

Carta *dei* Servizi



SERVIZI DI QUALITA'

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Art. 3 Costituzione italiana



Indice

Introduzione	pag. 04
Il progetto: notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa	pag. 05
L'organizzazione	pag. 06
Aree tematiche	pag. 07
Sfide future	pag. 08
Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	pag. 09
Anziani	pag. 11
Diversamente abili	pag. 12
Minori	pag. 13
Definizione degli standard di qualità e misure per la tutela e la partecipazione degli utenti	pag. 14
Dove siamo	pag. 15



Introduzione

Che cos'è la carta dei servizi

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

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

Le norme di riferimento sono:

- DPCM 27/01/1994 (Direttiva Ciampi) "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari"
- Legge 08/11/2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Reg. Reg. Puglia n° 3/2005 e s.m.i.
- Reg. Reg. Puglia n° 4/2007 e s.m.i.

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

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

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

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

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono:

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



Il progetto

Per una comunità unita nel fare

Nata nel 1997, la Cooperativa Sociale DOMUS è una cooperativa sociale di tipo A. Attualmente conta su circa duecentosessanta addetti (soci lavoratori, dipendenti, collaboratori, consulenti); gestisce servizi alla persona, prevalentemente in convenzione con i Comuni e le ASL competenti insistenti sul territorio di tutta la Regione Puglia .

Chi siamo

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale DOMUS condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale.

A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

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

Che cosa facciamo

Ogni giorno incontriamo cittadini anziani, diversamente abili, minori, giovani e persone ad alto rischio di emarginazione.

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

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

La filosofia di intervento

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

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

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



L'organizzazione

Dai cittadini ai cittadini

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

Le istituzioni

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

Il territorio

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

Le idee

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

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

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



Aree tematiche

Governare la complessità

La realtà sociale che ci circonda impone l'attivazione di risorse umane sempre attente alla complessità dei bisogni espressi.

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

Risposte differenziate

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

- Minori
- Anziani
- Diversamente abili
- Donne vittime di violenza
- Inclusione sociale

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

La rete

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

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

La città amica

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

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



Sfide future

Andare avanti, guardare oltre

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

Guardare al mondo

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

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

Prevenire le emergenze

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

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

Ottimizzare le risorse

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

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

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



Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

1. Uguaglianza

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

2. Imparzialità

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

3. Continuità

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

4. Riservatezza

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

5. Diritto di scelta

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

6. Partecipazione e informazione

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- sportello informativo presso la sede legale e amministrativa;
- accesso telefonico;



- sito internet www.domuscooperativasociale.it
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali
- carta dei servizi.

7. Efficienza ed efficacia

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



Anziani

Dal 1980: Cittadini anziani in territorio amico

La nostra esperienza nel campo degli interventi a favore del “cittadino anziano” coincide con la nostra stessa nascita come cooperativa sociale. E’ infatti del 1997 il primo servizio di assistenza domiciliare, al quale si sono affiancati, nel corso degli anni, molti altri servizi e interventi: dalla gestione di Case di Riposo, di Residenze Socio Sanitarie Assistite alle attività ricreativo-culturali di Centri Aperti Polivalenti.



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

L’«Area Anziani» della Cooperativa Sociale DOMUS comprende:

- Gestione global service Case di Riposo;
- Gestione Centri Sociali Polivalente
- Gestione global service Residenze Socio Sanitaria Assistenziale;
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
- Servizi di assistenza domiciliare (SAD).



Diversamente abili

Siamo tutti diversi

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



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

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

L'«Area Diversamente Abili» della Cooperativa Sociale DOMUS comprende:

- Gestione Centri Diurni socio-educativi per disabili;
- Gestione Comunità riabilitative psichiatriche.



Minori

L'area minori della Cooperativa DOMUS dispone di una vasta gamma dei servizi specialistici. DOMUS lavora nel rispetto dei diritti dei bambini così come sancito dalla Convenzione Internazionale sui diritti dell'Infanzia Ad ogni bambino deve essere garantito il rispetto della sua dignità costituita da diritti irrinunciabili quali: Uguaglianza, Dignità, Identità, Sicurezza, Cure speciali, Affetto, Educazione, Soccorso, Tutela , Pace. Ogni nostro operatore lavora per questo!

Il servizio, offre un sostegno educativo in favore di minori in situazioni di disagio familiare.

L'area «Minori» della Cooperativa Sociale DOMUS comprende:

- Assistenza Domiciliare Educativa (ADE);
- Integrazione scolastica Minori con disabilità;
- Organizzazione soggiorni marini;
- Gestione asili nido.





Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

SINCERT



Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami

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

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

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

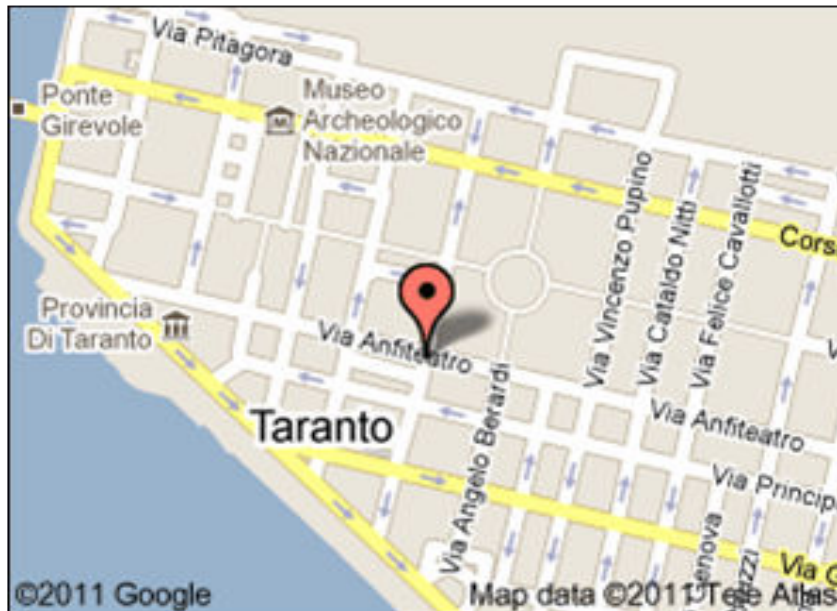
- segreteria della sede di via Domenico Acclavio, 49 – 74123 Taranto;
- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata alla sede legale;
- segnalazione telefonica al numero 099-4724706 o via fax al numero 099-4725061;
- segnalazione via e-mail all'indirizzo segreteria@domuscoopsociale.it

La cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione, in caso di richiesta viene rilasciata copia del reclamo stesso.

Mensilmente l'ufficio reclami provvederà ad inoltrare l'elenco dei reclami all'ambito preposto, laddove la normativa lo richiede (Reg. Reg. n°4/07, art. 9)



Dove siamo



**SEDE LEGALE
TARANTO
Via Acclavio,49
Telefono 099 4724706
Fax 099 4725061
segreteria@domuscoopsociale.it**

**www.domuscooperativasociale.it
Sedi operative:
Massafra, Maruggio, Grottaglie,
Oria, San Vito dei Normanni, Carpino,
San Severo**

