

Società Cooperativa Sociale



Carta dei Servizi

**“Se riesco a guardare più lontano di chiunque altro,
è solo perché sono sulle spalle dei giganti”
(Isaac Newton)**

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi intende descrivere sinteticamente l'organizzazione della Cooperativa, gli ambiti di intervento, i centri di servizio, i principi e i valori che ne orientano il funzionamento, gli impegni del sistema qualità.

All'interno della carta generale della Cooperativa sono inserite le singole carte dei servizi.

E' un patto che la cooperativa stringe con i propri utenti e rappresenta l'impegno a fornire loro buoni livelli di servizi. Contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione sia interno che esterno.

La cooperativa **L'Incontro** ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi contestualmente all'implementazione del sistema di gestione Qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (Pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125, S.O.) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art.13 "carta dei servizi sociali").

La Carta dei Servizi della Cooperativa è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte del Presidente, della Direzione, dei Responsabili di Area e di tutti i soci.

DATI

| | |
|---|---|
| Data di costituzione | 25 marzo 1985 |
| Data inizio attività | 01 gennaio 1990 |
| Denominazione | Società Cooperativa a responsabilità limitata |
| Sede Legale | Viale Lombrici Snc, 46 – 06046 Norcia PG |
| Telefono | 0743 225109 |
| Fax | 0743 529205 |
| E-mail | info@cooplincontro.it |
| Sito Internet | www.cooplincontro.it |
| Partita I.V.A. | 01571000544 |
| Iscrizione alla C.C.I.A.A. | nr. 146956 |
| Iscrizione al Registro delle Società del Tribunale di Spoleto | nr.1343 |
| Iscrizione all'Albo Regionale Cooperative Sociali | delle nr 25 foglio 25 sezione A |
| Iscrizione al Registro Prefettizio | nr. 992 |
| Iscrizione INPS | nr. 5804688696 |
| Iscrizione INAIL | nr. 7472408/80 |
| Iscrizione B.U.S.C. | nr. 1992/211164 |
| Certificazione KIWACERMET | Nr. 5166-A settore 38-35 |

Rev. 4 Febbraio 2024



Mission:

Perseguimento della promozione umana e dell'integrazione sociale degli individui ispirandosi ai principi di mutualità, di solidarietà, di democraticità, di valorizzazione delle risorse umane. Tale azione si concretizza in una serie di servizi alla persona volti a rispondere ai bisogni dell'emarginazione, si propone inoltre di partecipare attivamente alla costruzione di modelli innovativi di Welfare comunitario, favorisce lo sviluppo territoriale di occupazione qualificata e da qualificare, promuove dignità sociale, lavorativa ed economica attraverso un'azione solidale e a tutela dei soci.

Valorizza le risorse umane interne attraverso un' accurata formazione professionale promuovendo e valorizzando le capacità imprenditoriali che possano favorire nuove progettualità.

Vision:

Sulla base dell'esperienza degli ultimi anni la Cooperativa ha delineato le seguenti linee guida di azione del settore :

Dimensione della Cooperativa

Territorialità

Specializzazione e Percorso Qualità

Valorizzazione Risorse Umane

Collaborazione con altre Cooperative ed Associazioni (Lavoro in rete)

DIMENSIONE: L'orientamento della Cooperativa è quello di trovare una dimensione compatibile e soprattutto comprensibile ai soci, tale sistema di rapporti fondato sulla partecipazione attiva e democratica è da considerarsi come elemento strutturale di qualità per le imprese che per loro natura sono chiamate a produrre rapporti e relazioni positive con le persone, pertanto l'obiettivo è quello di attestarci come struttura medio-grande , agile nella gestione attivando a seconda dei casi processi di moltiplicazione di cooperative e/o di integrazione consortile.

TERRITORIALITÀ: Il legame che ormai coinvolge la nostra struttura con il territorio è forte e longevo, ma per far sì che si possano fronteggiare giornalmente i bisogni dei cittadini occorre sviluppare un' azione costante di costruzione e radicamento di rapporti con i cittadini, con gruppi sociali e con le istituzioni finalizzate al perseguimento della formazione umana e all'integrazione Sociale, la nostra formula imprenditoriale diventa quindi un mix di solidarietà nei confronti dei cittadini e lo sviluppo economico, commerciale della Cooperativa.

SPECIALIZZAZIONE E PERCORSO QUALITÀ:La strategia aziendale presente e futura è quella orientata ad organizzare competenze e capacità di gestione complessiva ed evitare di svolgere mera ed indifferenziata prestazione di manodopera a favore di enti pubblici ed altri soggetti committenti. La modalità di gestione orientata alla qualità del servizio si sviluppa attraverso l'analisi del contesto esterno ed interno alla organizzazione nonché all'analisi dei rischi e delle opportunità che da esso derivano.

VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE: La Cooperativa punta alla costante crescita dei soci lavoratori sia dal punto di vista professionale sia per quello contrattuale , è pertanto importante lavorare contemporaneamente sulla formazione permanente dei Soci e sulla responsabilizzazione dei ruoli.

COLLABORAZIONI CON ALTRE COOPERATIVE ED ASSOCIAZIONI: La collaborazione tra Cooperative e Associazioni hanno degli aspetti fondamentali e strategici del nostro cammino. L'impegno prioritario è quello di evitare di arrecare danno ad altre cooperative, aderendo a logiche di concorrenzialità deleterie allo sviluppo del settore. L'impegno futuro è quello di rafforzare le varie forme di collaborazione operativa e di integrazione

Rev. 4 Febbraio 2024

contestuale, nonché una costante azione orientata alla formazione di un'unica Cooperazione, dimostrando così nei fatti il superamento di una concezione aziendale egoistica ed egocentrica.

IDENTITA'

La Cooperativa Sociale "L'Incontro" nasce nel 1985, opera prevalentemente sul territorio della Valnerina, erogando servizi alla persona nelle aree dei Minori, Disabili, Anziani e Salute Mentale in convenzione con la ASL Umbria n. 3 e gli EE. LL. territoriali, collabora con soggetti del Privato Sociale, le Associazioni di Familiari e quelle di categoria.

Dal 2005 la cooperativa ha un sistema di qualità secondo la norma ISO 9001, certificato dal KIWACERMET, per i servizi di progettazione ed erogazione degli interventi socio-educativi e socio-sanitari, residenziali e semiresidenziali, collettivi e individuali.

Accanto agli interventi tradizionalmente volti al sostegno e supporto della persona in difficoltà, "L'Incontro" per esprimere al meglio il senso di identità ed appartenenza al territorio, intende accogliere e sostenere nuove idee progettuali mirate alla promozione e valorizzazione dell'individuo e a beneficio dell'intera comunità.

A tutt'oggi la Cooperativa è impegnata nelle seguenti aree di intervento:

I Area Anziani

I Area Minori

I Area Disabili

Servizi di Accoglienza, Portierato e Centralino

Servizi di Pulizia e Sanificazione

AREA ANZIANI: Responsabile *Kety Salvi*

Servizio di Assistenza Domiciliare

Il servizio è rivolto agli anziani del territorio della Valnerina. Le prestazioni riguardano la cura della persona, l'igiene della casa il disbrigo di piccole pratiche, l'accompagnamento a visite mediche, riscossione pensioni ecc. e comunque tutti quegli atti che sono di supporto al miglioramento delle autonomie personali e delle interrelazioni sociali degli utenti. Tali servizi sono gestiti in appalto e per conto dei Comuni della Valnerina Ambito Territoriale n° 6 e dell'Asl n° 3.

Responsabile personale O.S.S: *Kety Salvi*

Gli operatori socio-sanitari (OSS) qualificati per la cura e assistenza delle persone allettate o non autosufficienti, operano presso le strutture presenti sul territorio e convenzionate con la cooperativa, quali la Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.) di Cascia che accoglie circa 10 utenti. Le mansioni svolte riguardano la tutela igienico-sanitaria degli ospiti, la vestizione, nutrizione, supporto alle attività di socializzazione ed integrazione, collaborazione nelle attività di mantenimento delle capacità psico-fisiche residue.

Profili delle Risorse Umane impiegate

Responsabili di Area

Operatori Socio Assistenziali di base

Operatori Socio Assistenziali Qualificato

Operatori socio sanitari (OSS)

Rev. 4 Febbraio 2024



Responsabile Struttura : Dott.ssa *Annamaria Latini*

Casa di Riposo - VILLA COSTANZA (San Lorenzo Nuovo -VT) : Mantenimento delle autonomie fisico e psico sociali della persona anziana accolta in struttura, mantenimento della compliance familiare. Attività formative, tendenti a favorire l'autonomia personale, finalizzate ad acquisire il miglior adattamento possibile ai vari momenti funzionali della giornata in relazione all'organizzazione temporale-sequenziale della giornata stessa e quindi ai ritmi giornalieri, all'accompagnamento nell'alimentazione, nell'abbigliamento, nella cura dell'igiene, nell'orientamento spazio-temporale, nel rapporto con l'ambiente esterno, attraverso interventi specifici di sostegno e di sviluppo.

La struttura costituisce uno dei servizi che offre una risposta socio-assistenziale al bisogno di tipo residenziale, tutelare, di autorealizzazione e di inclusione sociale dell'anziano, dando una risposta adeguata ad anziani autosufficienti e parzialmente non autosufficienti che richiedono garanzie di protezione nell'arco dell'intera giornata.

AREA MINORI: Responsabile *Michela Bovi*

Assistenza domiciliare socio-educativa: interventi volti a favorire l'integrazione e inclusione sociale, al raggiungimento e mantenimento di maggiori autonomie personali e sostegno scolastico.

Tali servizi sono gestiti in appalto per conto dei Comuni della Valnerina Ambito Territoriale n° 6 e Asl n°3 .

Centro abilitativo agli apprendimenti: intervento abilitativo pomeridiano rivolto a minori con disturbo di Apprendimento (DSA) e/o disturbi cognitivi, in integrazione al trattamento riabilitativo logopedico.

Apertura tutti i pomeriggi dal Lunedì al Venerdì presso i locali della UODS di Norcia.

Tale servizio è gestito in appalto per conto della ASLN°3 distretto di Norcia. Le modalità di accesso al servizio sono stabilite dall' UODS di Norcia.

Centri estivi: centri per minori dai 6-12 anni in tutto l'Ambito Territoriale n° 6 Valnerina.

Vengono organizzati prevalentemente nel periodo di chiusura delle scuole e la programmazione concordata annualmente con gli enti pubblici preposti.

Laboratorio Autismo : attività laboratoriali rivolti a minori affetti da autismo con operatori con specifica formazione.

Servizi Prima Infanzia: Asilo nido "La Foresta dei Sogni" via delle Ginestre (Santa Maria in Comune di Trevi).

L'obiettivo prioritario è quello di favorire un sano ed armonico sviluppo psicofisico per soddisfare alcuni bisogni fondamentali quali il poter disporre di cure, di alimentazione e di ambienti adeguati; utilizzare il gioco a fini conoscitivi e relazionali; stabilire una relazione significativa con una o più figure di riferimento. Promuovere l'autonomia che consiste nell'acquisire conoscenza e padronanza del proprio corpo; identificare e contenere le proprie emozioni ed i propri stati d'animo ed acquisire sicurezza e fiducia in se. Educare alla socialità che si realizza acquisendo fiducia nei confronti degli altri, capacità di stabilire rapporti di amicizia con coetanei e con adulti, il senso ed il rispetto delle regole di convivenza. Educare alla consapevolezza ed al rispetto della diversità che consiste nel riconoscere le differenze individuali ed accettarle.

Organizzazione interna

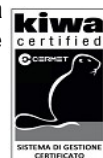
L'Asilo Nido si articola di norma nelle seguenti sezioni:

Sezione lattanti per bambini dai 4 ai 12 mesi

Sezione Semi Divezzi 12-24

Sezione divezzi per bambini dai 24 ai 36 mesi

La struttura rimarrà aperta per undici mesi consecutivi da Settembre a Luglio, l'apertura per il mese di Agosto verrà effettuata su richiesta dei genitori. Verranno comunque rispettate le festività previste da calendario. Il servizio è
Rev. 4 Febbraio 2024



aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30, l'orario di chiusura verrà prolungato alle ore 18:00 se si raggiungerà un numero pari al 50% dei bambini iscritti. Le fasce d'orario possibili di scelta sono: Mattina prima uscita 7.30 - 12.00 Mattina seconda uscita 7.30 - 14.00 Mattina terza uscita 7.30 - 16.00 Giornata intera 7.30 - 16.00.

“LA FORESTA DEI GIOCHI” – viale Lombrici snc, Norcia (centro socio-educativo)

Il Centro Socio Educativo **“La Foresta dei Giochi”** è uno spazio innovativo costruito in maniera dinamica e costruttiva, un luogo ideato come evoluzione di vecchi stereotipi quali l'oratorio tradizionalmente intesi in modo statico e monotono. Il Centro è suddiviso in aree dedicate, uno spazio da utilizzare sia il periodo invernale sia nel periodo estivo, anche per feste di compleanno o feste a tema. Oltre all'aiuto compiti si promuovono aspetti socio educativi ed aggregativi.

Obiettivi:

1. Offrire uno spazio di gioco e di crescita attraverso cui difendere, concretamente ed operativamente, l'inalienabile diritto al gioco.
2. Restituire autorevolezza ed importanza al gioco in quanto evento fondante per la pienezza dell'individuo;
3. Promuovere sul territorio la diffusione della cultura ludica e del gioco quale esercizio di libertà e di creatività ed in quanto intensa e pregnante opportunità di crescita individuale e sociale;
4. Offrire un luogo d'incontro tra ragazzi provenienti da culture ed esperienze diverse;
5. Proporre attività, spazi di ascolto e di autonomia che incidano positivamente.
6. Promuovere diritti e pratiche partecipative sollecitando il protagonismo attivo delle nuove generazioni;
7. Sollecitare la collettività nell'assunzione al fine di costruire e realizzare una città a misura di bambini.

DESTINATARI DEL PROGETTO:

Il progetto nasce da una esigenza concreta e realistica del territorio ed è rivolto alla fascia dei minori compresi tra i 3-6 anni e i 6-12 anni. Gli attori principali sono i bambini, ma contestualmente ne beneficiano anche le famiglie che non hanno altre possibilità alternative per la collocazione dei propri figli.

Profili delle Risorse Umane impiegate

Responsabile di Area

Animatori Socio- Educativi per Minori

Educatori Professionali

AREA DISABILI: Responsabile *Kety Salvi*

Assistenza domiciliare adulti: interventi volti alla cura e igiene della persona e del contesto di vita, secretariato sociale, supporto all'autonomia individuale e integrazione sociale.

Tali servizi sono gestiti in appalto e per conto dei Comuni della Valnerina Ambito Territoriale n° 6 e dell' Asl n°3.

Centri socio riabilitativi per disabili adulti

Sono centri diurni in convenzione con la ASL n° 3 ed i Comuni dell'Ambito Territoriale n° 6 Valnerina. Attualmente il servizio si articola in due laboratori nei quali vengono svolte attività di recupero, acquisizione e mantenimento di autonomie funzionali e sociali, di promozione alla vita relazionale e di cura della persona. Attraverso le varie attività

Rev. 4 Febbraio 2024



proposte, come la manipolazione laboratoriale, la partecipazione a soggiorni marini o montani e agli eventi presenti sul territorio, gli utenti dei **Centri “L’ Oasi” e “Tutti i Colori del Mondo”**, hanno l’opportunità di incrementare i momenti di aggregazione, e potenziare le attività manipolative; prova tangibile risultano essere l’ottima fattura dei manufatti realizzati nei laboratori. Riuscire a commercializzare questi prodotti, rappresenta oggi per la nostra cooperativa uno degli obiettivi prioritari da perseguire.

Le modalità di accesso al servizio sono stabilite dalla ASL n° 3 distretto di Norcia.

Profili delle Risorse Umane impiegate

Responsabile di Area

Animatori Socio Educativi per Disabili

Operatori Socio Assistenziali Qualificati

Operatori socio sanitari (OSS)

“L’Oasi” in Pazzale Leone XIII snc 06043 (Cascia)

Giorni e Orari di apertura:

Lunedì: 9.00-17.00

Martedì: 9.00-17.00

Mercoledì: 9.00-17.00

Giovedì: 9.00 – 17.00

Venerdì: 9.00-17.00

“Tutti i Colori del Mondo” viale Lombrici Snc (Norcia)

Giorni e Orari di apertura:

Lunedì: 9.00 – 17.00

Martedì: 9.00-17.00

Mercoledì: 9.00 – 17.00

Giovedì: 9.00 – 17.00

Venerdì: 9.00 – 17.00

Comunità Famiglia Rd5.3 - Struttura “Dopo di Noi” - Loc. Roccaporena (Cascia)

La Casa Famiglia è in grado di ospitare n° 4 disabili più n° 1 emergenza, privi di figure parentali di riferimento a ciclo continuato. L’obiettivo prioritario è quello di garantire una migliore qualità della vita, svolgimento e soddisfacimento delle ordinarie attività del quotidiano, opportunità di socializzazione e integrazione con il contesto sociale circostante di riferimento.

Destinatari:

- Sono ammessi soggetti disabili, soli o privi del necessario supporto assistenziale.
- Sono ammessi soggetti prevalentemente residenti presso l’ambito territoriale n°6 Valnerina
- Sono ammessi soggetti con caratteristiche compatibili a quelle del gruppo-ospiti già presente;

La Casa Famiglia rifiuta ogni forma di autoritarismo e promuove la condivisione e la responsabilità secondo l’obiettivo di sviluppare le abilità del saper vivere insieme e di comunicare con gli altri.

Profili delle Risorse Umane impiegate

Responsabile di Area

Rev. 4 Febbraio 2024



Animatori Socio Educativi per Disabili

Operatori Socio Assistenziali

Orario: Aperto 24 ore su 24.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, PORTIERATO E CENTRALINO: Responsabile *Erika Olivieri*

Il custode addetto alla vigilanza ha l'obbligo di espletare le attività di cui al presente articolo.

In particolare egli dovrà:

a) provvedere alla apertura e chiusura del portone o del cancello di accesso alle strutture oggetto della custodia, di norma secondo il calendario di servizio, salvo cambiamenti o interventi straordinari o eccezionali, anche notturni, richiesti esclusivamente dal Direttore Amministrativo;

b) vigilare sulla buona conservazione di tutte le parti comuni dello stabile custodito e sul regolare funzionamento degli impianti idraulici, elettrici, di riscaldamento, di protezione incendi del centralino e quant'altro, comunicando tempestivamente ai preposti indicati dall'Amministrazione gli eventuali inconvenienti che si verificano per i provvedimenti conseguenti;

c) sorvegliare l'ingresso secondo le disposizioni che gli vengono impartite;

d) fornire indicazioni a chi deve accedere all'edificio per il disbrigo di eventuali pratiche;

e) impedire la sosta a qualsiasi titolo di motocicli e autoveicoli negli spazi dell'università nonché di persone estranee al servizio ed allo stabile, salvo diverse ed espresse autorizzazioni;

f) provvedere allo spargimento della segatura e di sale sui gradini dell'ingresso dell'edificio in caso di pioggia o ghiaccio;

g) informare tempestivamente i preposti indicati dall'Amministrazione delle irregolarità o inconvenienti che richiedessero l'adozione di appositi provvedimenti: qualora accerti una minaccia di incendio o un tentativo di furto, deve subito avvisare rispettivamente oltre che i preposti indicati dall'Amministrazione, i vigili del fuoco e il Commissariato di Pubblica Sicurezza competente;

h) ispezionare, prima della chiusura, i locali dello stabile per assicurarsi che nessuna persona, anche non estranea, vi rimanga rinchiusa. Nel corso dell'ispezione il custode deve provvedere, salvo diverse disposizioni, a spegnere le luci, gli interruttori di forza motrice e a chiudere le finestre di tutti i locali, nonché a spegnere gli interruttori di macchine ad alimentazione elettrica nei singoli uffici, qualora non vi abbia provveduto il personale addetto. Nei casi su accennati il custode dovrà comunicare al proprio responsabile le irregolarità rilevate;

j) rispondere durante le ore di chiusura alle eventuali chiamate dall'esterno e ricevere la posta;

l) disimpegnare le altre mansioni in via particolare richieste dall'Amministrazione la quale stabilirà per esse di volta in volta le relative modalità;

m) attendere con cura e solerzia alle incombenze attinenti all'incarico conferitogli.

Il processo di Accoglienza: Portierato Centralino Servizi Teatrali e Sorveglianza è incentrato sulla attività svolta da:

- L'addetto alla Reception/Portiere che riceve i visitatori e fornisce informazioni ed indicazioni rispetto allo stabile cui è assegnato
- L'addetto alla reception/centralinista che con la stessa modalità operativa raccoglie le telefonate indirizzate allo stabile e le indirizza agli uffici/servizi di competenza così come dall'interno vengono indirizzate le chiamate verso l'esterno secondo le indicazioni degli uffici/servizi della committenza.
- L'addetto ai servizi di sala/teatrali il quale riceve gli spettatori/visitatori filtrati dal servizio di portierato e li guida al posto assegnato. L'addetto ai servizi di sala è a conoscenza del piano di emergenza dello stabile e se indicare le uscite di emergenza come i vari tipi di servizi di cui lo stabile è dotato nonché delle informazioni di massima circa lo spettacolo che andrà a svolgersi nell'immediato.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE : Responsabile Sandra Giudici:

La cooperativa svolge servizi di detersione, sanificazione di qualsiasi ambiente: uffici, condomini, supermercati, scuole, aziende di trasporto pubblico, capannoni industriali, spazi aperti, laboratori, magazzini, officine, chiese, ristoranti, alberghi. La cooperativa è dotata di attrezzature, prodotti e macchinari all'avanguardia nel settore, che garantiscono la massima efficacia ed efficienza, sia per quanto riguarda le superfici orizzontali che quelle verticali.

SERVIZIO DI MENSE E RISTORAZIONE COLLETTIVA : Responsabile Bovi Michela e Salvi Kety:

La cooperativa da anni gestisce servizi di ristorazione collettiva e garantisce un servizio di ristorazione di qualità che prendendosi cura delle esigenze di tutti.

Lo facciamo con servizi di ristorazione su misura che offrono qualità delle materie prime utilizzate, sicurezza alimentare e tutta la nostra esperienza nel settore. Le nostre soluzioni includono gestione diretta delle cucine, consegna dei pasti e altre numerose offerte.

MODALITA' e GESTIONE dei RECLAMI

Il reclamo deve pervenire al Responsabile Qualità in qualsiasi forma o con una delle seguenti modalità:

Via e.mail: info@cooplincontro.it

Via Fax: 0743529205

Via posta: L'Incontro Società Cooperativa Sociale Viale Lombrici Snc, 06046 Norcia (PG)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, comunque sottoscritto.

Ai reclami il Responsabile Qualità garantisce una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

Responsabile Qualità: Dott.ssa Bovi Michela



Il Presidente
(Carocci Costanza)



Rev. 4 Febbraio 2024

