

# **“VIVA SENECTUS” SOC. COOP. SOCIALE**

*Via Siena, sn - 92022 CAMMARATA (AG) Tel/fax 0922900011  
Albo Nazionale Cooperative n°A163483-C.F. e P.I. 01491240840  
info@vivasenectus.it - pec vivasenectus@pec.it*

***CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI DOMICILIARI E  
ASSISTENZA SCOLASTICA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI  
PORTATORI DI HANDICAP FISICO, PSICHICO E SENSORIALE GRAVE AI SENSI DELL'ART.  
3 C. 3 DELLA L. 104/92 PRESSO LE SCUOLE DELL'INFANZIA PRIMARIA E SECONDARIA  
DI I° GRADO, CON VOUCHER . ANNO SCOLASTICO 2020/2021***

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.*

*E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

*Art. 3 Costituzione italiana*

## PREMESSA

La "Carta dei Servizi" realizzata dalla società "VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" è una opportunità per il cittadino di conoscere i servizi e le prestazioni che gli vengono fornite. Detta "Carta" è strutturata in funzione del cittadino e dei suoi bisogni, nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso ai servizi ed alle prestazioni. La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e la legge 8 Novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". A tal fine propone una carta dei servizi e si impegna a garantire la divulgazione, affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo.

## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

I servizi della cooperativa sociale "VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" sono rivolti alla prima infanzia, ai minori a rischio, agli anziani e ai disabili. La Mission della Cooperativa è quella di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, ispirandosi a principi quali la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche. La nostra cooperativa, infatti, è attrezzata in maniera tale da raggiungere standards qualitativi tra i più elevati.

E' la **QUALITA'** che fa la differenza! A tal fine siamo in possesso della *Certificazione di Qualità* (UNI EN ISO 9001:2008.). Lo scopo della nostra struttura è stato, ed è, da sempre il coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, cooperando alla crescita di una comunità unita nel fare, in cui si rafforzino naturalmente il senso di appartenenza e i legami di solidarietà.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DEI SERVIZI SOCIALI

I principi fondamentali sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

**Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

**Uguaglianza** si ispira all'art. 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di razza etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche", a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

**Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

**Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

**Efficienza ed efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

**Riservatezza e/o privacy** significa che l'operatore non deve rilevare le informazioni di cui viene a conoscenza durante il proprio operato.

## ESPERIENZA MATURATA NEL SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Oggetto	Ente	Durata
Servizio di assistenza di autonomia e comunicazione scolastica in favore di alunni disabili frequentanti le Scuole superiori .	Libero consorzio Comunale di Agrigento	Dal 08/01/2018 al 31/05/2018
		Dal 08/10/2018 al 21/12/2018
		Dal 08/01/2019 al 31/05/2019
		Dal 11/10/2019 al 20/12/2019

Servizio di assistenza di autonomia e comunicazione scolastica	Comune di San Giovanni Gemini	Dal 06/11/2017 al 19/12/2017 Dal 08/01/2018 al 31/05/2018 Dal 08/01/2019 al 08/06/2019 Dal 2/10/2019 al 20/12/2019
Servizio di assistenza di autonomia e comunicazione	Distretto Socio Sanitario D2 – Bivona	Dal 18/01/2018 al 31/05/2018 Dal 10/10/2018 al 22/12/2018 Dal 08/01/2019 al 31/05/2019 Dal 11/11/2019 al 20/12/2019
Servizio di assistenza di autonomia e comunicazione per gli alunni diversamente abili degli Istituti Superiori della Provincia .	Libero consorzio Comunale di Caltanissetta	Dal 07/10/2018 al 22/12/2018 Dal 07/01/2019 al 08/06/2019

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La **missione** della cooperativa sociale “VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE” è quella di concorrere alla promozione del benessere della persona, allo sviluppo della qualità sociale ed all’innovazione delle politiche sociali e dei modelli di servizio, fornendo risposte concrete ai bisogni che il territorio in cui opera esprime, per mezzo di servizi ad alto profilo qualitativo rivolti all’infanzia, ai minori, ai disabili e dalle loro famiglie. La **Politica per la Qualità** aziendale, che è ispirata alla soddisfazione dell'utente Tale soddisfazione, che costituisce l'obiettivo primario delle nostre attività, viene conseguita attraverso:

- Il rispetto di principi etici in tutte le attività;
- Lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità;
- L'impiego di mezzi adatti per rispondere adeguatamente alle richieste degli utenti;
- Periodiche rilevazioni della soddisfazione dell'utente , dei dipendenti e del personale operante all'interno della cooperativa.

È preciso impegno della Direzione diffondere, all'interno della cooperativa e a tutti i livelli, i principi enunciati, favorendo in ogni modo la partecipazione dei dipendenti allo sforzo di miglioramento intrapreso. La Cooperativa è in possesso di certificazione di qualità ISO 9001:2008 rilasciato dalla URS italia in data 07/02/2019 con scadenza 16/02//2022 n° 61999/A/0001/UK/IT per le seguenti attività “ Progettazione ed erogazione di servizi di : assistenza anziani,disabili e minori, comunità alloggio per minori e anziani, gestione asilo nido EA 38”.

## SERVIZI MIGLIORATIVI

Come migliorie si offre un’ora settimanale di servizio in aggiunta a quelle previste da svolgere a scuola o a casa.

## PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Gli utenti vengono informati, ai sensi del D.Lgs. 196/03, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione. I dati relativi agli utenti sono archiviati su Sistema Informatico aziendale. E’ in ogni caso assicurata la massima cura da parte, di questa società, per salvaguardare sempre l’anonimato dei pazienti.

## I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI

La “VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE” ha individuato,sulla base dell’esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona,alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini/utenti (e, per estensione,dei parenti e dei tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

### **Diritti**

Il cittadino/utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etniche, filosofiche e religiose.

Il cittadino/utente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.

Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.

Il cittadino/utente ha il diritto di essere informato tempestivamente di ogni possibile variazione inerente il servizio erogato senza che questo debba arrecargli danno.

Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il cittadino/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente sull’esito degli stessi.

### **Doveri**

1)Il cittadino utente deve fornire informazioni complete,precise e veritiere sulle proprie condizioni di salute.

2)Il cittadino/utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.

- 3) Il cittadino/utente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri di usufruire delle stesse prestazioni.
- 4) Il cittadino/utente ha il dovere di rispettare gli appuntamenti fissati o di disdirli in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- 5) Il cittadino/utente non deve pretendere lo svolgimento di prestazioni e attività non richieste e, quindi, non dovute.
- 6) L'utente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

## **RECLAMI**

La Cooperativa Viva Senectus intende garantire la tutela dei diritti degli utenti attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Essa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con l'utente, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

I reclami possono essere presentati agli uffici, durante l'orario di apertura, o inoltrato alla Cooperativa tramite fax, e-mail o telefonicamente. Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, la Direzione verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno.

Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza della Cooperativa, la Direzione risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per il risolvere il problema.

L'utente riceve una risposta al reclamo presentato entro cinque giorni dalla ricezione dello stesso da parte della Cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni.

## **PROCEDURA DI ANALISI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il processo di valutazione della qualità percepita prevede la somministrazione di un questionario in forma anonima agli assistiti e/o ai familiari di riferimento.

Data la tipologia di utenze, le domande sono poste in maniera volutamente generica per dare agli assistiti l'idea di una "chiacchierata" e ottenere dall'utente il ventaglio più ampio possibile di informazioni.

Ad ognuno delle domande gli utenti potranno assegnare un livello di qualità percepita costituita in base ad una scala di 4 livelli (molto-abbastanza-poco-per nulla).

Per completare l'analisi del livello di qualità percepita il questionario contiene una domanda tesa ad individuare il giudizio complessivo di sintesi sul servizio di assistenza.

L'insieme delle risposte che forniranno gli utenti permetteranno di:

- acquisire il livello di qualità percepita del servizio di assistenza, articolato nei diversi elementi;
- individuare gli elementi di maggior valore o di criticità (per potere poi decidere iniziative di miglioramento);
- analizzare, nell'ambito degli elementi costituenti il profilo, gli item positivi o critici;

Ulteriori domande del questionario sono orientate ad acquisire informazioni su:

- qual è l'aspetto di servizio ritenuto più importante in assoluto dall'utente;
- quali sono gli elementi di miglioramento suggeriti dall'utente;
- il livello di conoscenza del servizio da parte dell'utente, con particolare riferimento alla conoscenza della possibilità di cambiare il fornitore;
- la percezione del miglioramento o meno del benessere a seguito dell'intervento domiciliare.

## **UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE**

Sede legale: VIA SIENA, s.n.c. 92022 Cammarata (AG) Sede operativa: C.so Umberto I°, 523 piano terra - 92020 S.Giovanni Gemini (AG) – tel/fax 0922900011 aperta dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 20,00 -email [info@vivasenectus.it](mailto:info@vivasenectus.it); pec [vivasenectus@pec.it](mailto:vivasenectus@pec.it)

## **SI IMPEGNA AD ATTIVARE UNA SEDE OPERATIVA NEL COMUNE DI FAVARA**

Cammarata, 24/08/2020

Il Legale Rappresentante  
Michelangelo Mangiapane

