

In questa vita non possiamo fare grandi cose  
ma possiamo fare piccole cose  
con grande amore.

*Madre Teresa di Calcutta*



La Cooperativa Sociale "Madre Teresa" è nata nel 1996 dall'iniziativa spontanea di un gruppo di giovani impegnati nel volontariato sociale. Lo scopo dei soci è sempre stato quello di realizzare interventi socio assistenziali per il superamento delle situazioni di esclusione ed emarginazione sociale. La Cooperativa opera nel settore dei servizi sociali in ambito comunale, provinciale e regionale. Promuove e gestisce servizi alla persona nel rispetto dell'individualità e del contesto comunitario di appartenenza. "Madre Teresa" svolge inoltre permanente attività di studio ed elabora progetti di interesse collettivo in riferimento ai vari settori di intervento (anziani, famiglie, minori, portatori di handicap fisici e psichici, tossicodipendenti e alcol dipendenti).

La Cooperativa si avvale sia dell'attività lavorativa dei soci, sia della collaborazione di personale dipendente con specifiche competenze professionali.

Inoltre la Cooperativa per realizzare gli obiettivi collabora con gli Enti locali, con i Soggetti privati, con i Servizi Sociali, con l'A.S.P., con le Associazioni di volontariato, con le Associazioni culturali, con le Università e Istituti professionali.

*Il Presidente*

*dott.ssa Angela Lentini*

# **SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE MADRE TERESA**

Sede Legale e operativa della Società:	<b>Via Montecitorio n°17 92026 FAVARA (AG.)</b>
Tel. – 092235426	e-mail: <b><u>madreteresa@tin.it</u> - <u>madreteresa@pec.it</u></b>
Partita Iva – Codice Fiscale:	<b>01998870842</b>
Anno Costituzione:	<b>06/12/1996</b>
C.C.I.A.A. di Agrigento Registro Imprese:	<b>n. 103949/97</b>
Repertorio Economico Amministrativo:	<b>n. 151581</b>
Albo Società Cooperative:	<b>n. A 129166</b>
Legale Rappresentante:	<b>dott.ssa Angela Lentini</b>

La ***Società Cooperativa Sociale Madre Teresa*** è:

- Iscritta all'Albo delle Società Cooperative.
- Iscritta al C.C.I.A.A. del registro delle imprese di Agrigento.
- Iscritta all'Albo Regionale degli enti assistenziali pubblici e privati previsto dall'Art. 26 della L. R. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale per la sezione inabili tipologia Comunità Alloggio.
- Iscritta all'Albo Regionale degli enti assistenziali pubblici e privati previsto dall'Art. 26 della L. R. 22/86, per lo svolgimento dell'attività di assistenza domiciliare in favore di soggetti disabili.
- Iscritta all'Albo Regionale degli enti assistenziali pubblici e privati previsto dall'Art. 26 della L. R. 22/86, per lo svolgimento dell'attività di assistenza domiciliare in favore di anziani
- Iscritta all'Albo Regionale degli enti assistenziali pubblici e privati previsto dall'Art. 26 della L. R. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale per la sezione disabili psichici tipologia Comunità Alloggio.

# CARTA DEI SERVIZI

## “Comunità alloggio per disabili psichici”

### Presentazione

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con i nostri clienti, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa **Carta dei Servizi**, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici.

E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

### Principi fondamentali

I rapporti tra la Cooperativa, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti, nessuna distinzione può essere compiuta per motivo riguardanti sesso, razza, lingua, religione, e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** il comportamento del soggetto erogatore del servizio deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia e trasparenza.
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi deve essere continua e regolare.
- **Diritto di scelta:** compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **Privacy:** l'erogatore del servizio garantisce la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse e si adottano tutte le misure idonee per soddisfare le esigenze degli utenti.

## La Carta dei servizi

### Che cos'è

E' uno strumento che:

- informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

### Cosa contiene

- L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- descrive gli interventi del progetto migliorativo offerto dalla Cooperativa "Madre Teresa";
- Individua gli strumenti di tutela dell'utente;
- Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della carta;
- Indica le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta a tutela dei propri diritti.

### Cosa è il servizio

La Comunità Alloggio si qualifica essenzialmente quale struttura residenziale comunitaria (e non solo assistenziale) che valorizza al massimo la dimensione soggettiva e interpersonale, al fine di far raggiungere livelli maggiori di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali ed al recupero delle potenzialità residue.

I principi base che guidano l'operatività del servizio sono:

- superare l'istituzionalizzazione e qualunque forma di emarginazione dal contesto sociale di persone che presentano disabilità fisiche e psichiatriche, anche di lunga durata;
- migliorare la qualità della vita, favorendo il reinserimento sociale del soggetto ospite, in modo rispondente alla sua personalità e ai suoi interessi;
- assicurare una dignitosa condizione di vita all'interno di una struttura caratterizzata da una convivenza di tipo familiare;
- garantire ai cittadini con disagio psichico il diritto ad un alloggio accogliente e qualificato;
- consentire, attraverso il consolidarsi di un'attività di servizio d'accoglienza, un percorso di autonomia più completo e finalizzato all'effettivo reinserimento sociale;
- realizzare servizi a disposizione della comunità, secondo il concetto della "mutualità allargata";
- concretizzare, ove possibile, l'inserimento lavorativo.

## **La Sede**

La COMUNITA' ALLOGGIO MADRE TERESA per disabili psichici si trova a Favara (Ag) 92026, in via Montecitorio n. 17, tel. 0922\35426, zona panoramica suggestiva a due passi da servizi sia commerciali che pubblici. La scelta di questa collocazione scaturisce dalla volontà di consentire la massima apertura al contesto territoriale. Il clima e l'atmosfera che caratterizzano la struttura sono quelli di una vera casa, un luogo di vita in cui si evita qualunque medicalizzazione degli spazi, degli arredi e delle relazioni.

Nella Comunità ci sono 8 posti letto ciascuno, con 4 camere da letto; 1 cucina soggiorno-sala da pranzo, dedicato alle attività comuni; 2 bagni di cui 1 per disabili e 1 spazio adibito a dispensa. Inoltre c'è un giardino esterno con veranda.

## **Destinatari del servizio**

La Comunità Alloggio è una struttura residenziale, che può accogliere un massimo di 8 ospiti in situazione di disagio psichico, di ambo i sessi e di età superiore ai 18 anni, in carico ai servizi psichiatrici territoriali.

## **Personale**

L'attività all'interno delle Comunità è garantita da professionisti esperti nel settore:

Responsabile.

Responsabile amministrativo.

Assistente Sociale.

Infermieri.

Animatore socio-culturale.

Autisti.

Operatori Sociali impegnati a coprire l'arco delle 24 ore giornaliere.

Esperti parasanitari e sanitari esterni:

- Medici di base
- Fisioterapisti
- Psichiatri
- Psicologi
- Specialisti

Figure aggiuntive complementari:

- Volontari del Servizio Civile
- Obiettori di coscienza
- Tirocinanti di specifici corsi universitari e professionali.

## **Modalità di ammissione**

L'ammissione di ogni ospite si realizza in seguito ad autorizzazione disposta dall'Amministrazione Comunale su segnalazione del D.S.M., che prevede l'atto di impegno della spesa della retta per il mantenimento, la durata presuntiva dell'ospitalità, le modalità e condizioni di rinnovo.

## **Organizzazione del servizio**

La Comunità è aperta 24 ore su 24 ore per 365 giorni l'anno e gli operatori garantiscono la propria prestazione in turni, assicurando una continuità del servizio.

La vita della casa è programmata sullo stile familiare, basandosi quindi sulla compartecipazione di tutti (operatori ed ospiti) alla conduzione e gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno.

## **Le attività**

La finalità principale che il servizio si propone è la risocializzazione dell'ospite, per cui l'organizzazione della Comunità ruota sia intorno al singolo ospite che al gruppo, interagendo con l'esterno.

Il programma di attività socio-riabilitative della Comunità si può così illustrare:

- Attività di accoglienza residenziale;
- Attività di gestione della casa e della persona;
- Attività di animazione individuale e di gruppo;
- Rapporti con le famiglie (o figure significative);
- Attività di coordinamento dell'èquipe;
- Attività di formazione continua degli operatori.

Altri servizi generali per il funzionamento della struttura sono:

- Servizio di Segretariato sociale di Comunità
- Attività di animazione e riabilitazione psichiatrica e psico-sociale;
- Reperimento risorse esterne per le attività di animazione e del tempo libero;
- Attività di documentazione;
- Assistenza sanitaria e somministrazione farmaci;
- Servizio di trasporto e di accompagnamento;
- Approvvigionamento e preparazione dei pasti.

**La Cooperativa Sociale “Madre Teresa” mette a disposizione degli utenti i seguenti strumenti di tutela:**

## **Tutela della privacy**

Il garante della privacy per la Cooperativa Madre Teresa è il Presidente, dott.<sup>ssa</sup> Angela Lentini.

In relazione alla normativa vigente sul diritto alla privacy, è garantita la riservatezza dei dati personali di ciascun ospite, che verranno utilizzati unicamente a fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dello stesso.

## **Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio**

Nella convinzione che migliorare il servizio significa soddisfare le aspettative dei clienti, il servizio prevede la somministrazione di questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli ospiti.

Si provvederà inoltre a raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio e degli interventi posti in essere.

## **Procedure di reclamo**

In caso di disservizi, gli ospiti hanno la possibilità di sporgere reclamo.

Modalità di presentazione:

L'utente e/o i loro familiari possono presentare osservazioni o reclami. Possono essere presentati in forma scritta al responsabile d'area, il quale provvederà a rispondere entro 15 giorni, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

Il responsabile d'area per i Servizi Strutturali della Società Cooperativa Sociale "Madre Teresa" è l'assistente sociale dott.ssa Nobile Diega.