



Carta dei Servizi

Interventi e sostegni di Inclusione Sociale per i Beneficiari del Reddito di Cittadinanza

Distretto Socio Sanitario Roma 6/5
Comuni di Velletri e Lariano



Gentili lettrici, Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale Benessere ha scelto di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

Il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi da erogare e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.

Oggi, nel momento in cui la competenza della Cooperativa Benessere viene riconosciuta anche in regioni diverse dalla Campania, desideriamo fare un ulteriore passo avanti stendendo la CARTA DEI SERVIZI per gli interventi a favore dei Beneficiari del Reddito di Cittadinanza residenti nei comuni di Velletri e Lariano.

Questa Carta è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa Benessere, gli utenti, i cittadini e i committenti dei servizi.

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e da realizzare, e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

La Carta dei Servizi è un patto che la cooperativa stringe con i propri utenti, rappresenta cioè l'impegno della cooperativa a fornire loro alti livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La cooperativa sociale Benessere ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi anche in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art.13 "carta dei servizi sociali").

La Carta dei Servizi della Cooperativa è frutto di un processo condiviso e compartecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Con viva cordialità.

Il Presidente del C.d.A.
della Cooperativa Sociale Benessere
De Luca Stefano

CHI SIAMO





Presentazione Cooperativa Sociale Benessere

La Cooperativa Sociale Benessere è una **organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS)** fondata nel 1986 da un gruppo di amici, nonché di professionisti del settore sanitario e sportivo. Lo scopo della Cooperativa è quello di perseguire **il miglioramento della qualità della vita delle Persone**, i quali a vario titolo e per vari motivi si trovano in uno stato di disagio sociale. Principalmente i servizi sono resi a anziani, portatori di handicap, minori a rischio, famiglie, persone svantaggiate.

La Cooperativa Sociale Benessere opera al servizio ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le Istituzioni Scolastiche, con gli Enti formativi e agenzie educative, con le Associazioni e gli Enti del privato sociale, ed è presente con i suoi servizi in Campania, Puglia, Lazio, Molise e Basilicata.

La Cooperativa oltre a gestire servizi per conto di Enti pubblici e privati si occupa di progettazione di **servizi innovativi e sperimentali**, ed è anche presente nei Territori con **finalità preventiva e di recupero del disagio sociale dei minori e dei giovani**. Si distingue, in particolar modo, per l'attivazione di un forte **sistema di Rete** che la collega ad enti e istituzioni che operano con il medesimo fine.

Benessere è una Cooperativa Sociale ONLUS di tipo "A" e di tipo "B"

-  Sede legale: via V. Bachelet n° 39, Benevento
-  Sede operativa principale: viale Antonio Mellusi n° 134, Benevento
-  Sede operativa Roma: via Giacomo Bresadola n° 66
-  Sede operativa Nettuno (RM): via Giacomo Matteotti n° 9

C.F.: 00797290624

P.I.: 00797290624

Numero REA: BENEVENTO - 64169

Iscrizione Albo Cooperative n° A158475

Contatti:

-  Tel. e fax: 0824/51237
-  coop.benessere86@gmail.com
-  coop.benessere@pec.it
-  www.cooperativabenessere.it
-  Cooperativa Sociale Benessere a r.l. ONLUS

Finalità e principi ispiratori della Cooperativa

La Cooperativa Benessere si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri utenti, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché i lavoratori della Cooperativa stessa.

Nello specifico si impegna: a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti; ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, circa le modalità di erogazione dei servizi; nel ricercare il benessere dei propri lavoratori; a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello a mantenere un sistema di qualità ISO 9001, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità

Nel pieno rispetto dei valori che sono alla base della cooperativa, gli specialisti svolgono il loro lavoro secondo i seguenti principi:

- **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone, ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri interventi, che sono imperniati su principi di ascolto, accoglienza e rispetto.

- **Solidarietà**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa si pone in un'ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

Inoltre, la Cooperativa agli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare e Territoriale Socio-Educativa garantisce la tutela dei seguenti diritti:

Eguaglianza: I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente.

Imparzialità e continuità: Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. La Cooperativa garantisce la regolarità e la continuità della prestazione.

Partecipazione: la Cooperativa Benessere nella gestione delle singole attività, siano esse di tipo diurno, residenziale, sociale ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;

Efficienza ed efficacia. I servizi vengono forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia. La Cooperativa Benessere si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale per offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti, ed a migliorarne continuamente la qualità.

Riservatezza. La Cooperativa Benessere assicura a tutti gli utenti il rispetto della privacy al fine di tutelarne la dignità.

Indipendenza: L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita; gli viene fornito il supporto necessario per mantenere la propria indipendenza.

Rispetto: Assistenza e supporto sono forniti in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.

Privacy: L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone secondo la normativa vigente.

Professionalità: L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

Supervisione: L'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.

Protezione: Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.

Tutela dai rischi: Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato.

Cura degli oggetti personali: Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.

Documentazione: Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza. Gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.



Chiarezza e responsabilità L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.

Continuità: L'utente beneficia della continuità del servizio.

Qualità del servizio: Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

Apprezzamenti e reclami: L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.

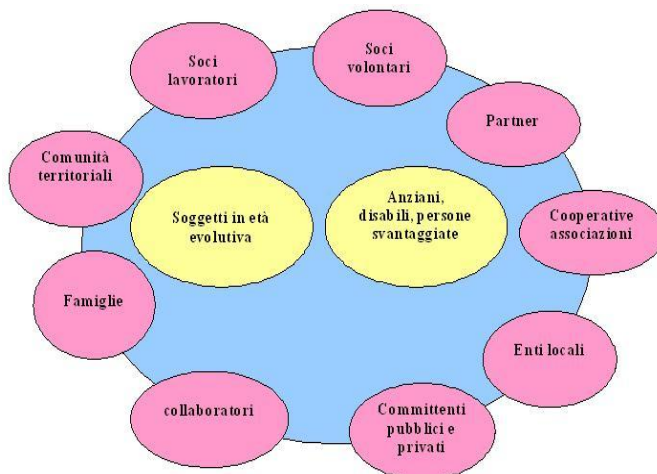
Trasparenza: Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

A chi ci rivolgiamo

Bambini, adolescenti, giovani, anziani, portatori di handicap, persone in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.

Soci lavoratori e volontari: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario) di ognuno.

Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le



finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa Sociale Benessere si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa Benessere progetta e realizza interventi e servizi.

Modalità d'accesso ai servizi

Essendo un servizio dedicato ai Beneficiari, e rispettivi nuclei familiari, del Reddito di Cittadinanza, l'accesso al servizio avviene su segnalazione dei Servizi Sociali del comune di residenza.

Per ogni utente sarà predisposto un progetto individualizzato e compilata una cartella personale contenente la storia socio - anamnestica di ogni singolo utente, dal suo ingresso alle dimissioni dal servizio con l'indicazione degli obiettivi a breve, medio e lungo termine da raggiungere, sottoscritto dalla famiglia, dal Coordinatore e dall'Assistente Sociale case-manager del Comune. Questo momento valutativo, dedicato alla programmazione delle attività, non è disgiunto dalla conoscenza delle risorse presenti sul territorio; in un'ottica di servizi in rete, porta a proporre soluzioni ai bisogni in modo integrato ed efficace.

Le prestazioni saranno effettuate dal lunedì al sabato nell'arco di tempo compreso dalle 8.00 alle ore 19.00 o secondo disposizioni dei Servizi Sociali, suscettibili di variazione in base alle necessità degli utenti.

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE E TERRITORIALE SOCIO-EDUCATIVA in favore di adulti fragili e minori

Caratteristiche e finalità/obiettivi del servizio

Il servizio di **Assistenza Domiciliare e Territoriale Socio-Educativa** viene erogato al domicilio di famiglie in situazione di disagio socio-relazionale dove sono presenti adulti in stato di fragilità e minori che presentano un disagio o sono a rischio di devianza sociale e/o di emarginazione.

Esso ha come prima finalità l'**evoluzione del nucleo familiare** mirata al perseguimento della propria autonomia nel "compito educativo". Persegue obiettivi sia di prevenzione che di sostegno diretto individuale agli adulti e ai minori al fine di tutelare, accompagnare, promuovere le risorse personali, e alle loro famiglie. È un servizio a forte valenza preventiva e si caratterizza come intervento di rete volto a facilitare il riconoscimento dei bisogni/problemi dell'adulto o del minore da parte dei familiari, riattivare e sviluppare la comunicazione e le relazioni interpersonali, promuovere le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità di cura e educative, salvaguardando o recuperando quanto più possibile la qualità del rapporto genitori-figli, prevenire il ricorso all'istituzionalizzazione.

Tali servizi si configurano come sostegno proposto dai Servizi Sociali dei Comuni, realizzato da personale qualificato all'interno della famiglia e nell'ambiente di vita degli utenti. I servizi si articolano in prestazioni di sostegno assistenziale volto all'inclusione per gli adulti, ed interventi socio-didattico ed educativi per i minori, entrambi rivolti alla sfera del **potenziamento dell'autonomia personale**, della socializzazione, dell'educazione.

Prestazioni dei servizi

Sono prestazioni nell'ambito dell' **Assistenza Domiciliare e Territoriale Socio-Educativa**:

- gli interventi educativi rivolti direttamente al minore, in rapporto all'età degli stessi, con l'obiettivo di favorire **lo sviluppo personale** ed i rapporti **con i membri del nucleo familiare e del contesto socio-ambientale** di riferimento (cura di sé e gestione dei propri spazi di vita, capacità di gestire il materiale scolastico e l'organizzazione dello studio, accompagnamento nelle relazioni con il gruppo dei pari, accompagnamento allo sviluppo di autonomie attraverso esperienze pratiche in vari settori);
- gli interventi di **sostegno alla famiglia** nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura attraverso l'**educazione all'ascolto e la comprensione dei bisogni** del minore, la definizione condivisa e la reciproca osservazione delle regole educative, la funzione di **mediazione delle relazioni familiari**, il sostegno ai genitori nell'imparare a gestire il rapporto con servizi e istituzioni, la funzione di stimolo e traduzione pratica nella gestione delle risorse e dell'organizzazione familiare dei principi educativi e del rispetto dei componenti il nucleo;
- le attività di **coordinamento e di mediazione con le agenzie socio-educative e ricreative** del territorio: la scuola, i centri diurni, le società sportive e culturali, i centri estivi;
- **gli interventi di promozione dell'autonomia** dei genitori nell'accesso a prestazioni e servizi sociali e socio-sanitari, la funzione di collegamento con l'intera rete dei servizi, la creazione di una rete formale e informale di supporto alla famiglia;
- Le azioni ed i sostegni saranno volti al **reinserimento ed all'integrazione (welfare inclusivo)** per favorire l'inclusione sociale, sviluppare maggiormente le sinergie con tutti i servizi ed i soggetti del territorio:
 1. affiancamento educativo nelle attività di **gestione del bilancio familiare**;
 2. affiancamento educativo nella **ricerca di soluzioni abitative**;
 3. accompagnamento nell'**incontro con i servizi specialistici**;
 4. accompagnamento nell'**incontro con gli Enti del Terzo Settore** per favorirne il coinvolgimento;
 5. la partecipazione e l'inclusione, anche in **attività sociali e culturali**;
 6. affiancamento educativo nelle attività di **ricerca e preparazione di contenuti** (dichiarazioni, CV, lettera di presentazione).

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO ASSISTENZIALE E SERVIZI DI PROSSIMITÀ in favore di anziani, disabili e minori disabili

Caratteristiche e finalità/obiettivi dei servizi

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale** è un servizio assistenziale che **aiuta le persone con problemi di non autosufficienza (anziane e disabili) a svolgere le attività della vita quotidiana**, affinché esse possano continuare a vivere nella propria casa e nel proprio ambiente di vita. Il servizio consiste in un insieme di **interventi di assistenza** svolti da **operatori specializzati** al domicilio della persona assistita. Nel realizzare questi interventi, viene dedicata attenzione alla relazione con la persona stessa, con i suoi familiari e con coloro che le prestano le cure necessarie.

La finalità/obiettivo del servizio è quella di:

- favorire la **permanenza presso il 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 dell'anziano;
- **favorire l'integrazione sociale** e familiare;
- sostenere le **potenzialità di cura della famiglia**;
- supportare l'utente nello svolgimento delle pratiche burocratiche e pagamenti;
- **favorire le relazioni interpersonali** e la comunicazione;
- **prevenire e rimuovere le situazioni di disagio**, solitudine ed emarginazione.

Prestazioni riferite al domicilio e al contesto di vita dell'utente sono:

- aiuto per il governo della casa e per le attività domestiche;
- cura delle condizioni igieniche della casa con particolare riferimento agli spazi destinati alle funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- cambio e aiuto nel lavaggio della biancheria e preparazione dei pasti;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- informazioni circa i Servizi presenti sul Territorio Comunale e non, mantenimento dei rapporti con il medico di base e collaborazione con il personale del servizio;
- stimolare la relazione, la socializzazione e l'autonomia con il coinvolgimento di parenti, amici e vicini;
- aiuto al mantenimento di abilità, ad esempio uso del telefono ed elettrodomestici, corretto utilizzo del telesoccorso, etc;
- ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno.

Prestazioni riferite alla persona

- aiuto ad alzarsi dal letto, pulizia e cura personale, vestizione, assunzione dei pasti, corretta deambulazione;
- uso di accorgimenti e strumenti per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- mobilitazione della persona costretta a letto, aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria.



Il servizio di assistenza allo studio pomeridiano e recupero delle carenze disciplinari - tutoring

si utilizza in riferimento agli interventi di sostegno e di accompagnamento che consentono di intervenire per la **riduzione del disagio scolastico e sostenere gli studenti** nell'ambito di nuove realtà di apprendimento.

L'attività tutoriale viene intesa e progettata come dispositivo finalizzato a fornire un **supporto individuale** allo studente per migliorare l'efficacia del lavoro didattico dei docenti; l'attività di tutoring, pertanto, consente di ottimizzare il processo formativo e di **prevenire la dispersione scolastica**. Anche se il tutoring non garantisce pienamente il successo scolastico, può comunque contribuire a limitare i fenomeni di disagio e dispersione promuovendo la crescita dei ragazzi. Il suo presupposto di base e la **valorizzazione delle risorse dell'alunno**, degli interessi e abilità che emergono positivamente in una disciplina è che devono essere gratificati e rafforzati perché, acquistando maggior sicurezza e fiducia nelle sue potenzialità, lo studente si senta motivato ed impieghi le sue risorse con successo in ogni altra attività didattico - educativa.

La attività del servizio, pertanto, prevedono di:

- aiutare l'alunno nell'**organizzazione del lavoro scolastico** (lettura e comprensione delle consegne richieste dai docenti);
- **organizzare il materiale scolastico e il carico di studio settimanale** (preparazione di riassunti, mappe concettuali e schemi);
- **facilitare l'apprendimento** dello studente nelle attività di studio pomeridiano;
- favorire l'utilizzo della **strumentazione specifica** (es. pc) e attivare strategie concordate con il consiglio di classe;
- lavorare per la **costruzione di un metodo di studio** adeguato allo stile di apprendimento del ragazzo;
- **consolidare il livello di autonomia** organizzativa raggiunto dall'alunno.

SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ E SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE per minori e famiglie

Caratteristiche e finalità/obiettivi del servizio

Con la realizzazione dei servizi di **Sostegno alla Genitorialità e di Mediazione Familiare**, la Cooperativa si pone l'obiettivo di **supportare le famiglie e migliorare la qualità dello sviluppo dei minori** articolando in modo integrato tra loro i diversi ambiti di intervento (sociale, educativo e scolastico), tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta. La genitorialità è una funzione molto complessa, che coinvolge sia aspetti individuali, sia aspetti di coppia e razionali e implica, inoltre, una capacità, da parte del genitore, di **ristrutturare il proprio stile educativo** in modo dinamico ed evolutivo, in base alle modificazioni legate alla crescita.

Il percorso che la Cooperativa vuole mettere in atto rappresenta proprio un utile strumento per la coppia di genitori o anche per uno solo dei due genitori per **trattare la complessità emotiva, affettiva, relazionale e comunicativa che caratterizza il rapporto con i figli**, soprattutto in alcune delicate fasi dello sviluppo. Riconoscere di non essere in grado e richiedere un sostegno, un consiglio, un aiuto su come svolgere al meglio il ruolo del genitore non è sintomo di debolezza, bensì di grande coraggio. La qualità delle cure genitoriali è fondamentale nel processo di crescita e di formazione dell'identità del bambino. In questo senso, verranno strutturati dei **percorsi di consulenza pedagogica o di mediazione familiare**, due strumenti molto efficaci di sostegno. Il servizio è rivolto in favore dei genitori con figli di tutte le fasce d'età e persegue i seguenti obiettivi:

- **Sostenere i genitori** nel loro ruolo;
- Promuovere nuove risposte nella complessità che sta caratterizzando il cambiamento socio **comportamentale delle famiglie e delle relazioni genitori-figli**;
- **Accrescere e rafforzare** le proprie competenze educative;
- Favorire opportunità di **scambio tra famiglie, scuola e istituzioni**;
- Incoraggiare la **partecipazione e la collaborazione dei genitori** permettendogli l'esercizio positivo del loro ruolo parentale e delle loro responsabilità;
- **Assistenza psico-sociale ed ascolto rivolto** alle giovani coppie e a neo-genitori;
- Fornire **sostegno psicologico alle famiglie con minori**;
- Supportare la famiglia nella **creazione di un clima affettivo in grado di permettere ai figli minori l'elaborazione della loro identità psico-sociale**.

Servizio di Sostegno alla genitorialità

La Cooperativa Benessere ritiene necessario predisporre interventi non invasivi del corso della vita familiare, ma che siano in grado di informare, accompagnare e orientare i genitori nell'adempimento delle proprie responsabilità e di prevenire i rischi connessi all'insorgere di eventi di crisi. La logica sottesa è quella del "prendersi cura delle famiglie", rafforzando le competenze e le capacità di coping (da to cope = far fronte) dei suoi membri, facendo leva sulle risorse esistenti, sul rinforzo delle potenzialità latenti, sulla motivazione ad acquisire nuove competenze relazionali e più appropriati



dispositivi di interpretazione della realtà.

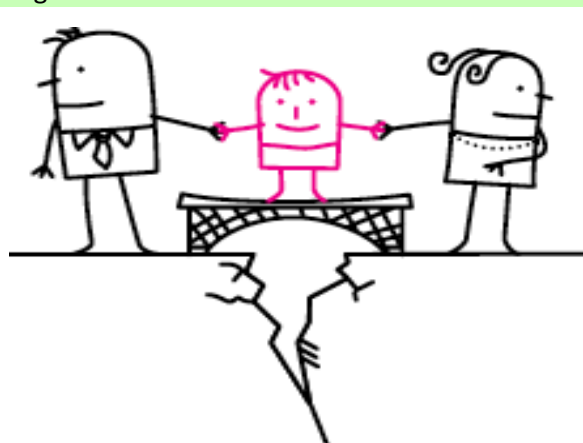
Le azioni operative predisposte dalla Cooperativa per fornire sostegno familiare possono essere individuate secondo due approcci metodologici di aiuto differenti che dipendono dal significato esistenziale che viene attribuito alla separazione o alla storia personale e familiare. Un primo percorso, definito di controllo/adattamento, suggerisce comportamenti adattivi per contenere il conflitto. Attraverso la ridefinizione delle mappe cognitive e comportamentali della coppia coinvolta è possibile "normalizzare" il fenomeno conflittuale e di conseguenza potenziare il ruolo genitoriale. Questi interventi mirano all'autonomia e all'espansione dell'io così che l'individuo ristabilisca una normale vita affettiva e relazionale. Un secondo approccio di responsabilità/appartenenza mira allo sviluppo di processi di responsabilizzazione personale e familiare. Attraverso queste riflessioni, i genitori, fonte di trasmissione generazionale, saranno in grado di garantire una continuità della vita familiare e il mantenimento del legame relazionale ed educativo con i figli.

Servizio di Mediazione Familiare

La Separazione costituisce per tutti i membri della famiglia un evento altamente stressante; il suo superamento e la costruzione di un nuovo equilibrio relazionale presuppone l'attivazione di una reazione costruttiva da parte di ciascun partner. La separazione è assimilabile nei suoi effetti ad una perdita: la rottura del legame familiare può generare negli adulti e nei bambini pensieri e sentimenti dolorosi che se non gestiti sfociano in conflitti. Il servizio si propone di facilitare l'adattamento al cambiamento promuovendo processi comunicativi efficaci, valorizzando le risorse e facilitando nuove soluzioni. Si pone l'obiettivo generale di rendere la coppia protagonista nella gestione e nell'elaborazione del conflitto in un'ottica di continuità genitoriale.

L'obiettivo:

- Ridurre il conflitto individuando strategie per una soluzione;
- Facilitare o ripristinare una comunicazione funzionale;
- Favorire l'adattamento alla separazione nei figli e nei genitori;
- Informare e sostenere il bambino durante il processo di separazione;
- Promuovere la co-genitorialità.



Tecniche operative e metodologia di lavoro d'equipe

Nello specifico, il percorso si articola in una serie di interventi utili a fornire delle risposte e a potenziare il ruolo genitoriale. Tali interventi favoriscono:

- la comprensione della domanda posta dai genitori e la problematica vissuta nella relazione con il figlio e **orientarli nella scelta di una strategia di aiuto** e di forme di intervento efficaci per la specificità della situazione;
- **strumenti conoscitivi** che permettono al genitore di migliorare la propria capacità relazionale, accrescendo, di conseguenza, le competenze educative;
- **una maggiore comprensione del figlio**, dei suoi comportamenti, dei suoi bisogni, dei suoi vissuti emotivi;
- **una riflessione su di Sé (nel ruolo genitoriale)** e sui propri vissuti, sulla relazione genitore-figlio, sugli atteggiamenti educativi adottati, sulle strategie comunicative utilizzate;
- **competenze e risorse** presenti nel contesto e nelle persone, per gestire in maniera positiva le situazioni di criticità.

Il nostro Personale

L'equipe della Cooperativa Sociale Benessere è composta da figure professionali formate e competenti:

- **Psicologo** – liv. E2 CCNL Cooperative Sociali;
- **Coordinatore dei servizi** – liv. E1 CCNL Cooperative Sociali;
- **Educatore professionale** – liv. D2 CCNL Cooperative Sociali;
- **Operatore della mediazione al lavoro** - liv. D2 CCNL Cooperative Sociali;
- **Pedagogista** - liv. D2 CCNL Cooperative Sociali;
- **Mediatore Familiare** - liv. D2 CCNL Cooperative Sociali;
- **Assistente Sociale** - liv. D2 CCNL Cooperative Sociali;
- **OSS (Operatore Socio Sanitario)** – liv. C2 CCNL Cooperative Sociali;
- **OSA (Operatore Socio Assistenziale)**- liv. C1 CCNL Cooperative Sociali;
- **OTA (Operatore Tecnico addetto all'Assistenza)** - liv. C1 CCNL Cooperative Sociali;
- **ADEST (Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari)** - liv. C1 CCNL Cooperative Sociali;
- **Assistente familiare:** - liv. B1 CCNL Cooperative Sociali.

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

Aggiornamento e formazione

La formazione rientra fra le normali attività di aggiornamento ed è un continuo evolversi atto a soddisfare i nuovi bisogni del settore. Il momento formativo sarà guidato da un Responsabile della formazione, facente parte dell'Equipe di specialisti, e sarà rivolto a tutti gli operatori coinvolti nel servizio e ai volontari che offriranno la loro disponibilità ad interagire nella realizzazione delle attività. Tutti gli operatori impegnati nelle attività progettuali, saranno coinvolti in un percorso formativo permanente, che si articolerà con incontri a cadenza settimanale nei primi tre mesi della durata di quattro ore e mensile per il restante periodo del servizio in oggetto per un totale di 128 ore.

La formazione sarà atta ad incrementare:

- a) Le capacità di ascolto attivo, di dialogo, di osservazione e lettura del comportamento dell'utente in situazione di disagio, in questo caso dei minori in carico e delle loro famiglie;
- b) La capacità di lavorare in rete (in altre parole) la capacità di stabilire, di sviluppare e di rendere produttive le relazioni con gli appartenenti ad altri organismi ed istituzioni con cui il presente progetto interfaccia.

L'attività di formazione, inoltre, si intersecherà con interventi di **supervisione**. Pertanto, è nello spirito della Cooperativa Benessere proporre agli operatori cicli di aggiornamento anche durante l'espletamento del servizio, in modo tale che non si sentano "abbandonati" all'insorgere di varie problematiche, e siano supportati sempre da uno staff qualificato che possa fornire loro anche gli strumenti operativi adatti. Infatti, è dimostrato che l'efficacia di un servizio socio-assistenziale dipende non solo dall'insieme di competenze pratiche e dalla prontezza di un intervento degli operatori, ma soprattutto dalla loro capacità relazionale ed interpersonale.

Per tale ragione e al fine di ottimizzare il servizio, è obiettivo fondamentale del presente progetto:

- sviluppare le competenze relazionali degli operatori;
- saper svolgere un'azione continua di supporto psicologico e morale agli operatori impegnati nel servizio di assistenza;
- garantire una continua azione di monitoraggio e supervisione al personale impegnato nel servizio.

Per la Formazione Esterna la Cooperativa Benessere si avvale della società cooperativa CERTFORM, con sede in Scafati (SA) via Vicinale Cioffi, Partita IVA n° 04989280658, C.F.: 94060570655.

Certificazione di Qualità

La Cooperativa Benessere lavora per mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001, come mezzo per assicurare che il servizio sia gestito e tenuto sotto controllo, in riferimento alla qualità e che rispondano alla norma di riferimento. Tutta la documentazione: è redatta in accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001 e la Politica Aziendale per la Qualità; definisce i requisiti, ciò che deve essere fatto e da chi; è esposta con un grado di dettaglio che dipende dalla complessità del processo descritto, dalla metodologia utilizzata, dalla capacità e dall'addestramento del personale chiamato a svolgere le rispettive attività; si avvale di una struttura ed un formato standard.

La Cooperativa, a seguito dell'analisi effettuata dei fattori esterni e interni, dei requisiti delle parti interessate rilevanti e dei servizi offerti, stabilisce quale campo di applicazione della presente Politica e del Sistema di Gestione per la Qualità sviluppato secondo il modello offerto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per:

- la Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza socio – sanitaria svolti a domicilio in forma residenziale e non;
- l'inserimento di persone svantaggiate;
- Attività ludica, didattica e integrata specialistica in strutture scolastiche o similari.

Modalità di partecipazione degli utenti alla qualità del servizio

I comuni, il personale e le famiglie sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata del servizio. Al fine di rendere effettiva la gestione partecipata, garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

La Cooperativa Benessere, prevede un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione degli utenti e delle famiglie che usufruiscono del servizio. Tale sistema verrà impiegato per individuare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio. L'indagine verrà effettuata attraverso la somministrazione di un Questionario trimestrale sulla qualità. La rielaborazione dei questionari è, per l'équipe di professionisti del servizio, un importante momento di autovalutazione e di confronto circa la qualità delle prestazioni fornite.

Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione del servizio

Un'importante pratica da attuare nella realizzazione del presente servizio è il monitoraggio e l'autovalutazione sull'andamento del servizio.

Il feed – back dei “momenti sociali” rappresenta una delle forme di monitoraggio interno del lavoro: è il momento della verifica, non intesa, però, nel senso di giudizio di valore, ma di scambio costruttivo anche di percezioni personali.

La Cooperativa predisporrà degli incontri mensili, con gli operatori saranno lo strumento del gruppo per potersi confrontare e progredire professionalmente, anche attraverso le riflessioni di ciascuno, attraverso idee da sviluppare.

Un'altra forma di monitoraggio è rappresentata dalle varie “relazioni” che gli operatori dovranno produrre nel corso del loro lavoro. Ciascun operatore sarà munito di un registro firme, su carta intestata, su cui apporre quotidianamente la firma, l'ora di entrata e di uscita.

Il piano di valutazione di un servizio così strutturato prevede il monitoraggio di:

- dati complessivi dell'utenza divisi per categoria di problemi e tipo di invio;
- dati complessivi dell'utenza divisi per categoria di problemi e valutazione dei singoli percorsi realizzati;
- numero di accessi;
- numero di richieste di accesso pervenute;
- numero di giorni effettivi di lavoro effettuati dagli operatori;
- valutazione degli effetti del servizio sul territorio;

- monitoraggio dei gruppi di incontro e valutazione degli obiettivi raggiunti;
- dati descrittivi delle azioni intraprese ai fini informativi ed educativi con particolare riguardo agli interventi innovativi e sperimentali;
- valutazione del livello di integrazione e di sviluppo della rete.

Saranno costruiti controlli sulla qualità degli operatori e precisamente un'indagine sulla qualità del servizio erogata dagli addetti ai lavori.

Saranno elaborate schede ed interviste sul gradimento del servizio ricevuto da parte degli utenti.

Indispensabile per una completezza progettuale è la verifica degli interventi attuati, a tal proposito è stata prevista una verifica esterna ed una interna agli interventi di progetto in sequenza temporale: ex-ante, in itinere ed ex-post.

Obiettivi:

- controllo continuo della qualità, efficienza ed efficacia degli interventi;
- parametri della sostenibilità;
- sperimentazione.

Finalità:

- capacità di interventi di taratura e riomologazione del servizio;
- capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Tutela della privacy

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti "sensibili", occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto. Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto la prestazione estemporanea. La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dalla Normativa vigente in materia di privacy. A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi) circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Coordinatore, in forma scritta o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo "Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti" nei seguenti modi e ai seguenti recapiti:

- ✉ per posta all'indirizzo: Via V. Bachelet n° 39 – 82100 Benevento;
- ☎ per telefono al n° 0824/51237;
- ✉ per fax al n° 0824/51237;
- ✉ per posta elettronica all'indirizzo: coop.benessere86@gmail.com

Informazioni

L'informazione viene diffusa sia attraverso avvisi, sia attraverso brochure. Relativamente alle attività socio-assistenziali e socio-sanitarie, le informazioni sono diffuse attraverso il sito della Cooperativa www.cooperativabenessere.it/

Inoltre la segreteria della Cooperativa è disponibile a fornire informazioni agli utenti nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Informativa agli Utenti

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.re, La informiamo che i dati personali Suoi e dei Suoi familiari acquisiti nell'ambito della nostra attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Cooperativa Benessere. Per trattamento dei dati si intende qualunque operazione, effettuata anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernente la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. I dati saranno trattati con il supporto di mezzi informatici, telematici e cartacei per la gestione dei rapporti tra la struttura e la Regione, la Provincia, l'ASL, gli Enti preposti al controllo della stessa ed eventualmente con gli Istituti di Credito, e con collaboratori o imprese di servizi esterni. Essendo tale conferimento dei dati doveroso, l'eventuale rifiuto può compromettere il lavoro della struttura. Tutti i dati predetti verranno conservati anche dopo la cessazione del rapporto per tutti gli adempimenti necessari a definire ogni pratica a Suo carico.

La informiamo, inoltre, che ogni interessato può esercitare i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati;
- essere informato circa le finalità e le modalità del trattamento;
- essere informato in merito ai dati del Legale Rappresentante del Titolare dei dati, dei Responsabili del Trattamento dei dati e del rappresentante designato e circa le finalità su cui il trattamento si basa;
- essere informato in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati;
- ottenere dal Titolare dei dati l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- ottenere dal Titolare dei dati la cancellazione e la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono raccolti e/o successivamente trattati;
- opporsi, in tutto o in parte, per legittimi motivi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione.

La Cooperativa può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti e Utenti, può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione. In ogni caso si prevede un aggiornamento periodico a cadenza annuale.

Iscrizioni presso Albi / Registri e Provvedimenti di autorizzazione e accreditamento

La Cooperativa Sociale Benessere a r.l. ONLUS possiede:

- Iscrizione alla **Camera di Commercio di Benevento** con n° 00797290624, REA n° 64169 dal 16/12/1986;
- Iscrizione alla **Camera di Commercio di Roma**, con n° 00797290624, REA n° 1615319 dal 01/08/2020;
- Iscrizione all'**Albo delle Società Cooperative** istituito presso le competenti Camere di Commercio ai sensi del D.M. delle Attività Produttive del 23.06.2004 con il numero A158475 dal 31/05/2005. Sezione: Cooperative a mutualità prevalente di diritto di cui agli Art 111-septies, 111-undecies e 223-terdecies, comma 1, disp.att.c.c.; Categoria: Cooperative Sociali;
- Iscrizione nella **sezione A e B dell'Albo Regionale delle Cooperative sociali** istituito ai sensi della Legge n° 381/1991 della Regione Campania con Decreto n° 714 del 06/09/2016, Dipart. 54, Direzione G. n° 12, Unità O.D. n° 6;
- Autorizzazione/abilitazione e **accreditamento per i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari** del "Catalogo" – sez "B", ai sensi del Regolamento n° 4 del 07 aprile 2014 – regolamento di attuazione della L.R. n° 11/2007 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale attuazione della L.R. Campania 8/11/2000 n° 328) di cui alla D.G.R. n. 27/2014 e giusta D.G.R. n. 107/2014,

→ presso l'**Ambito Sociale B01 con Comune capofila Benevento**, per i seguenti servizi:

- **SAD Disabili** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 8 del 15/05/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 01/2014;
- **SAD Anziani** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 8 del 15/05/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 02/2014;
- **ADI Anziani e Disabili** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 8 del 15/05/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 03/2014;
- **SADE** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 8 del 15/05/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 04/2014;
- **Assistenza Scolastica** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 4 del 19/09/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 24/2014, Segnalazione Certificata di inizio attività in data 18/06/2014 ed acquisita al Protocollo del Comune di Benevento con protocollo generale n° 47906;
- **Nido e Micro Nido** titolo di e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 11 del 01/04/2015 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 05/2015;
- **Laboratori di Educativa Territoriale cod. nom. B15** titolo di accreditamento / SCIA rilasciato con provvedimento determina n° 1.081 del 25/07/2018 -, segnalazione Certificata di inizio attività in data 10/07/2018 ed acquisita al Protocollo del Comune di Ischia (NA) capofila Ambito Territoriale N13 con protocollo generale n° 20345 del 10/07/2018;
- **Progetti Terapeutico Riabilitativi sostenuti con budget di salute (P.T.R.I.)** titolo di accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 50 del 22/11/2017 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 51/2017, segnalazione Certificata di inizio attività in data 13/11/2017 ed acquisita al Protocollo del Comune di Benevento capofila Ambito Territoriale B01 con protocollo generale n° 96486 del 14/11/2017;

→ presso l'**Ambito Sociale C01 con Comune capofila Caserta** per i seguenti servizi:

- **Segretariato Sociale** titolo di accreditamento rilasciato con provvedimento determinazione n° 34 del 24/10/2018, segnalazione Certificata di inizio attività presentata in data 05/09/18 ed acquisita dal Comune di Caserta capofila Ambito Territoriale C01 con protocollo generale n° 90175 del 05/09/2018.

Modulo privacy

La informiamo che i dati personali Suoi e dei Suoi familiari acquisiti nell'ambito della nostra attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Cooperativa Benessere. La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti "sensibili", occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto.

Per quanto sopra descritto, ed in ottemperanza alle prescrizioni di legge, si chiede di formulare in calce, con l'apposizione di firma e data, esplicito consenso.

Distinti saluti.

Il sottoscrittoin qualità di:

diretto interessato

di tutore

di amministratore di sostegno

del/della Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____ il _____ esprime per sé stesso e per il soggetto di cui è esercente la potestà parentale/tutela/curatela, il consenso richiesto

Data.....

Firma.....

Il sottoscritto dichiara di avere preso visione della presente "Carta dei Servizi" relativa alle prestazioni erogate dalla Cooperativa sociale Benessere.

Data

Firma

.....

Gli Utenti e il Miglioramento

La riuscita delle diverse attività realizzate dalla Cooperativa dipende anche dalla cooperazione attiva e positiva dell'utenza, attraverso:

- una partecipazione consapevole e responsabile ai servizi;
- un impegno attivo nelle diverse attività previste, seguendo diligentemente le indicazioni degli operatori;
- la frequenza regolare delle attività e il rispetto degli orari stabiliti.

Gli utenti potranno esprimere la propria valutazione sui servizi attraverso i questionari di customer satisfaction che verranno somministrati al termine di ogni servizio.

Inoltre gli operatori sono costantemente a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni.

La presente "Carta dei Servizi Sociali" verrà esposta all'interno della struttura della Cooperativa, al fine di rendere pubblico il suo contenuto; inoltre, la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

Benevento 16/09/2021

Il Presidente

SCHEDA segnalazioni

Spett.le
BENESSERE COOP. SOCIALE
Via V. Bachelet n° 39
82100 - BENEVENTO

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ via _____ n. _____

Tel. _____ C. F. _____

SEGNALA

Suggerimenti Osservazioni Elogi Disfunzioni Reclami

_____, _____

Firma

Il/La sottoscritto/a _____ acconsente al trattamento dei dati personali indicati nella presente, che saranno utilizzati solo ed esclusivamente per gli scopi cui il procedimento si riferisce.

Firma
