CARTA DEI SERVIZI

COOPERATIVA HUMANITAS LIVORNO

Via San Giovanni, 19 57123 Livorno Tel. 0586.881367 Fax: 0586.208453 E-mail: segreteria@cooperativahumanitas.org

N.R.I. e C.F.:01233240496 REA: 111665 Albo Coop: A135318 Cap. Sociale: € 29.529,00

La Carta dei Servizi è uno strumento che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione unitamente alla garanzia dei diritti.
L'obiettivo è quello di costruire uno strumento informativo agile e di facile lettura per orientare gli utenti nella rete dei servizi e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come traguardo il miglioramento dei servizi stessi in relazione alle esigenze dei cittadini.
Questa carta è giunta alla sua prima edizione e rappresenta un'opportunità importante per favorire la conoscenza e il dialogo: sono convinta che un'adeguata informazione e una buona conoscenza sono la premessa per l'esercizio effettivo e consapevole dei propri diritti.

La Presidente
Paola Tazzioli

Via San Giovanni, 19 57123 Livorno Tel. 0586.881367 Fax: 0586.208453 E-mail: segreteria@cooperativahumanitas.org
N.R.I. e C.F.:01233240496 REA: 111665 Albo Coop: A135318 Cap. Sociale: € 29.529,00

La Carta dei Servizi è un documento pubblico attraverso il quale, la cooperativa Humanitas Livorno si assume un impegno del tutto uguale ad "un contratto" vero e proprio **con tutti i fruitori, reali e possibili del servizio socio assistenziale offerto.** La Cooperativa deve garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

I principi che orientano la carta dei servizi

• Eguaglianza di tutti i fruitori e quindi nessuna distinzione nel trattamento;
• Imparzialità di fronte a tutti i fruitori secondo criteri di obiettività e giustizia;
• Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere "continua, regolare e senza interruzioni"
• Diritto di scelta: il cittadino fruitore di un servizio ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi.
• Partecipazione: la partecipazione alla prestazione del servizio deve essere sempre riconosciuta.

I nostri valori

I valori di fondo che ci ispirano sono principalmente:
• **La centralità della persona:** nel nostro lavoro i rapporti e le relazioni tra le persone sono centrali: la condivisione dei bisogni delle persone disabili, delle loro famiglie, degli operatori, dei volontari, sono fondamentali e si attuano attraverso progetti educativi individualizzati che aspirano a divenire sempre di più progetti di "vita" delle persone che coinvolgono gli ambiti del servizio, famigliari e della comunità in cui le persone disabili vivono.
• **La partecipazione democratica:** la cooperativa è una fonte e possibilità di operare in modo attivo nel sociale, assumendosi responsabilità, sempre aperta ad ogni cittadino che voglia prendersi cura della propria comunità, in ogni momento attraverso l'adesione alla cooperativa stessa.
• **Il legame con il territorio e la propria comunità:** è parte del nostro essere, pensarci come strettamente legati ai luoghi dove viviamo, alle relazioni con persone, enti pubblici e privati, associazioni, aziende della nostra comunità

La nostra Politica

La Cooperativa Sociale HUMANITAS di Livorno opera nell'ambito delle attività socio - sanitarie ed educative, indicate dalla Legge n. 381 del 8 Novembre 1991 che disciplina le cooperative sociali.
L'HUMANITAS persegue l'interesse generale della collettività, favorendo la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini tramite la progettazione e la gestione di servizi alla persona.
Tali obiettivi si esplicitano nella promozione del lavoro, nella realizzazione della socialità cooperativa e nell'implementazione di azioni finalizzate a promuovere un agire collettivo nei confronti del disagio, costruendo fattivi rapporti di collaborazione con gli enti locali.
Allo scopo di rispondere meglio alle esigenze dei propri Clienti / Utenti e della collettività in generale, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni dei propri processi aziendali e nel rispetto dei requisiti cogenti e volontari applicabili alla propria attività, la Direzione aziendale ha deciso di implementare e mantenere un efficiente ed efficace **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla **Norma UNI EN ISO 9001:2015**.
Da queste premesse discende l'impegno della Cooperativa a:
Accrescere costantemente i legami con il territorio, nella convinzione che l'impresa sociale debba essere connessa alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa.
Promuovere costantemente nuove attività che rispondano alle mutevoli esigenze della collettività e che possano generare nuove opportunità di occupazione e di benessere per i soci e per la collettività.
Promuovere il potenziale individuale e sociale delle persone, ossia favorire l'integrazione sociale attraverso la valorizzazione e la partecipazione diretta delle persone stesse e delle loro famiglie.
Sviluppare il principio della sussidiarietà ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini, in particolare nei servizi alla Persona ed alla Comunità.
Promuovere e sostenere il superamento delle barriere sociali e culturali in un'ottica di valorizzazione delle differenze.
Promuovere la diffusione e lo sviluppo della cultura della pace e della cittadinanza attiva e responsabile.
Promuovere e attuare politiche di economia etica.
Promuovere la cultura della qualità attraverso un sistema di regolazione e controllo qualitativo interno ed esterno.
Concepire i servizi attraverso l'innovazione sistematica della propria offerta, attraverso opportune risorse in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui si opera necessiti di progettualità articolate ed innovative, nell'ottica del miglioramento continuo.

Sviluppare l’assetto societario e promuovere l’impresa sociale, favorendo l’ampliamento costante della base sociale e l’articolazione dei servizi/interventi offerti, prestando particolare attenzione al livello di consapevolezza ed al senso di appartenenza del personale.
Gestire le professionalità e qualificazione professionale ponendo la massima attenzione alla valorizzazione delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Il grado di attuazione degli obiettivi della qualità fissati dalla Direzione aziendale viene verificato in sede di Riesame del Sistema Qualità, svolto annualmente. In tale occasione vengono discussi e definiti anche eventuali nuovi obiettivi e formulato un nuovo programma di attuazione per l’ottenimento degli stessi.

Gli ambiti di intervento

COOPERAZIONE NELLA GESTIONE DEL CENTRO ASCOLTO PER L'EMERGENZA ABITATIVA DEL COMUNE DI LIVORNO E STRUTTURE DI ACCOGLIENZA EMERGENZA ABITATIVA DEL COMUNE DI LIVORNO:

Descrizione del servizio

Le Strutture di Emergenza Abitativa sono destinate ad accogliere temporaneamente le persone al momento prive di alloggio e di sostegno familiare e comunque in condizioni di grave disagio abitativo e marginalità sociale sulla base di percorsi di accompagnamento all'autonomia attraverso la proposta di progetti flessibili ed individualizzati. Le modalità di accesso sono definite dall'amministrazione comunale competente per l'Emergenza Abitativa. Le strutture prevedono un contesto di accoglienza attivo, relazionale, empatico, educante, propositivo; inoltre, per tutti gli ospiti, l'equipe coinvolta nella presa in carico, in accordo con il servizio sociale territoriale, tende a costruire dei percorsi volti al recupero ed alla valorizzazione del Sé, in modo tale da favorire l'inclusione sociale dei soggetti che convivono nella struttura.
Esse sono affidate nella gestione, dal Comune di Livorno per il periodo 01/12/2015 – 30/11/2018, ai soggetti partners aggiudicatari della gara d'appalto con determina n. 6846 del 01/10/2015 - CIG 6165065494 - individuati in: Cooperativa Humanitas Livorno, Cooperativa Il Simbolo, SVS Pubblica Assistenza di Livorno

Modalità di erogazione del servizio

L'intero progetto prevede la presenza di un Gruppo di Coordinamento formato dai membri Referenti dei soggetti partners gestori che svolge la funzione di raccordo e programmazione per le tre strutture (garantisce la turnazione degli operatori con specifica differenziazione delle mansioni; garantisce attività di manutenzione; garantisce il servizio di pulizia dell'Asilo Notturno SEFA) e che comprende anche la presenza del

Coordinatore tecnico del servizio.
Per ogni struttura è prevista un'equipe formata dal Coordinatore tecnico, dai Referenti per ogni soggetto partner e dagli Operatori e Operatori Volontari, quest'ultimi svolgono percorsi di accoglienza e lavoro educativo sulla base di turnazioni orarie.
E' inoltre previsto Personale Ausiliario che svolge attività di pulizia, sanificazione e riordino dei locali dell'Asilo Notturno SEFA a cadenza quotidiana.
Il personale impiegato dalla Cooperativa Humanitas Livorno nella gestione del servizio è il seguente:
n. 1 Referente del servizio
Funzioni: membro effettivo del Gruppo di Coordinamento; membro effettivo dell'equipes di lavoro; referente degli operatori e del personale ausiliario, impiegati nella Cooperativa Humanitas Livorno; colloqui individuali agli ospiti delle strutture; Coordinatore del Servizio Pulizie dell'Asilo Notturno SEFA.
n. 2 Operatori
Funzioni: operatori con formazione sociale, socio-sanitaria e amministrativa impiegati nel lavoro frontale di help desk del Centro Ascolto per l'Emergenza Abitativa; membri dell'equipes di lavoro.
n. 2 Ausiliari
Funzioni: servizio di pulizia, sanificazione e riordino dei locali diurni e notturni dell'Asilo Notturno SEFA

Caratteristiche e criticità del servizio

Il progetto prevede accoglienza diretta e lavoro educativo nei confronti dei soggetti fragili appartenenti all'area sociale dell' Alta Marginalità e senza dimora per cui è indispensabile il possesso da parte del personale impiegato di qualifiche ad integrazione socio-sanitaria nonché di adeguata formazione professionale socio-psicologica.

Requisiti degli operatori

Referente del servizio:
Titolo di studio e/o qualifiche: Diploma di Laurea in ambito psico-sociale o equipollenti
Operatore Sociale:
Titolo di studio e/o qualifiche: Diploma di Laurea in ambito psico-sociale o Diploma Scuola Secondaria di Secondo Grado o equipollenti
Operatore Socio-Sanitario:
Titolo di studio e/o qualifiche: Diploma di Laurea in ambito psico-sociale o Diploma Scuola Secondaria di Secondo Grado o qualifica formazione professionale OSS/OSA o equipollenti
Ausiliario:
Titolo di studio e/o qualifiche: Diploma Scuola Secondaria di primo Grado

SERVIZIO DI: ASSISTENZA SOCIO - SANITARIA A DOMICILIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'attività consiste nel prestare, presso il domicilio del richiedente, una serie di servizi socio sanitari alla persona quali:

1. Igiene personale
2. Igiene ambientale
3. Accompagnamento a visite mediche e per svolgimento di pratiche sanitarie
4. Accompagnamento per spesa e commissioni
5. Preparazione e somministrazione dei pasti
6. Attività di sorveglianza
7. Sostegno psicologico ed assistenza alle famiglie
8. Servizio infermieristico domiciliare
9. Assistenza malati di Alzheimer
10. Assistenza malati oncologici

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio avviene con la presa in carico della richiesta da parte della Segreteria, che può avvenire telefonicamente o di persona.

Viene svolto un colloquio conoscitivo che verte principalmente sulle condizioni psico - fisiche e sulle caratteristiche personali (carattere, abitudini, gusti, etc.) della persona per la quale si richiede assistenza, ma si raccolgono anche informazioni sulle caratteristiche dell'ambiente in cui il paziente vive.

Avuto un quadro generale della situazione si sceglie l'operatore più adatto per formazione e per presunta maggiore compatibilità con l'utente.

L'utente indica telefonicamente il calendario del servizio richiesto (le fasce orarie, i giorni) e la tipologia di intervento da effettuarsi (es. igiene personale).

L'operatore il primo giorno di servizio consegna alla famiglia foglio ore da sottoscrivere a comprova del servizio ricevuto, che rimane presso l'abitazione dell'utente per l'intero mese. Viene poi sostituito il mese successivo con un nuovo foglio ore. Lo stesso modulo, riepilogativo del servizio, viene compilato dall'operatore e consegnato all'amministrazione della Cooperativa ai fini del calcolo della retribuzione mensile.

Al termine del servizio (o mensilmente per i servizi continuativi) viene emessa e spedita all'utente la relativa fattura.

CARATTERISTICHE E CRITICITÀ DEL SERVIZIO
Il servizio viene svolto nella seguente fascia oraria ore 08:00 / 20:00 L'operatore è dotato di divisa e cartellino di riconoscimento (forniti dalla Cooperativa), di calzature (personali dell'operatore) e i guanti. Le operazioni vengono svolte mediante l'ausilio di attrezzature quali sollevatori, sedie a rotelle, deambulatori se l'utente ne dispone, non vengono mai forniti dalla Cooperativa. Non è richiesta una particolare prestanza dal punto di vista fisico, quanto piuttosto una particolare inclinazione caratteriale: disponibilità, pazienza, predisposizione all'ascolto, empatia
REQUISITI DEGLI OPERATORI
⇨ **Titolo di studio e/o qualifiche:** OSA, OSS ⇨ **Anni di esperienza:** Pluriennale ⇨ **Caratteristiche personali:** Disponibilità e propensione all'aiuto verso il prossimo, pazienza, fermezza, equilibrio emotivo