutti i cittadini
Destinatari	Anziani autosufficienti

Denominazione Servizio	Porta Unica di Accesso (P.U.A)
Descrizione Servizio	Nelle attività della P.U.A. (Porta Unica di Accesso) rientrano attività connesse all'istruttoria delle richieste di assistenza socio sanitaria complessa in quanto integrata con i servizi socio-assistenziali d'Ambito e i servizi sanitari dell'ASL. La P.U.A. si rende necessaria al fine di fornire funzioni di accesso, valutazione del fabbisogno e presa in carico degli anziani non autosufficienti. Rappresenta l'anello operativo strategico per il recepimento unitario delle istanze sociali, sanitarie e socio-sanitarie, dall'accoglienza dell'utente fino alla chiusura della sua pratica. La Porta Unica di Accesso: - si occupa di Front office; - si occupa di Funzioni di accoglienza e ascolto del bisogno; - è dotata di strumenti idonei per la comunicazione telefonica e informatica; - si occupa della raccolta e dell'archiviazione delle informazioni; - si occupa di back office per l'accompagnamento delle istanze e per il collegamento con i servizi; - ha funzioni di Coordinamento con il Distretto Sanitario e con l'Ambito Sociale; - si integra con i servizi e le risorse del territorio
Destinatari	Anziani autosufficienti, non autosufficienti e parzialmente sufficienti

Denominazione Servizio	Teleassistenza e Telesoccorso
Descrizione Servizio	Il servizio di teleassistenza e telesoccorso domiciliare, è inteso come prestazione sociale agevolata, rivolto a persone in particolari condizioni psicofisiche e di vita familiare, comportanti potenziali situazioni di rischio che necessitano di un monitoraggio realizzabile anche mediante strumenti telematici. Il servizio di teleassistenza è un complesso di interventi diversi e complementari volti a garantire l'autonomia della persona che, dal proprio domicilio, attraverso il collegamento telematico di un dispositivo connesso con un centro di raccolta dei segnali di allarme opportunamente organizzato su 24 h. con la presenza di un operatore, al fine di ricevere servizi necessari a garantire la permanenza nel proprio contesto di vita. La funzione di telesoccorso fronteggia situazioni di emergenza-salute e/o di emergenza-sicurezza che richiedono un intervento immediato volto al soccorso. La funzione di telecontrollo assicura un'azione di prevenzione socio-sanitaria, di accertamento delle condizioni psico-fisiche degli utenti, di loro sostegno psico-

	relazionale e di verifica del buon funzionamento delle apparecchiature
Destinatari	Cittadini anziani a rischio sociale e sanitario privi di un adeguato supporto familiare

Denominazione Servizio	Vacanze Anziani
Descrizione Servizio	Si tratta di soggiorni al mare ed in montagna da svolgere in determinati periodi dell'anno, vi possono partecipare anziani autosufficienti o anziani non autosufficienti accompagnati da familiari e/o da personale qualificato
Destinatari	Cittadini con più di 65 anni autosufficienti o, altrimenti accompagnati

AREA DISABILITÀ

Denominazione Servizio	Assistenza Domiciliare ai Disabili
Descrizione Servizio	Per assistenza domiciliare si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente. La finalità del servizio è quella di: • favorire la permanenza del disabile presso il proprio domicilio; • offrire un sostegno che permetta di ampliare le opportunità di scelta e di accrescere la capacità di autodeterminazione; • supportare l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione; • sostenere il recupero e l'acquisizione possibile delle capacità di vita quotidiana del disabile; • favorire l'integrazione sociale e familiare; • sostenere le potenzialità di cura della famiglia; • supportare l'utente nello svolgimento delle pratiche amministrative; • favorire le relazioni interpersonali e la comunicazione; • prevenire e rimuovere le situazioni di disagio, solitudine ed emarginazione. Aiuto per il governo della casa e cura della persona: Riordino del letto e della casa; - Pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente; - Cambio della biancheria; - Preparazione pasti; - Aiuto per la spesa; - Attività di assistenza alla cura della persona; - Prestazione igienico-sanitarie di semplice attuazione. Segretariato Sociale: Informazione sui diritti, pratiche e servizi, con svolgimento di piccole commissioni; - Svolgimento di pratiche amministrative; Accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità, quando questi non sia in grado di recarsi da solo o quando non si hanno altre risorse; - Partecipazione agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona; - Rapporti con strutture sanitarie, sociali, ricreative del territorio
Destinatari	Soggetti portatori di handicap in situazioni di gravità

Denominazione Servizio	Trasporto per Portatori di Handicap
Descrizione Servizio	Questo servizio è rivolto a portatori di handicap che devono muoversi sul territorio per motivi ed esigenze diverse come recarsi presso: centri di terapia, scuole, lavoro, strutture semiresidenziali o centri sociali
Destinatari	Portatori di handicap in situazioni di grave difficoltà di deambulazione.

Denominazione Servizio	Aiuto Alla Persona
Descrizione Servizio	Il servizio di aiuto alla persona è rivolto ai cittadini disabili. Il servizio viene erogato nelle seguenti forme: <u>Domiciliare integrata</u>

	Il servizio prevede prestazioni di aiuto diretto alla persona (alzarsi dal letto, igiene personale, espletamento delle funzioni fisiologiche ecc), tese a favorire l'autosufficienza giornaliera (mantenimento di posture corrette, aiuto nel movimento di arti invalidi, ecc.), aiuto infermieristico e igienico sanitario di semplice attuazione; prevede inoltre prestazioni infermieristiche e riabilitative. <u>Assistenza scolastica</u> Il servizio è finalizzato a promuovere l'autonomia e l'inclusione scolastica degli alunni disabili frequentanti le scuole dislocate sul territorio cittadino. Offre prestazioni di aiuto alla persona e di supporto nello svolgimento delle attività che si realizzano quotidianamente nella scuola. <u>Assistenza indiretta</u> L'obiettivo preliminare è attuare gli interventi tesi ad assicurare una normale vita di relazione della persona con gravi deficit motori in grado di autodeterminarsi, e/o ai soggetti non in grado di compiere scelte autonome o esprimere il proprio volere, nel contempo affiancando la famiglia nei gravosi compiti che quotidianamente è chiamata ad assolvere. <u>Trasporto scolastico</u> Il Servizio prevede l'accompagnamento casa-scuola e viceversa di bambini disabili; possono accedere al servizio minori con handicap gravi
Destinatari	Minori ed adulti portatori di handicap in situazioni di gravità

Denominazione Servizio	Inserimento in strutture semi-residenziali per Portatori di Handicap in situazioni di gravità
Descrizione Servizio	Questa tipologia di servizi comprende strutture di accoglienza esclusivamente diurna come i Centri diurni socio riabilitativi, destinati a persone con grave disabilità, e i Laboratori e Laboratori occupazionali destinati a persone con disabilità medio/grave. Hanno la finalità di mantenere e potenziare le abilità ed autonomie individuali e di alleviare i compiti di cura ed assistenziali del nucleo familiare Centri diurni socio riabilitativi Sono strutture socio-riabilitative a carattere diurno destinate alle persone in età giovane o adulta con gravi disabilità che al termine dell'istruzione scolastica non possono essere inserite in situazioni di lavoro. Offrono un sostegno ed un aiuto al soggetto disabile e alla sua famiglia, supportandone il lavoro di assistenza, educazione e riabilitazione. Al loro interno vengono svolti interventi volti alla acquisizione della autonomia individuale nelle attività quotidiane, al mantenimento e potenziamento delle abilità residue e all'integrazione sociale dell'ospite. Laboratori, Laboratori occupazionali, Laboratori protetti (Centri socio occupazionali) Strutture di accoglienza diurna destinate alle persone in età giovane o adulta con disabilità medio/grave. Laboratori: vengono svolte attività finalizzate all'acquisizione di competenze specifiche di tipo manuale, cognitive, relazionali. Solitamente rivolti ad una utenza giovane. Laboratori occupazionali: finalizzati a percorsi di formazione per acquisizione di competenze specifiche finalizzati ad un successivo inserimento in realtà lavorative Laboratori protetti: struttura per inserimenti lavorativi con alta necessità di appoggio e supervisione. Vengono svolte lavorazioni generalmente per conto di ditte esterne.
Destinatari	Disabili in situazioni di gravità che abbiano assolto l'obbligo scolastico

Denominazione Servizio	Inserimento in Casa Famiglia per Disabili
Descrizione Servizio	L'inserimento di persone con disabilità in casa famiglia persegue le seguenti finalità: • offrire un ambiente protetto, nel rispetto delle esigenze di ogni utente, garantendo agli ospiti un'esperienza di vita simile a quella in ambiente familiare; • Mantenere e recuperare i livelli di autonomia delle persone adulte con disabilità, sulla base del piano personalizzato di assistenza;

	• Sostenere le famiglie di origine con difficoltà nell'accudimento del familiare con disabilità
Destinatari	Disabili in situazioni di gravità

Denominazione Servizio	Sostegno socio-educativo, assistenziale, scolastico ed extra-scolastico per portatori di handicap
Descrizione Servizio	Il servizio è finalizzato a promuovere l'autonomia e l'inclusione scolastica degli alunni disabili frequentanti le scuole dislocate sul territorio. Offre prestazioni di aiuto alla persona e di supporto nello svolgimento delle attività che si realizzano quotidianamente nella scuola e al di fuori di essa
Destinatari	Soggetti portatori di handicap in situazioni di gravità

Denominazione Servizio	Porta Unica di Accesso (P.U.A)
Descrizione Servizio	Nelle attività della P.U.A. (Porta Unica di Accesso) rientrano attività connesse all'istruttoria delle richieste di assistenza socio sanitaria complessa in quanto integrata con i servizi socio-assistenziali d'Ambito e i servizi sanitari dell'ASL. La P.U.A. si rende necessaria al fine di fornire funzioni di accesso, valutazione del fabbisogno e presa in carico delle persone affette da disabilità. Rappresenta l'anello operativo strategico per il recepimento unitario delle istanze sociali, sanitarie e socio-sanitarie, dall'accoglienza dell'utente fino alla chiusura della sua pratica. La Porta Unica di Accesso: - si occupa di Front office; - si occupa di Funzioni di accoglienza e ascolto del bisogno; - è dotata di strumenti idonei per la comunicazione telefonica e informatica; - si occupa della raccolta e dell'archiviazione delle informazioni; - si occupa di back office per l'accompagnamento delle istanze e per il collegamento con i servizi; - ha funzioni di Coordinamento con il Distretto Sanitario e con l'Ambito Sociale; - si integra con i servizi e le risorse del territorio
Destinatari	Soggetti portatori di handicap

AREA MINORI

Denominazione Servizio	Assistenza Domiciliare Educativa
Descrizione Servizio	Il Servizio si configura come integrativo della famiglia ed ha lo scopo di coadiuvare l'azione dei genitori con limitate capacità e/o possibilità nei confronti di minori in difficoltà. Esso ha come prima finalità l'evoluzione del nucleo familiare mirata al perseguimento della propria autonomia nel "compito educativo". Esso, inoltre, si prefigge di: • mantenere il minore nel suo ambiente, all'interno di una relazione familiare che ne tuteli la crescita e lo sviluppo, prevenendo ogni forma di emarginazione; • consentire alle figure parentali di maturare adeguate competenze genitoriali, valorizzando le risorse esistenti e intervenendo sui nodi critici della relazione educativa; • favorire il percorso di integrazione del minore nel contesto sociale, coinvolgendo le risorse aggregative, educative, culturali e sportive del territorio; • facilitare e promuovere gli interventi all'interno di un progetto di rete territoriale che preveda una collaborazione con gli altri servizi sociali, sanitari, scolastici, culturali, pubblici e/o afferenti al privato sociale presenti sul territorio al fine di evitare l'allontanamento del minore. • promuovere interventi "complessi" all'interno di un progetto di rete territoriale che preveda la collaborazione con gli altri servizi sociali, sanitari, scolastici, culturali, pubblici e/o afferenti al privato sociale presenti sul territorio.

Destinatari	Il servizio è rivolto ai minori a rischio di emarginazione sociale e alle loro famiglie, per le quali sia stato rilevato il bisogno di interventi a valenza educativa
--------------------	---

Denominazione Servizio	Centri di Socializzazione – Campi Solari
Descrizione Servizio	La finalità del servizio è quella di consentire opportunità di integrazione e socializzazione dei minori, in particolare per coloro che vivono in situazioni di bisogno e di disagio. Gli obiettivi specifici del servizio, tendente alla realizzazione delle finalità generali del servizio stesso, nel rispetto della libertà del cittadino utente sono: • favorire opportunità di socializzazione e di aggregazione tra coetanei attraverso l'attivazione di laboratori manipolativi, ricreativi, culturali ed espressivi; • favorire la partecipazione dei minori alla vita della comunità locale, sviluppando nei minori processi di maturazione per farli diventare soggetti attivi di cambiamento sociale; • sviluppare le competenze e le capacità dei minori, attraverso l'attivazione delle risorse individuali e comunitarie, migliorando la qualità della vita.
Destinatari	Minori di età compresa tra i 3 e i 18 anni

AREA FAMIGLIE

Denominazione Servizio	Affido e Adozioni
Descrizione Servizio	Il servizio è rivolto ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita. Esso prevede l'inserimento del minore in un nucleo familiare diverso da quello d'origine, per un periodo di tempo limitato e necessario, al superamento del momento di disagio e/o di difficoltà del nucleo familiare di origine. E' da intendersi come uno strumento per la tutela dei diritti del bambino, che interviene sia all'esterno del nucleo familiare di origine che al suo interno, ed è da inserire tra quei "servizi alla persona" di competenza della Pubblica Amministrazione. All'interno dell'ambito territoriale è istituita una specifica struttura denominata Servizio Affidamento ed Adozioni d'Ambito (S.A.T.), composta da un'equipe multidisciplinare che è responsabile, per ciascun caso di affidamento, del progetto educativo individualizzato e della promozione della cultura dell'affidamento nel territorio. I servizi per l'adozione nazionale e/o internazionale hanno l'obiettivo di sensibilizzare, informare ed orientare le famiglie sul percorso adottivo, di uniformare le informazioni date dai vari soggetti preposti all'attivazione del percorso adottivo, di seguire le famiglie lungo il percorso d'adozione e di sostenerle nei momenti di difficoltà. I servizi, che si attivano nella fase di richiesta d'adozione, in quella d'istruttoria e nella fase neo adottiva, hanno anche il fine di tutelare il minore e i suoi diritti e di stimolare la coppia a prendere coscienza delle proprie capacità e dei propri limiti sia in rapporto al ruolo genitoriale che alle specifiche caratteristiche del minore da adottare o adottato.
Destinatari	Minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita

Denominazione Servizio	Centro Famiglia e Sostegno alla Maternità
Descrizione Servizio	Il centro per le famiglie, in una logica di rete, interviene in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita. Nel centro sono organizzate attività di sostegno alla genitorialità, finalizzate a facilitare la formazione di un'identità genitoriale, a una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità, a stimolare la capacità di organizzazione e l'autonomia di ognuno, nonché all'elaborazione e alla conduzione di progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale
Destinatari	Coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita

Denominazione Servizio	Centro Antiviolenza
Descrizione Servizio	I centri antiviolenza sono luoghi deputati ad accogliere le donne che hanno subito violenza e/o che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale. I centri antiviolenza sono luoghi in cui un intendimento politico (cambiare la cultura, il discorso pubblico sulla violenza contro le donne) si unisce a una pratica di supporto e accoglienza verso le donne che intendono uscire dalla violenza. Questi due aspetti sono intimamente legati nella metodologia sviluppata nel corso degli anni e validata via via da tutte le principali organizzazioni internazionali. Sono strutture ad indirizzo pubblico in cui le donne vengono ricevute e coinvolte in attività personali o di gruppo volte a contrastare il ruolo di vittima e a predisporre percorsi di uscita dalla violenza. Un punto essenziale del lavoro dei centri antiviolenza è dunque la questione politica e culturale: la promozione di eventi, la formazione, la sensibilizzazione, la diffusione di buone prassi e le campagne di prevenzione sul tema della violenza contro le donne e la violazione dei loro diritti. L'intervento è di carattere relazionale o psico-sociale, non terapeutico in senso tecnico, e viene condotto secondo i presupposti e i principi della protezione, riservatezza, del non giudizio, della complessità e responsabilità sociale. L'accoglienza ha l'obiettivo di aprire uno spazio che consenta alla donna di parlare di sé, offrendole la possibilità di credere in se stessa. La metodologia prevede che ogni azione (denunce, separazione, attivazione dei servizi, ecc.) venga intrapresa solo con il consenso della donna e che si lavori sempre per il suo vantaggio.
Destinatari	Donne che hanno subito violenza e/o che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale

INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONALE SVANTAGGIATO

Denominazione Servizio	Inserimento lavorativo persone svantaggiate.
Descrizione Servizio	Svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.
Destinatari	Invalidi fisici, psichici e sensoriali, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione

AREA PROGETTAZIONE

Denominazione Servizio	Progettazione
Descrizione Servizio	Individuazione e progettazione di bandi per finanziamenti a livello locale, regionale, nazionale ed europeo
Destinatari	Persone in stato di svantaggio sociale

5. QUALITÀ E SICUREZZA

5.1 Suggerimenti e reclami

Nel caso si vogliano fare delle segnalazioni o reclami sul funzionamento del servizio, i destinatari dell'intervento e/o i familiari possono rivolgersi al referenti della Cooperativa. I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefonici o scritti, attraverso un apposito modulo.

La Cooperativa si impegna a rispondere al reclamo o alla segnalazione entro 30 giorni.

5.2 Sicurezza

Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla D. Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza. Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta. Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (Regolamento GDPR 2016/79). Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale. Tutti gli operatori sono in possesso di qualifica specifica e usufruiscono di un piano formativo e di aggiornamento periodico, definito secondo priorità ed esigenze del servizio. Tutto il personale è munito di tesserino di riconoscimento, indicante nome, cognome e ruolo ed è tenuto all'applicazione delle procedure e dei protocolli previsti.

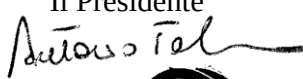
5.3 Soddisfazione

La Cooperativa verifica, periodicamente, il grado di soddisfazione dei destinatari dell'intervento e/o delle loro famiglie, con strumenti ritenuti idonei a tale scopo (questionari di soddisfazione, analisi verbale di equipe, colloqui ecc.). La Cooperativa verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei committenti con strumenti ritenuti idonei a tale scopo (questionari di soddisfazione, verbali incontri, colloqui ecc.). Viene rilevata infine anche la soddisfazione degli operatori attraverso strumenti ritenuti idonei.

5.4 Carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e miglioramento della qualità del servizio: da un lato infatti garantisce ai destinatari trasparenza e chiarezza sui livelli di qualità che caratterizzano l'assistenza domiciliare, dall'altro costituisce un importante strumento di valutazione del servizio stesso. La cooperativa si impegna al rispetto delle indicazioni contenute nella carta stessa e alla sua applicazione. Periodicamente verrà effettuata una verifica del rispetto degli standard espressi e valutata la presenza di eventuali scostamenti attraverso eventuali segnalazioni o reclami ricevuti, la soddisfazione di utenti, familiari ed operatori, nonché i colloqui di verifica con gli enti. La carta dei servizi, verrà sottoposta ad una verifica periodica ed ha validità di 3 anni.

Benevento li, 15/03/2021

Il Presidente


Atena ETS Onlus