



Società Cooperativa Sociale Insieme

via S. Leonardo, 161 - 84131 Salerno
N REA SA-392629 P.IVA 04774810651

TEL. 089 9951873
insieme@pec.it

COOPERATIVA SOCIALE

"INSIEME"

Carta dei Servizi

Presentazione

La Società Cooperativa Insieme è una cooperativa sociale di tipo A che si occupa di gestione di servizi all'infanzia, adolescenza e alla famiglia, di progettazione, ricerca sociale, formazione.

La cooperativa è nata nel 2009, ha sede a Salerno, in Campania, e gestisce la Comunità Alloggio per minori "il Casale" ed i servizi di cura alla persona attraverso il Progetto Famiglia.

La Cooperativa attraverso la formazione continua garantisce l'aggiornamento professionale del personale ampliando così il bagaglio culturale ed esperienziale anche attraverso attività di ricerca e di progettazione sociale in un'ottica di integrazione dei servizi e di condivisione di rete.

Chi siamo

La Società Cooperativa Sociale **Insieme**, nata il 28 dicembre 2009, ha scopo mutualistico e svolge la propria attività senza fini di speculazione privata.

Essa è retta e disciplinata dai principi della mutualità prevalente ai sensi degli artt. 2512, 2513, 2514, 2515 del codice civile avvalendosi, nello svolgimento delle proprie attività, prevalentemente delle prestazioni lavorative dei Soci.



Progetto Famiglia

via S. Leonardo, 161
84131 Salerno
TEL. 089 9951873

presidenza@insiemesa.it

Rappresentante legale: Ilde Rinaldi

Sede legale e operativa: Viale G. R. Pastore, 6 – 84131 Salerno

Sede operativa: Via S. Leonardo, 161 – 84131 Salerno

Iscrizione CCIAA di Salerno: n. 392629 R.E.A.

Partita Iva: 04774810651

e-mail: insieme@pec.it; presidenza@insiemesa.it

Telefono: [0897724112](tel:0897724112)/ [0899951873](tel:0899951873)/ [393.8518615](tel:393.8518615)

Sito web: www.insiemesa.it

Facebook: www.facebook.com/insiemesa.it

La casa di Kirikù
Comunità alloggio
via U. D'Agostino, 12
84131 Salerno
alloggio@insiemesa.it

Le attività

La Società Cooperativa Sociale Insieme è impegnata quotidianamente in un continuo miglioramento dei servizi offerti, progettati sulla base di analisi dei bisogni emersi sia dallo sportello di ascolto sia da una continua interazione con Enti pubblici e privati operanti sul territorio. La Cooperativa intende dare risposte concrete alle persone e alla comunità in un'ottica di integrazione degli individui nel tessuto sociale, offrendo contributi concreti mediante:

- Comunità Alloggio residenziale per minori: **"Il Casale"**
- **"Progetto Famiglia"**, rivolto a quanti si trovano in una condizione, anche temporanea, di difficoltà, disagio, isolamento; tale progetto si esplica attraverso i seguenti servizi:
 - Centro di ascolto
 - [Servizi di aggregazione e socializzazione](#)
 - [Servizi di supporto alla famiglia](#)
 - Sostegno psicologico
 - Spazio protetto
 - Mediazione familiare
 - Sportello anti violenza e antistalking
 - Sportello Adozione internazionale

La Cooperativa, inoltre, ha organizzato, nell'ambito delle proprie attività, manifestazioni culturali ed eventi con il coinvolgimento di Comuni ed Associazioni del territorio nazionale aperte a tutta la cittadinanza, anche attraverso progetti volti a promuovere la socializzazione e a combattere l'isolamento sociale.

Principi fondamentali:

- **eguaglianza**: chiunque si rivolge alla Cooperativa è una persona a cui garantire uguaglianza ed equità di trattamento. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **imparzialità**: la Cooperativa opera con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **continuità**: la Cooperativa garantisce la regolarità e la continuità del servizio, riducendo il più possibile i disagi che possono derivare alla persona in caso di funzionamento irregolare, sospensione temporanea o definitiva del servizio.

- **partecipazione:** la Cooperativa è impegnata a migliorare continuamente la qualità dei servizi resi, prestando la dovuta attenzione al grado di soddisfazione espresso dai destinatari finali, a cui viene riconosciuto il diritto di accesso ad informazioni chiare e comprensibili, mediante procedure semplificate.
- **efficienza ed efficacia:** la Cooperativa è impegnata ad erogare i servizi in modo efficace ed efficiente, valutando il grado di soddisfazione dei bisogni di cui sono portatori gli utenti e la sostenibilità economica del servizio offerto.

I servizi, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, sono organizzati secondo le seguenti linee guida:

- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona in disagio all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- affidamento dei servizi a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- condizioni di sicurezza degli spazi in cui vengono ubicati i servizi, nel rispetto della normativa vigente nel settore di intervento;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio.

Risorse Umane:

L'equipe multidisciplinare della Cooperativa **garantisce competenza e professionalità così come richiesto dalla normativa vigente. Essa** è costituita da educatori, psicologi, assistenti sociali, operatori di comunità, soci dipendenti o volontari della stessa.

Si avvale inoltre di una rete di specialisti in regime di consulenza a seconda delle esigenze dell'utenza. La solida rete di riferimento, che coinvolge soggetti pubblici e privati, garantisce l'erogazione di servizi e interventi tagliati sulle esigenze specifiche del territorio.

Modalità di tutela e di verifica degli Standard di qualità:

In caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati nella Carta dei Servizi, la persona che si rivolge alla Cooperativa potrà far pervenire reclamo scritto, che sarà esaminato dai Soci garantendo, nel rispetto della riservatezza, una valutazione dei motivi di insoddisfazione verso il servizio reso.

I Soci si impegnano a dare eventuale risposta nel termine massimo di trenta giorni.

La Cooperativa adotta, inoltre, idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:

- a compiere rilevazioni per ogni tipologia di servizio, mediante verifica dei risultati attesi, con l'equipe, l'utente ed eventuali soggetti istituzionali coinvolti;
- ad analizzare i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- ad attivare azioni di miglioramento della qualità.

I sopraccitati standard prefissati e la qualità del servizio sono riferibili ai seguenti fattori:

- informazioni ricevute;
- accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- possibilità di sentirsi al centro del percorso stabilito e condiviso con l'utente stesso;
- aiuto e sostegno ricevuto;
- riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento dei dati personali.

