

# Cooperativa Sociale Delfino

Carta Servizi Carta Servizi Carta Servizi  
Carta Servizi Carta Servizi Carta Servizi Carta Servizi Carta Servizi  
Carta Servizi Carta Servizi Carta Servizi Carta Se  
a Servizi **Carta Servizi** Ca  
Servizi Carta Servizi Carta Servizi  
zi Carta Servizi Carta Servizi  
Carta Servizi Carta Servizi Carta Servizi  
Servizi Carta Servizi Carta Servizi Carta Servizi Carta Servizi Carta



## INDICE

### PREMESSA

1. LA STORIA
2. MISSION DELLA COOPERATIVA
3. ORGANIZZAZIONE
4. SERVIZI OFFERTI
  - COMUNITÀ EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE
  - CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE
  - CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE
  - CASA ALBERGO PER ANZIANI
5. METODOLOGIA
6. CRITERI DI AMMISSIONE AI SERVIZI COMUNITÀ EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE E CENTRI POLIFUNZIONALI
7. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ
8. VERIFICA
9. SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
10. SISTEMA DI RECLAMO
11. PRIVACY

### CONTATTI

## PREMESSA

La Cooperativa sociale “Delfino”, attraverso la carta dei servizi, il principale strumento dell’organizzazione, dà a tutti la possibilità di conoscere e far conoscere i progetti che realizza, dà informazioni sulle modalità di accesso e di intervento alle persone che già usufruiscono di uno dei servizi attivi o che hanno intenzione di beneficiarne.

L’obiettivo del documento è quello di stabilire, per i vari servizi, le caratteristiche e le modalità di accesso agli stessi, al fine di tutelare ciascun destinatario e fornire gli strumenti per attivare eventuali reclami. Con questo documento si intende presentare quanto la Cooperativa sociale “Delfino” è in grado di offrire, con la prospettiva e l’impegno di rendere i propri servizi sempre più efficienti.

La presente Carta dei Servizi sarà oggetto di periodici aggiornamenti per renderla quanto più rispondente ai bisogni, alle caratteristiche e alle esigenze dei fruitori dei servizi erogati, o eventuali altre occasioni che lo rendano necessario.

È liberamente consultabile presso la sede legale della Cooperativa sociale “Delfino” e consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta, così da fornire una conoscenza quanto più dettagliata possibile sulle attività offerte.

Il documento ha validità triennale.

Le norme di riferimento della Carta dei Servizi 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 d'interventi e servizi sociali”
- Legge Regionale n. 11 del 2007 “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328”

La Carta dei servizi vuole essere un passo concreto verso la trasparenza e la partecipazione che si traduce in dialogo tra il cittadino e chi, a diversi livelli, è chiamato a rispondere ai suoi bisogni; rappresenta perciò la disponibilità della Cooperativa sociale “Delfino”, a dialogare con gli Enti Pubblici, con le

agenzie del territorio, con la scuola, con le risorse informali del territorio, riconoscendo a tutti gli interessati il diritto di portare contributi per il miglioramento del servizio.

Il Presidente  
*Annalisa DeLuca*

## 1. LA STORIA

La Cooperativa Delfino si costituisce il 21 aprile 2006, la Società Cooperativa Sociale ONLUS è retta da principi di mutualità con l'esclusione di ogni finalità speculativa.

Nasce con l'intento di rendere concreto ed operativo il desiderio di diverse persone accomunate dallo spirito di servizio e di aiuto al prossimo. I soci fondatori che la compongono hanno tutti alle spalle storie concrete di volontariato e di servizio nell'ambito di minori, anziani che versano in condizioni di svantaggio economico e sociale tali da renderli vulnerabili e socialmente fragili. Forti di una lunga esperienza sono maturati in seno a Gruppi parrocchiali e Gruppi scout, che hanno permesso loro di vedere concretamente come e cosa c'è da "fare". I soci stessi della Cooperativa sposano amabilmente la loro vita professionale e familiare con questa scelta di servizio.

La Cooperativa aderisce nel 2006 al Consorzio di cooperative sociali "La Rada" di Salerno che, a sua volta, aderisce al Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale

“Gino Matterelli” (CGM), ed a Confcooperative-Federsolidarietà.

Dal 25 giugno 2015, la cooperativa è conforme alla norma ISO 9001:2008.

Tale certificazione di qualità interessa tutte le linee di servizio della cooperativa (prima infanzia, minori e famiglie, persone non autosufficienti) e, nello specifico:

**“Progettazione ed erogazione di servizi sociali rivolti a minori, persone non autosufficienti e famiglie con disagio sociale”.**

Il percorso di certificazione è stato un momento essenziale di riflessione e di formazione per tutti i soci ed i dipendenti; ha favorito l’ottimizzazione del lavoro e delle risorse umane attraverso la ridefinizione degli assetti organizzativi, le modalità di progettazione e di gestione dei lavori.

Inoltre la certificazione è un’opportunità per condividere orientamenti comuni, per sviluppare progetti intersettoriali in cui convergono le diverse competenze professionali presenti in

cooperativa e per pensare e progettare nuove strategie di sviluppo.

## 2. MISSION DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Delfino si pone come mission lo sviluppo e la creazione di spazi e luoghi di aiuto a tutela e protezione di soggetti, quali minori e persone non autosufficienti, comprese le famiglie di origine o genitori in difficoltà, che versano in condizioni di svantaggio economico e sociale tali da renderli vulnerabili e socialmente fragili.

Immagina, tali spazi come punti di riferimento e di azione concreta sul territorio.

Nel suo operare, la Cooperativa si ispira a principi di natura valoriale quali:

- l'accoglienza, intesa come capacità di ricevere il diverso nella sua totalità, senza pregiudizio, e di accogliere il disagio e la sofferenza che la persona porta con sé per la propria storia di vita;
- la cura della persona, intesa come capacità di ascolto, di relazione, di tutela e protezione;

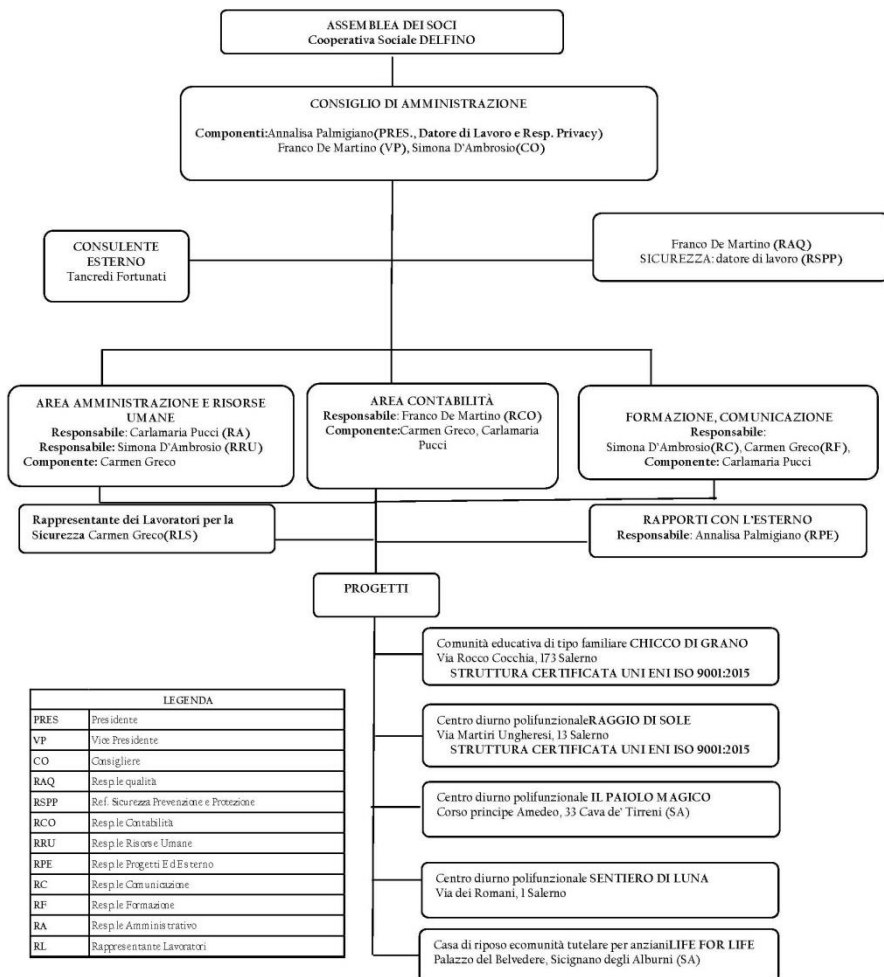


- il rispetto per ogni essere umano, portatore di una dignità profonda, che comporta l'uguaglianza tra le persone, ma anche la valorizzazione dell'unicità di ognuno. Ciò nei confronti dei soci lavoratori si traduce nella piena applicazione del CCNL delle cooperative sociali;
- la speranza, intesa come fiducia che ad ogni essere umano sia data l'opportunità di ricevere risposta ai propri bisogni di affetto e cura, anche quando ciò non sia avvenuto in passato, in un'ottica di prospettiva positiva di miglioramento delle proprie condizioni di vita;
- l'integrazione, principio fondamentale che va coltivato con impegno in una società fondata sulla diversità culturale, perché si realizzi un confronto costante foriero di crescita.

### 3. ORGANIZZAZIONE

Gli organi della Cooperativa sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente. L'Assemblea è organo sovrano, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 3 consiglieri eletti dall'Assemblea. Ha il compito di trasformare

gli input in strategie e comportamenti operativi.. Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa, convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione, dal quale viene eletto.



LEGENDA	
PRES	Presidente
VP	Vice Presidente
CO	Consigliere
RAQ	Resple qualità
RSPP	Ref. Sicurezza Prevenzione e Protezione
RCO	Resple Contabilità
RRU	Resple Risorse Umane
RPE	Resple Progetti Ed Esterno
RC	Resple Comunicazione
RF	Resple Formazione
RA	Resple Amministrativo
RL	Rappresentante Lavoratori

#### 4. SERVIZI OFFERTI

SCHEDA DI SINTESI DEL SERVIZIO PER LA COMUNITÀ  
EDUCATIVA A DIMENSIONE FAMILIARE



NOME STRUTTURA: CHICCO DI GRANO

SEDE: VIA ROCCO COCCHIA, 173 – 84133-SALERNO

FASCIA D'ETÀ: 4 – 13 ANNI, AMBOSESSI

CONTATTO STRUTTURA: TEL/FAX 089 9950437

CONTATTO RESPONSABILE: 320 2451286

PRONTA ACCOGLIENZA: SI

SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO: SI

COMPOSIZIONE EQUIPE: COORDINATORE STRUTTURA, FIGURE PROFESSIONALI DI II (CON FORMAZIONE SPECIFICA SU TEMATICHE EDUCATIVE E PSICOPEDAGOGICHE RELATIVE ALL'ETÀ EVOLUTIVA, NONCHÉ SULLA MEDIAZIONE CULTURALE, SE PRESENTI MINORI STRANIERI) E III LIVELLO PSICOLOGO (EDUCATORE PROFESSIONALE OPPURE LAUREATO IN SCIENZE DELL'EDUCAZIONE/FORMAZIONE OPPURE PSICOLOGO OPPURE ASSISTENTE SOCIALE), ALTRE FIGURE PROFESSIONALI E VOLONTARI FUNZIONALI ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ.

All'interno della comunità sono presenti operatori che

garantiscono, una presenza continua per l'intera giornata di almeno 6 ore, con una copertura per 7 giorni su 7. Inoltre è presente una psicologa esperta in età evolutiva per 6 ore settimanali ed un responsabile-coordinatore di struttura e delle attività a tempo pieno con presenza costante all'interno della struttura. Per quanto riguarda la figura dell'Assistente sociale, designata dal Tribunale per i Minorenni, che si occupa del procedimento, è pienamente ed attivamente informata delle attività della struttura e della linea educativa dello staff, prontamente aggiornata e tenuta in debita considerazione per ogni decisione che interessi il meglio per il minore ospite. Gli operatori affiancati dal coordinatore, avvalendosi del sostegno e della collaborazione dell'assistente sociale e dello psicologo, si riuniscono in equipe, al fine di monitorare settimanalmente il lavoro svolto.

Il gruppo degli educatori si avvale dell'intervento di un professionista esterno che svolge funzioni di supervisione, insieme al quale si rielaborano, grazie al diverso punto di vista, le situazioni di vissuto quotidiano con i bambini, i progetti educativi, e si affrontano problematiche relative alle dinamiche di gruppo.

✓ OFFERTA DEL SERVIZIO PER LA COMUNITÀ  
EDUCATIVA A DIMENSIONE FAMILIARE

La comunità educativa a dimensione familiare denominata “Chicco di grano” è sorta a Salerno in via Rocco Cocchia, 173. La struttura residenziale ha una ricettività di 6 minori, che si trovano in situazioni di disagio e a rischio di devianza, compresi tra i 4 e i 13 anni, ambo sessi con possibilità di pronta accoglienza per un posto così come previsto dalle nuove disposizioni in materia. L'equipe che gestisce la comunità educativa, collabora attivamente con il Tribunale per i Minorenni di Salerno, il Comune capoluogo e i Comuni limitrofi.

La Comunità accoglie il minore nella prospettiva di un rientro in famiglia oppure, se ciò non è possibile, affidamento e/o adozione offrendo un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando un ambiente che propone esperienze di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del

fanciullo e quelle del mondo degli adulti; inoltre mette a disposizione dei bambini ospiti della comunità un servizio di accompagnamento con mezzi di trasporto in dotazione per attività sportive, scolastiche, visite mediche, passeggiate e altro.

Il servizio è linea con i riferimenti normativi regionali e nazionali ed è in accordo con il Comune di Salerno con il quale viene firmata la convenzione per l' operatività.

## SCHEDA DI SINTESI DEL SERVIZIO

### PER IL CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE



**NOME STRUTTURA:** RAGGIO DI SOLE

**SEDE:** VIA MARTIRI UNGHERESI, 13 – 84129-SALERNO

**FASCIA D'ETÀ:** 4 – 16 ANNI, AMBOSESSI

**CONTATTO STRUTTURA:** TEL/FAX 089 2962796

**CONTATTO RESPONSABILE:** 320 2451275

**SERVIZIO NAVETTA:** SÌ, PER L'USCITA DA SCUOLA ED IL RITORNO A CASA O ALTRE ATTIVITÀ

**SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO:** SÌ

**SERVIZIO PASTI:** PRANZO E MERENDA

**COMPOSIZIONE EQUIPE:** COORDINATORE STRUTTURA, FIGURE PROFESSIONALI DI II E III LIVELLO PSICOLOGO (EDUCATORE PROFESSIONALE OPPURE LAUREATO IN SCIENZE DELL'EDUCAZIONE/FORMAZIONE OPPURE PSICOLOGO OPPURE ASSISTENTE SOCIALE), ALTRE FIGURE PROFESSIONALI E VOLONTARI FUNZIONALI ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ.



✓ OFFERTA DEL SERVIZIO PER IL CENTRO  
DIURNO-POLIFUNZIONALE “RAGGIO DI SOLE”

Il centro diurno polifunzionale per minori denominato “Raggio di sole”, da ora in avanti definito centro diurno, è localizzato a Salerno in via Martiri Ungheresi, 13. La struttura ha una ricettività di 10 minori compresi tra i 4 e i 16 anni, ambo sessi, che si trovano in situazioni di disagio e a rischio di devianza. Il Centro diurno prevede il rispetto dei vincoli strutturali previsti dal Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento n°4 del 7 aprile 2014 di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007 n°11. L’inserimento del minore viene concordato con gli operatori sociali del territorio tramite una serie di incontri atti allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità collaborative ed alla conseguente formulazione di un progetto integrato.

Attraverso l’attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il bambino e/o ragazzo il centro diurno garantisce, il necessario

collegamento con la scuola, il sostegno scolastico pomeridiano, attività sportive e ricreative, e su richiesta dei Servizi Sociali, supporto alle famiglie che abbiano necessità particolari, da concordare con le autorità richiedenti, oltre a coinvolgere e inserire il bambino/ragazzo in ulteriori ambienti educativi quali Gruppi Scout e/o Parrocchiali a noi vicini.



**SCHEDA DI SINTESI DEL SERVIZIO  
PER IL CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE**

**NOME STRUTTURA:** IL PAIOLO MAGICO

**SEDE:** CORSO PRINCIPE AMEDEO, 33 – 84103-CAVA DE' TIRRENI  
(SA)

**FASCIA D'ETÀ:** 4 – 13 ANNI, AMBOSESSI

**CONTATTO STRUTTURA:** TEL/FAX 089 2963898

**CONTATTO RESPONSABILE:** 348 8180188

**SERVIZIO NAVETTA:** SI, PER L'USCITA DA SCUOLA ED IL RITORNO A  
CASA O ALTRE ATTIVITÀ

**SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO:** SI

**SERVIZIO PASTI:** PRANZO E MERENDA

**COMPOSIZIONE EQUIPE:** COORDINATORE STRUTTURA, FIGURE PROFESSIONALI DI II E III LIVELLO PSICOLOGO (EDUCATORE PROFESSIONALE OPPURE LAUREATO IN SCIENZE DELL'EDUCAZIONE/FORMAZIONE OPPURE PSICOLOGO OPPURE ASSISTENTE SOCIALE), ALTRE FIGURE PROFESSIONALI E VOLONTARI FUNZIONALI ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ.

✓ OFFERTA DEL SERVIZIO PER IL CENTRO SOCIALE  
POLIFUNZIONALE “IL PAIOLO MAGICO”

Il Centro sociale polifunzionale per minori denominato “Il Paiolo Magico” da ora in avanti definito centro polifunzionale, è localizzato a Cava de’ Tirreni, in Corso Principe Amedeo,33.

La struttura ha una ricettività di 10 minori compresi tra i 4 e i 13 anni, ambo sessi, che si trovano in situazioni di disagio e a rischio di devianza. Il Centro polifunzionale prevede il rispetto dei vincoli strutturali previsti dal Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento n°4 del 7 aprile 2014 di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007 n°11. L’inserimento del minore viene concordato con gli operatori sociali del territorio tramite una serie d’incontri atti allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità collaborative ed alla conseguente formulazione di un progetto integrato.

Attraverso l’attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il bambino e/o ragazzo il centro garantisce, il necessario collegamento con la scuola, il sostegno scolastico pomeridiano,

attività sportive e ricreative, e su richiesta dei Servizi Sociali, supporto alle famiglie che abbiano necessità particolari, da concordare con le autorità richiedenti, oltre a coinvolgere e inserire il bambino/ragazzo in ulteriori ambienti educativi quali Gruppi Scout e/o Parrocchiali a noi vicini.

La struttura nasce dall'esperienza del Centro diurno polifunzionale "Raggio di Sole" (vedi sopra) presente ed attivo sul territorio del Comune di Salerno, che ha ottenuto ottimi risultati sia dal punto di vista dell'andamento scolastico dei minori coinvolti, sia dal punto di vista del gradimento da parte delle famiglie dei ragazzi interessati.



**SCHEDA DI SINTESI DEL SERVIZIO  
PER IL CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE**

**NOME STRUTTURA:** SENTIERO DELLA LUNA

**SEDE:** VIALE DEI ROMANI- 84135-SALERNO

**FASCIA D'ETÀ:** 4 - 16 ANNI, AMBOSESSI

**CONTATTO STRUTTURA:** TEL/FAX 0892865772

**CONTATTO RESPONSABILE:** 3451538328

**SERVIZIO NAVETTA:** SI, PER L'USCITA DA SCUOLA ED IL RITORNO A  
CASA O ALTRE ATTIVITÀ

**SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO:** SI

**SERVIZIO PASTI:** PRANZO E MERENDA

**COMPOSIZIONE EQUIPE:** COORDINATORE STRUTTURA,  
PSICOLOGO, EDUCATORI QUALIFICATI CON TITOLO ACCADEMICO,  
ANIMATORI SOCIALI, VOLONTARI E TIROCINANTI

## OFFERTA DEL SERVIZIO PER IL CENTRO DIURNO- POLIFUNZIONALE

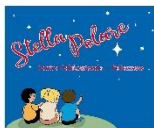
Il centro diurno polifunzionale per minori denominato **Sentiero della Luna**, da ora in avanti definito centro diurno, e localizzato a Salerno in via dei Romani. La struttura ha una ricettività di 10 minori compresi tra i 4 e i 16 anni, ambo sessi, che si trovano in situazioni di disagio e a rischio di devianza. Il Centro diurno prevede il rispetto dei vincoli strutturali previsti dal Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento n°4 del 7 aprile 2014 di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007 n°11. L'inserimento del minore viene concordato con gli operatori sociali del territorio tramite una serie di incontri atti allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità collaborative ed alla conseguente formulazione di un progetto integrato.

Attraverso l'attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il bambino e/o ragazzo il centro garantisce, il necessario collegamento con la scuola, il sostegno scolastico pomeridiano,

attività sportive e ricreative, e su richiesta dei Servizi Sociali, supporto alle famiglie che abbiano necessità particolari, da concordare con le autorità richiedenti, oltre a coinvolgere e inserire il bambino/ragazzo in ulteriori ambienti educativi quali Gruppi Scout e/o Parrocchiali a noi vicini.

La struttura nasce dall'esperienza del Centro diurno polifunzionale “Raggio di Sole” (vedi sopra) e il Centro sociale polifunzionale per minori denominato “Il Paiolo Magico” (vedi sopra), presenti ed attivi in provincia di Salerno, che hanno ottenuto ottimi risultati sia dal punto di vista dell'andamento scolastico dei minori coinvolti, sia dal punto di vista del gradimento da parte delle famiglie dei ragazzi interessati.





## SCHEDA DI SINTESI DEL SERVIZIO PER IL CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE

NOME STRUTTURA: STELLA POLARE

SEDE: VIA MATTEO PETRAROIA – 84080 PELLEZZANO

FASCIA D'ETÀ: 4 – 13 ANNI, AMBOSESSI

CONTATTO STRUTTURA: TEL/FAX 0892865772

CONTATTO RESPONSABILE: IN ATTESA DI NUMERO

COMPOSIZIONE EQUIPE: COORDINATORE STRUTTURA,  
PSICOLOGO, EDUCATORI QUALIFICATI CON TITOLO ACCADEMICO,  
ANIMATORI SOCIALI, VOLONTARI E TIROCINANTI

OFFERTA DEL SERVIZIO PER IL CENTRO DIURNO-  
POLIFUNZIONALE

Il centro sociale polifunzionale per minori denominato **Stella polare**, e localizzato a Pellezzano in via M. Petrarroia. La struttura ha una ricettività di 20 minori compresi tra i 4 e i 13 anni, ambo sessi, che si trovano in situazioni di disagio e a rischio di devianza. Il Centro prevede il rispetto dei vincoli

strutturali previsti dal Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento n°4 del 7 aprile 2014 di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007 n°11. L'inserimento del minore viene concordato con gli operatori sociali del territorio tramite una serie di incontri atti allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità collaborative ed alla conseguente formulazione di un progetto integrato.

Il Centro è volto alla realizzazione di attività ed interventi mirati e tempestivi per rispondere ai bisogni locali della persona, della famiglia e della comunità.

Uno spazio dedicato ai minori dai 6 ai 13 anni, pensato per favorire l'incontro, il confronto e la loro libera espressione, sostenere la famiglia nei suoi compiti educativi e di cura, fornirle un riferimento unitario che possa ricostruire la fiducia nel sistema di relazioni formali e informali nonché offrire un contesto relazionale accogliente, coerente, riconoscibile e affidabile.

Un luogo di contrasto della dispersione scolastica e un'occasione di impiego del proprio tempo libero con il supporto di figure educative e adulte.

## SCHEDA DI SINTESI DEL SERVIZIO PER CASA ALBERGO PER ANZIANI

**DEFINIZIONE STRUTTURA:** SERVIZIO RESIDENZIALE A PREVALENTE ACCOGLIENZA ALBERGHIERA (AI SENSI DEL DM. 308/01) CARATTERIZZATO DA MEDIA/ALTA INTENSITÀ ASSISTENZIALE E MEDIO/ALTO LIVELLO DI PROTEZIONE PER PERSONE ULTRASESSANTACINQUENNI AUTONOME E SEMIAUTONOME.

**NOME STRUTTURA:** PALAZZO BELVEDERE

**SEDE:** VIA BELVEDERE – 84029 – SICIGNANO DEGLI ALBURNI (SA)

**CAPIENZA:** 48 POSTI LETTO

**ALTRI SERVIZI:** R.S.A. SOCIO SANITARIA

**SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO:** SI

**SERVIZIO PASTI:** PENSIONE COMPLETA

**COMPOSIZIONE EQUIPE:** COORDINATORE STRUTTURA, FIGURE PROFESSIONALI DI I E II LIVELLO, FIGURE PROFESSIONALI CON FORMAZIONE SPECIFICA IN SERVIZI ALBERGHIERI. ALTRE FIGURE PROFESSIONALI E VOLONTARI FUNZIONALI ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ.

## ✓ OFFERTA DEL SERVIZIO PER LA CASA ALBERGO PER ANZIANI

La casa albergo eroga prevalentemente servizi socio-assistenziali a persone ultrasessantacinquenni, con ridotta autonomia ed un elevato bisogno di assistenza alla persona, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse e che per loro scelta, per solitudine, per senilità o altri motivi, preferiscono avere servizi collettivi in grado di offrire garanzie di protezione nell'arco della giornata. La finalità della casa albergo è quella di garantire agli anziani ospiti adeguate condizioni di vita e di limitare il rischio di isolamento sociale ed affettivo e le conseguenti implicazioni sul livello di autonomia.

### ATTIVITA'

- Erogazione servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti;
- attività di aiuto alle persone e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;

- assistenza tutelare e di segretariato sociale;
- attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- laboratori abilitativi, ricreativi o espressivi;
- eventuali prestazioni sanitarie anche di tipo infermieristico in funzione delle esigenze degli ospiti di cui al D.M. n. 308/2001, allegato A, sezione: Strutture residenziali a prevalente accoglienza alberghiera.

## SCHEDA DI SINTESI DEL SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

Il servizio di assistenza specialistica, in applicazione del quadro normativo nazionale e regionale che riconosce nella scuola un contesto formativo adeguato anche per i ragazzi con diversamente abilità, tende a garantirne il diritto allo studio e, pertanto, presuppone il perseguimento delle seguenti finalità:

- agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni diversamente abili nell'ambito scolastico;
- facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni diversamente abili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali;
- sostenere gli alunni diversamente abili nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali.

Il servizio di assistenza specialistica prevede lo svolgimento di compiti e funzioni di assistenza specialistica, da svolgersi per lo più all'interno della scuola, attraverso l'integrazione ed il coordinamento di differenti professionalità (docenti curricolari, docenti di sostegno, collaboratori scolastici, ecc.).

Il servizio deve intendersi non standardizzato e/o codificato, ma efficacemente e funzionalmente diversificato, orientato a soddisfare i bisogni individuali di ogni singolo studente diversamente abile.

## 5. METODOLOGIA

Il servizio di accoglienza mira a soddisfare un bisogno sociale di carattere generale, relativo agli interventi per migliorare la qualità della vita. Si possono individuare tre direttrici di intervento che mirano al soddisfacimento di tre bisogni specifici, che la normativa oggi in vigore tutela fortemente:

- a) la tutela dello sviluppo armonico della personalità dei minori, prevedendone l'allontanamento dalla famiglia naturale quando necessario;
- b) il sostegno alle famiglie in difficoltà (così come previsto nel

caso della Comunità educativa) dalle quali è stato allontanato il minore, intervento necessario in quanto la norma che prevede il rientro in famiglia, appena possibile, impone un aiuto alle famiglie per ridurre e superare le difficoltà che provocano il disagio socio-economico; la Cooperativa non si ferma a supporti previsti dei vigenti regolamenti ma per quanto è possibile supporta le famiglie di tutti i minori presi in carico senza discriminare la struttura in cui sono inseriti.

- c) il supporto agli enti pubblici ai quali la normativa demanda la potestà d'intervento, che spesso hanno la difficoltà ad individuare strutture attrezzate nel territorio di riferimento dei minori.

Allo scopo di offrire l'opportunità di vivere esperienze di socializzazione più complete e di stimolare al meglio lo sviluppo psico-fisico, la propria creatività e fantasia, i bambini vivono in un ambiente familiare nel quale sono presenti "figure adulte" che garantiscono la loro crescita in un contesto sociale reale. Inoltre è possibile l'inserimento in gruppi Scout e/o Parrocchiali. Ciò garantirà processi di integrazione sociale e



promozione di relazioni interpersonali, in modo che ogni bambino possa sentirsi a proprio agio e con un proprio spazio personale, per collocarsi ad un livello di maggiore autonomia personale e, soprattutto, per raggiungere un adeguato sviluppo caratteriale, intellettuale, sociale e motorio. La metodologia seguita dalla cooperativa è fortemente orientata alla persona; pone al centro della rete di servizi il soggetto-utente con tutti i bisogni di cui è portatore. L'obiettivo strategico si concretizza in un meccanismo che tenta di innescare un forte coinvolgimento della famiglia, del territorio, delle istituzioni. L'impostazione parte dall'assunto che l'utente che accede alla rete di servizi è portatore oltre che di bisogni educativi o riabilitativi propri, anche di un vissuto specifico e di una storia familiare e sociale; una tipologia di intervento efficace deve tener conto di tale vissuto e deve porsi al servizio dell'intera sfera di appartenenza del soggetto.

Attenzioni particolari vengono poste, quindi, come già detto, alla famiglia, al territorio di appartenenza, alle agenzie erogatrici di altri servizi, associazioni di volontariato e non.

Leva strategica vincente è la presa in carico del soggetto inteso nella sua globalità di relazioni e rapporti, evitando l'errore di

creare isole felici, quasi fuori dal mondo, nelle quali far vivere un'apparente armonia inserita però in una situazione assolutamente disarmonica.

## 6. CRITERI DI AMMISSIONE AL SERVIZIO DI COMUNITA EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE E CENTRI POLIFUNZIONALE

La modalità operativa di presa in carico si snoda attraverso i seguenti passaggi:

- √ presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Responsabile;
- √ presentazione di documentazione scritta sulla situazione del minore;
- √ presentazione del caso al Coordinatore interno dell'equipe ed all'equipe stessa per valutare l'inserimento;
- √ incontro col Servizio richiedente per mettere a punto lo specifico Progetto Educativo Individuale;
- √ richiesta della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, autorizzazioni varie da parte della famiglia o di chi ne fa le veci.

Il Progetto Educativo che viene inizialmente formulato di concerto coi Servizi e con l'equipe della Comunità, viene verificato in itinere attraverso incontri periodici fissati coi Servizi richiedenti.

## 7. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

### QUALITÀ PROFESSIONALE

<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Formazione e aggiornamento	Tutti gli operatori svolgono un minimo di 15 ore di formazione all'anno e 10 di aggiornamento.
Continuità dell'assistenza	Il turn-over degli operatori viene misurato e monitorato periodicamente.

### LA COMUNITÀ-QUALITÀ DELLA STRUTTURA

<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nomina RSPP</li> <li>- predisposizione documento VdR e piano emergenza dove previsto</li> <li>- rispetto della salute dei lavoratori (requisiti di ergonomia, monotonia e ripetitività)</li> <li>- informazione e formazione dei lavoratori</li> <li>- dotazione dispositivi di sicurezza dove previsti</li> </ul> nel rispetto del testo unico sulla sicurezza Dlgs n°81 del 2008.
Contesto ambientale	Ubicazione della struttura è centrale rispetto al contesto urbano di riferimento. Contesto socio-culturale dinamico.
Diversificazione degli spazi	Rispetto del " Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. II/2007.

## QUALITÀ EDUCATIVO-RELAZIONALE

<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
<i>Valutazione della domanda</i>	Il servizio sociale richiedente invia informazioni e/o una relazione sociale e psicologica sul minore e sul nucleo familiare, il coordinatore fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento, avvalendosi di parametri definiti anche dagli ambiti territoriali, in condivisione con l'equipe. Le domande accettate alla prima valutazione passano alla valutazione dell'equipe degli operatori.
<i>Analisi della domanda</i>	Il coordinatore della comunità effettua almeno due colloqui con il servizio inviante e se opportuno, la comunità effettua un colloquio con il minore e/o con i familiari.
<i>Condivisione del Progetto</i>	Il progetto viene condiviso con il servizio inviante ogni volta che cambiano gli obiettivi e comunque almeno una volta ogni sei mesi e condiviso ogni mese dall'educatore di riferimento, se individuato, e dall'equipe.
<i>Informazione ed Accoglienza</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esistenza di un regolamento della Comunità Educativa.</li> <li>▪ Esistenza di un regolamento della Pronta Accoglienza.</li> <li>▪ Presenza della Carta dei Servizi.</li> <li>▪ Progetto Educativo Personalizzato (PEP).</li> <li>▪ Questionario di valutazione del PEP al servizio inviante.</li> </ul>

## 8. VERIFICA

Allo scopo di realizzare valutazioni efficaci, ed un monitoraggio costante, il responsabile della qualità, i coordinatori, i dirigenti, utilizzano i seguenti strumenti di rilevazione:

- √ diario di bordo di tutte le unità operative;
- √ colloqui con gli utenti;
- √ colloqui con le famiglie;
- √ verifiche dei PEI;
- √ verifiche periodiche sul funzionamento;
- √ verifiche con i servizi sociali pubblici;
- √ reclami e manifestazioni di (in)soddisfazione da parte di utenti, famiglie, committenti;
- √ questionari di valutazione sulla qualità percepita somministrati a utenti, famiglie, committenti, operatori.

## 9. SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

L'equipe di lavoro della Cooperativa Sociale Delfino garantisce la soddisfazione dell'utenza attraverso i seguenti assunti:

- √ garanzia di trasparenza delle modalità di erogazione del servizio e di chiarezza delle informazioni fornite all'utenza, a tutela della partecipazione attiva della stessa;
- √ attenzione alla continuità del servizio;
- √ controllo della qualità percepita nei processi di programmazione ed erogazione del servizio.

## 10. SISTEMA DI RECLAMO

La cooperativa Delfino garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti.

Le segnalazioni saranno utili al fine di rilevare e/o comprendere meglio i problemi esistenti e poter conseguentemente prevedere possibili interventi di miglioramento della qualità del servizio erogato all'utenza.

Per reclamo e/o proposte di miglioramento s'intende una comunicazione scritta nella quale l'utente, un suo familiare e/o i committenti, esprimono una lamentala motivata riferita alla non rispondenza del servizio ricevuto con quanto previsto dalla presente carta dei servizi e dalle norme di legge in vigore.

Il reclamo e/o proposte di miglioramento andranno presentate per iscritto ai Responsabili delle Strutture o presso la sede amministrativa della Cooperativa "Delfino" attraverso la compilazione del modulo allegato.

Le azioni intraprese dalla Cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono tempestivamente comunicate



all'utente/familiare che ha segnalato il disservizio entro 30 giorni in forma scritta.

## II. PRIVACY

La Cooperativa Delfino garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni minore ospite attraverso l'applicazione della legislazione vigente D. Lgs. 196/2003 n° 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e del GDPR Regolamento UE 679/2006, che verranno utilizzati unicamente secondo fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dell'utente.

### **Informativa Privacy:**

<http://www.coopsocialedelfino.it/Informativa%20Privacy.pdf>

### **Modello Protezione dei dati personali:**

<http://www.coopsocialedelfino.it/documenti/Modello-Protezione-dei-dati-personali.pdf>

## CONTATTI

SEDE LEGALE: VIA TANAGRO, 12-84132 SALERNO

TEL/FAX: 089 2962796

### ORARI:

LUN 9.00-13.00

MAR 9.00-13.00

MER 9.00-13.00/15.00-17.00

GIO 9.00-13.00/15.00-17.00

VEN 9.00-13.00

MAIL TO: [info@coopsocialedelfino.it](mailto:info@coopsocialedelfino.it);

MAIL P.E.C.: [info@pec.coopsocialedelfino.it](mailto:info@pec.coopsocialedelfino.it)

PRESIDENTE: ANNALISA PALMIGIANO

MOBILE 3202451274

## MODULO

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO     RECLAMO

All'attenzione del Rappresentante Legale Annalisa Palmigiano

-

Servizio:

---

Presentato da:

---

Suggerimenti/Motivo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(luogo, data)

Firma \_\_\_\_\_