

LA CARTA DEI SERVIZI

IL VALORE DELLA PERSONA NELL'ERA
DIGITALE

CONTROVENTO
Società Cooperativa
Sociale

Via Maria Montessori 16
09030 Samassi (SU)

Tel. 349 30 94 188

martina.montis@controventocoop.it

Sommario

CONTROVENTO Società Cooperativa Sociale	2
Sommario	3
Controvento Società Cooperativa Sociale	4
Prefazione	4
La Carta Dei Servizi	5
1.1 Che cosa è?	5
1.2 Riferimenti normativi.....	6
1.3 la Carta per Noi	7
2.La nostra storia	9
2.1 Chi siamo.....	9
2.2 La forma Cooperativa	10
2.3 La svolta epocale: La Riforma del Terzo Settore	11
2.4 I nostri principi	14
2.5 Organigramma Generale.....	16
3. Il Patto	17
3.1 I Diritti	17
3.2 I Doveri	18
I nostri servizi	19
4.1 Segretariato Sociale	19
4.2 SAD Servizio Di Assistenza Domiciliare	22
4.3 Telesoccorso e Teleassistenza	23
4.4 TRS Servizio Di Trasporto Sociale	24
4.5 Educativa Domiciliare e Sostegno alla Genitorialita'	26
4.6 Help me soccorso in rete.....	27
5.Come facciamo	29
5.1 Accesso ai Servizi e Modalità.....	29
5.2 La partecipazione	30
Allegati 1. Questionario soddisfazione utente	31
Allegato 2. Modulo Reclamo	31

Controvento Società Cooperativa Sociale

Prefazione

- La Controvento Società Cooperativa Sociale, come altri Enti del Terzo Settore, e pubbliche Amministrazioni italiane, è in cammino ormai da diversi anni lungo la strada della semplificazione, della trasparenza e del miglioramento dei servizi ai cittadini.
- Grazie alla presenza sul territorio e ad una politica da sempre attenta all'innovazione, la Cooperativa Sociale s'impegna, in maniera costante, per affermare un nuovo modo di intendere il rapporto tra l'organizzazione e il cittadino, basato sull'informazione chiara, sulla ricerca della soddisfazione delle esigenze e dei bisogni di ciascuno.
- La Carta dei servizi della Cooperativa rappresenta un patto preventivo basato sulla trasparenza e sulla fiducia con i cittadini. Con questo documento la **Controvento Cooperativa Sociale** assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

La Carta Dei Servizi

1.1 Che cosa è?

La **Carta dei servizi** è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli **standard della propria prestazione**, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.

È uno strumento di tutela dei cittadini, con il quale si attua il **principio di trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri del personale e degli utenti.

Il punto di partenza per la Carta dei Servizi è la **direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994**, [1] che introduce strumenti quali:

- l'adozione di standard di qualità del servizio;
- il dovere della valutazione della qualità dei servizi;
- il rimborso agli utenti nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati.

L'impiego della Carta trova un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella **Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n. 328/2000 art.13)** [2].



1.2 Riferimenti normativi

La legge 328/2000 promuove interventi sociali, assistenziali e sociosanitari che garantiscano un aiuto concreto alle persone e alle famiglie in difficoltà istituendo per la prima volta un fondo nazionale per le politiche e gli interventi sociali, negli anni il fondo è stato progressivamente diminuito fino al suo azzeramento nel 2012. La ripresa è del 2015, quando viene con la legge di stabilità si è provveduto a stabilire una dotazione finanziaria annua, strutturale, di 300 milioni a decorrere dal 2015. Lo Scopo principale della legge è:

- l'assistenza della persona e del suo nucleo familiare;
- la costruzione di un insieme integrato di trasferimenti monetari e servizi in rete;
- l'affermazione di livelli essenziali su tutto il territorio nazionale;
- prestazioni flessibili e diversificate, basate su progetti personalizzati;
- affermazione del diritto all'inserimento sociale;
- politiche per promuovere l'inclusione sociale.

Con la legge 328/2000 s'intende superare ulteriormente il concetto assistenzialistico dell'intervento sociale, nel senso che considera il **cittadino** come **soggetto attivo**, e in quanto tale, portatore di **diritti**, cui devono essere destinati interventi mirati alla rimozione di situazioni di disagio psico-sociale e di marginalità. [2, p. 13]

Per questo diventa fondamentale instaurare un rapporto chiaro e trasparente con il cittadino affinché insieme si possa costruire servizi efficienti e adeguati alle esigenze della nostra comunità.

OBIETTIVI

vivere dentro una società

- generativa
- sostenibile
- tecnologicamente avanzata in funzione dei bisogni dell'uomo
- abilitante
- sicura
- democratica
- meritocratica
- giusta
- che innalzi la qualità della nostra vita

1.4 la Carta per Noi

Per noi Cooperativa Sociale la Carta dei Servizi è soprattutto questo: la possibilità di presentare un'organizzazione aperta che lavora per il bene della persona e della sua comunità con modalità operative riconoscibili e condivise per **generare coesione** e **responsabilità sociale**.

Non vogliamo intendere la Carta come un ulteriore adempimento burocratico ma come strumento operativo facile e intuitivo che aiuta noi e i nostri clienti a creare i servizi di cui abbiamo bisogno all'interno di una nuova cultura organizzativa del lavoro che persegua attività di **interesse generale** con **finalità civiche** e **solidaristiche**.

La società cambia profondamente ad una velocità che ci sembra di non poter raggiungere, e oggi più che mai, dopo aver familiarizzato con il concetto di distanziamento sociale e trascorso un periodo di

isolamento preventivo, abbiamo la necessità di ripensare i nostri servizi individuando nuove procedure e nuove modalità di attivazione affinché sia preservata la salute degli utenti e degli operatori.

Per questo abbiamo elaborato nuovi protocolli operativi che sono stati recentemente verificati e autorizzati dagli organi amministrativi competenti di concerto con le parti sociali.

Abbiamo attivato un sistema di **tracciamento virtuale** delle presenze degli operatori nei servizi domiciliari e in quelli in itinere con un sistema associato di **timbratura digitale** e **reportistica telematica** attraverso la quale miglioreremo la comunicazione all'interno delle nostre aree d'intervento e faciliteremo la comunicazione tra clienti operatori e professionisti.

Tuttavia, mai come ora, è necessaria la completa collaborazione affinché si possa convivere proattivamente con la situazione emergenziale e favorire il cambiamento culturale che da anni invociamo.

Nasce, pertanto, sotto i migliori auspici la nostra Carta dei Servizi e matura una riflessione profonda dei servizi proposti e dei bisogni cui dare risposta.

La mission societaria dalla sua costituzione porta avanti un progetto che favorisca la piena integrazione tra l'ambito sociale e quello strettamente sanitario. Questo perché ha compreso pienamente il senso della nuova definizione di **Salute HEALTH**, a cura dell'**Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS)** presentata nel 2011 come: **“la capacità di adattamento e di aiuto a gestirsi di fronte alle sfide sociali, fisiche ed emotive”**. È una definizione importante perché valorizza la persona e gli sforzi che compie quotidianamente per convivere con la propria malattia e le sue fasi.

Un approccio specialistico di tipo tradizionale con una presa in carico del soggetto cronico, su una popolazione che ha conquistato livelli insperati di longevità, non gioverebbe alla persona, quanto una valutazione globale, multidisciplinare dei bisogni atta a promuoverne dignità, qualità di vita e salute.

Queste parole così tecniche vogliono soltanto dire che un uomo si realizza pienamente all'interno di una dimensione sociale e relazionale.

Il ricorso alle cure cliniche e terapeutiche devono essere quantomai appropriate e destinate alle fasi più acute del decorso della malattia mentre, altre soluzioni di cura, possono essere attivate da un sistema di assistenza territoriale.

Per questo vogliamo Esserci e fare la Nostra Parte, sicuri di avervi al nostro fianco e dividerne il pensiero.

2. La nostra storia

2.1 Chi siamo

La **CONTROVENTO Società Cooperativa Sociale** nasce a Cagliari nel 2015 per atto pubblico.

Biografie lavorative discontinue diventano esperienze professionali eterogenee che si riconoscono nel futuro e in un nuovo progetto lavorativo e di vita. Cinque giovani soci, vincitori del bando RAS elaborano un progetto assistenziale per valorizzare la persona e la sua dimensione relazionale: costituiscono la prima cooperativa sociale a Samassi.

È stato facile pensare alla cooperativa sociale come **forma d'impresa** perché democratica e collegiale, a mutualità prevalente, in grado di valorizzare il lavoro della persona e il suo portato valoriale rafforzando la capacità di generare cambiamenti e impatti sociali.



7 Principi ispiratori

1. Adesione libera e Volontaria
2. Controllo democratico da parte dei soci
3. Partecipazione economica dei soci
4. Autonomia e dipendenza
5. Educazione formazione e informazione
6. Cooperazione tra cooperative
7. Interesse verso la comunità

2.2 La forma Cooperativa e governance

Normativa & Albo

L. 381/1991

La Cooperativa Sociale è una Onlus di diritto

Codice Civile (Libro VI, Titolo V)

Decreto 112/2017 in quanto impresa sociale

Albo delle Cooperative sociali presso la Camera di Commercio

Albo L.R. 22.04.97 N 16 - 691 sez. A

Registro Unico del Terzo Settore RUNTS dopo la riforma del Terzo Settore

Adesione alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue Legacoop n° 27960

Il lavoro di una persona all'interno di una cooperativa sociale è il lavoro di un **socio che genera e produce valore** come autentico capitale sociale.

All'interno di una **Cooperativa Sociale** il lavoratore non è solo una risorsa produttiva ma una risorsa umana, un **Socio** che attraverso la propria prestazione lavorativa offre una visione del mondo condivisa nell'**Assemblea dei Soci, organo sovrano** e finalizzata a perseguire:

- l'interesse generale della comunità
- la promozione umana
- l'integrazione sociale dei cittadini.

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo amministrativo tra i suoi compiti deve:

- Porre attenzione ai problemi interni rilevanti per la vita dell'organizzazione;
- Valutare, scegliere decidere
- Assicurare azioni di controllo e garanzia
- Ricercare innovazioni utili e praticabili
- Definizione linee di indirizzo e strategie proposte
- Predisposizione e Approvazione del Bilancio che dev'essere discusso e approvato dall'Assemblea dei Soci.

2.3 La svolta epocale: La Riforma del Terzo Settore

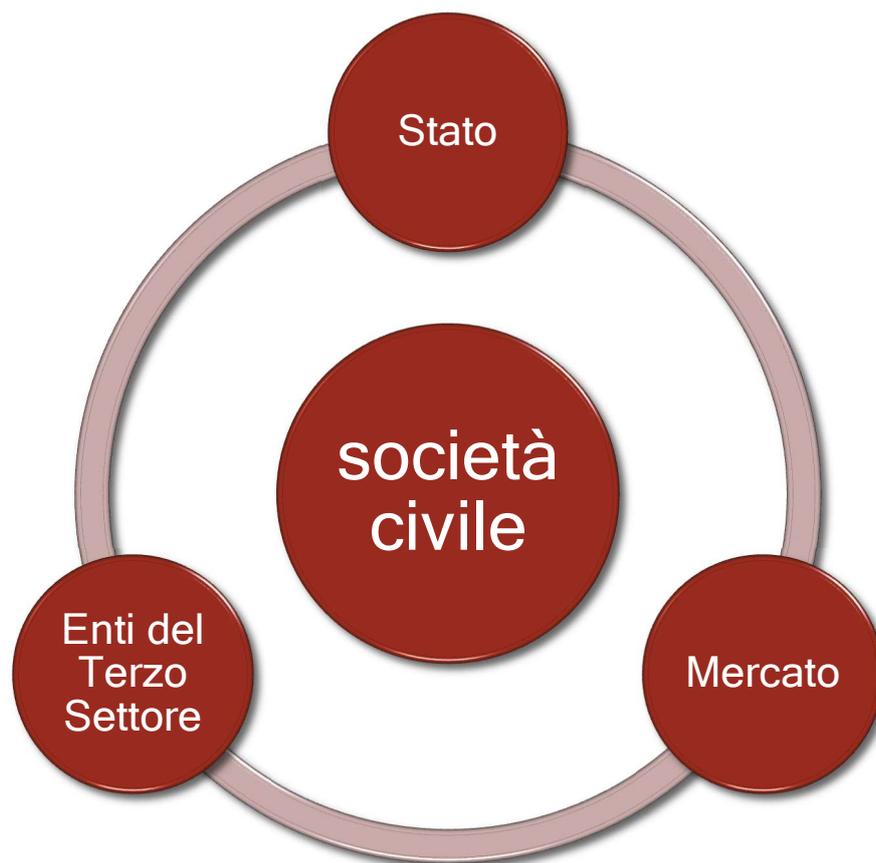
La riforma del Terzo Settore, avviata con la legge delega 106/2016 ha interamente ridefinito la normativa applicabile al mondo non profit: razionalizzando il variegato e confuso mondo apparato di norme presenti nel nostro ordinamento giuridico e assegnando una precisa identità giuridica al Terzo Settore: per la prima volta in Italia.

È una riforma culturale prima che giuridica perché il nuovo diritto del Terzo Settore si pone come fattore di trasformazione socio-economica del Paese e segna una vera svolta tecnico scientifica.

La Cooperazione Sociale è uno tra gli Enti del Terzo Settore, riconosciuta nel suo ruolo di **impresa sociale**. La **Controvento Società Cooperativa Sociale** è orgogliosa di farne parte e contribuire allo sviluppo e al progresso del sistema paese partecipando alla sua crescita economica e culturale.

La Riforma segna tre elementi di forte discontinuità con il recente passato:

- Passaggio dal regime *concessorio* ad un regime di *riconoscimento*, all'interno del quale l'autorità pubblica è chiamata a svolgere non più un'azione di concessione e autorizzazione rispetto agli enti del Terzo Settore quanto piuttosto ad esercitare il controllo sul rispetto delle regole!
- Superamento della logica che faceva ricorso al Terzo Settore come enti indistinti per compensare gli effetti perversi (fallimenti) sia dello Stato che del mercato, relegandolo ad un mero ruolo funzionale. L'art. 2 del Codice del Terzo Settore ha una **valenza fondativa** e ribadisce il ruolo di **creazione di valore** e non solo delle organizzazioni "not for profit" declinando questi principi anche in nuove forme organizzative come **le imprese sociali** che prendono vita **dentro** il mercato.
- Il Terzo Settore della Riforma è un vero e proprio "aggregato istituzionale", diverse soggettività giuridiche, profondamente differenti tra loro, attraverso l'**unità** e non l'uniformità, rilanciano un nuovo **ordine etico** avendo cura: dell'uomo e del suo ambiente.
- L'art. 55 del Codice individua un nuovo rapporto, di tipo simmetrico tra gli enti dove Stato, Mercato e Enti del Terzo Settore concorrono alla creazione di un **Nuovo Sviluppo Sociale** più giusto, equo, sostenibile e inclusivo. Qui trovano spazio principi di biodiversità economica e democrazia economica dove il fine ultimo dell'**agire economico** è il **bene comune** e non il mero bene totale.



Il processo di innovazione sociale, spinto da nuove categorie di bisogni insoddisfatti, rafforza le organizzazioni che generano valore sociale incorporando elementi produttivi e sociali. Il ruolo dell'impresa sociale riformata, non va inteso come un'innovazione istituzionale radicale, ma come il riconoscimento e l'istituzionalizzazione di un fenomeno già in atto che è possibile osservare leggendo i dati del Terzo Settore degli ultimi anni [3]. I dati ISTAT più recenti dal 2011 al 2015 mostrano come nelle istituzioni no profit italiane siano cresciute quelle realtà con almeno un dipendente + 32,3% per un totale di 55.000 unità.

In questi anni di profondi cambiamenti demografici, climatici-ambientali economici e sociali chi ha cercato di interpretare i bisogni delle persone in relazione a questi cambiamenti sono state le organizzazioni più o meno strutturate, che come oggetto sociale avevano **finalità di interesse generale** e la **promozione umana** intesa in senso lato. Questo perché lo sviluppo e la crescita di una società non può prescindere da una dimensione valoriale condivisa e dalla ricerca di una coesione interna rafforzata da un'idea comune di giustizia sociale e di diritti.

Alla cooperazione sociale è riconosciuto il "prototipo originario" è impresa sociale di diritto perché alla base della sua costituzione vi è il **civismo** come "*fattore d'impresa*" e non solo come *advocacy* [3, p. 151].

Fonti>Codice del Terzo Settore>Titolo VII> Dei rapporti con gli Enti pubblici> art.55

Fonti → Codice del terzo settore → Titolo VII - Dei rapporti con gli enti pubblici

1. In attuazione dei principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'amministrazione, autonomia organizzativa e regolamentare, le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'esercizio delle proprie funzioni di programmazione e organizzazione a livello territoriale degli interventi e dei servizi nei settori di attività di cui all'articolo 5, assicurano il coinvolgimento attivo degli enti del Terzo settore, attraverso forme di co-programmazione e co-progettazione e accreditamento, poste in essere nel rispetto dei principi della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché delle norme che disciplinano specifici procedimenti ed in particolare di quelle relative alla programmazione sociale di zona.

2. La co-programmazione è finalizzata all'individuazione, da parte della pubblica amministrazione procedente, dei bisogni da soddisfare, degli interventi a tal fine necessari, delle modalità di realizzazione degli stessi e delle risorse disponibili.

3. La co-progettazione è finalizzata alla definizione ed eventualmente alla realizzazione di specifici progetti di servizio o di intervento finalizzati a soddisfare bisogni definiti, alla luce degli strumenti di programmazione di cui comma 2.

4. Ai fini di cui al comma 3, l'individuazione degli enti del Terzo settore con cui attivare il partenariato avviene anche mediante forme di accreditamento nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione e parità di trattamento, previa definizione, da parte della pubblica amministrazione procedente, degli obiettivi generali e specifici dell'intervento della durata delle caratteristiche essenziali dello stesso nonché dei criteri e delle modalità per l'individuazione degli enti partner.

I principi e il servizio

Primo principio sulla quale si basa la politica della Cooperativa è quello dell'Assistenza verso tutti coloro i quali necessitano di aiuto sia psicologico che sanitario.

I criteri gestionali della Cooperativa tengono conto dei principi ispiratori qui a lato

2.4 I nostri principi

Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime

condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: la cooperativa assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della cooperativa dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

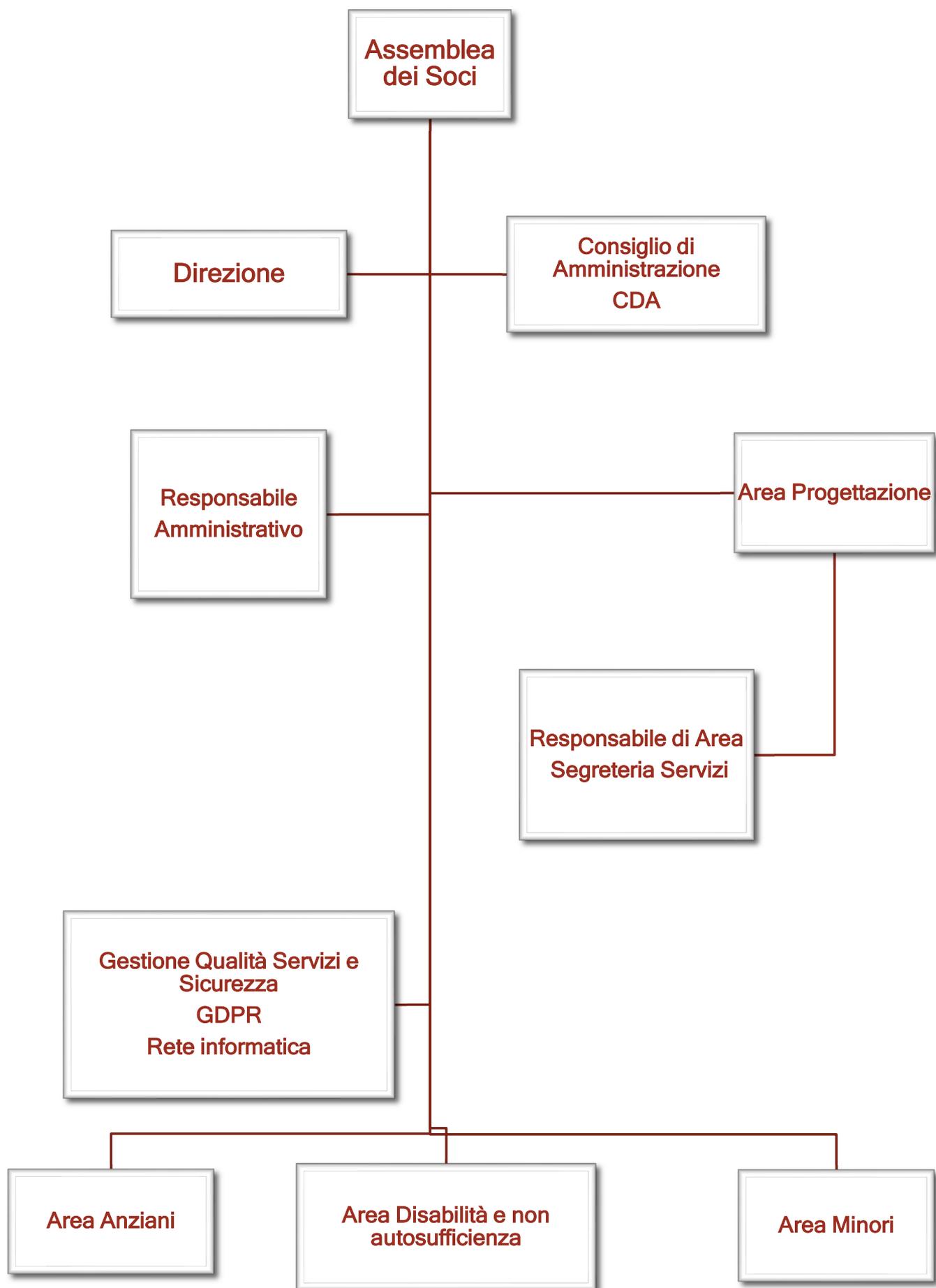
Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della cooperativa che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi,

la Cooperativa, vuole offrire al cliente dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: la cooperativa ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della privacy.

2.5 Organigramma Generale



3. Il Patto

[...] per Noi è importante riconoscere un'alleanza dentro valori condivisi

Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.

3.1 I Diritti

- L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto a ottenere le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato.
- L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale il quale è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei". Per i Minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.
- L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati sono trattati in base alle regole della prevista dal garante della privacy.
- L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- L'utente ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità dei servizi delle prestazioni e dell'assistenza ricevuta, può esprimere eventuali reclami su disservizi e l'esito dell'eventuale reclamo deve essere evaso entro un periodo di tempo determinato

I Diritti



dell'utente

La Controvento Cooperativa Sociale assicura il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

- L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.
- L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

3.2 I Doveri

- Nell'eventualità in cui il cliente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente il Coordinatore del Servizio.
- Il cliente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti sulle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.
- Il cliente deve acconsentire ad una programmazione almeno mensile degli accessi e deve concordare le esigenze particolari con il responsabile del servizio.
- L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.
- L'utente ha il dovere di facilitare l'operatore nell'esecuzione delle procedure al fine di ottenere il massimo beneficio e attenersi all'appropriatezza delle richieste.

Doveri dell'utente



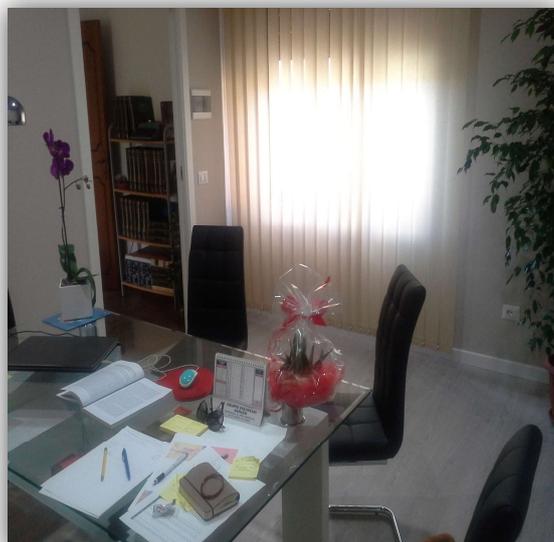
shutterstock.com • 101783026

I nostri servizi

4.1 Segretariato Sociale

Il Servizio di Segretariato Sociale è un servizio di ascolto trasversale alle tre aree principali all'interno delle quali classifichiamo i servizi:

- Area Anziani
- Area Disabilità e non Autosufficienza
- Area Minori



Il Servizio di Segretariato Sociale è stato pensato come un momento di raccordo e orientamento dove il cittadino può richiedere informazioni sulle modalità di accesso ai servizi della cooperativa. Il servizio offre informazioni sulle principali modalità di attivazione dei nostri servizi, normative vigenti e sulle provvidenze economiche che interessano i progetti di cura socioassistenziali quali:

- Piani L.162/98
- Progetti Ritornare a Casa
- Home care premium
- Legge 11/85
- Domanda d'invalidità civile e accompagnamento.

Il nostro **Servizio di Segretariato Sociale** ha l'obiettivo di facilitare e rafforzare la comunicazione tra i servizi presenti sul territorio e le aree attive all'interno della nostra organizzazione. Per questo è essenziale la **comunicazione** tra: il cittadino, i Servizi Sociali del Comune di appartenenza in quanto rappresentano la prima porta di accesso ai **diritti sociali** del cittadino, l'organizzazione e i servizi territoriali. in modo da garantire una.

Il cittadino può rivolgersi all'assistente sociale del Servizio Sociale del proprio comune, la quale, dopo un colloquio conoscitivo provvederà a redare il **PAI- piano assistenziale individualizzato** e l'individuazione del "responsabile del caso" o **case manager**.

Il case manager concorda con l'utente/cliente le decisioni da prendere, tenendo presenti le risorse a disposizione (proprie, della rete pubblica e privata dell'utente, della famiglia del territorio e quelle professionali).

Le attività contenute nel piano possono essere svolte da più professionalità o da altri fornitori che ne rispondono in modo specifico.

La legge quadro, tra le innovazioni introdotte, riconosce ai Comuni la possibilità di diversificare gli interventi prevedendo la concessione, su richiesta dell'interessato, di buoni-servizio utilizzabile per "*acquistare da uno o più erogatori accreditati*". L'obiettivo è quello di introdurre una maggiore libertà di scelta in merito a come e da chi farsi assistere. L' art.17 L.328/00 prevede espressamente titoli per l'acquisto dei servizi sociali che dovranno essere forniti nell'ambito di un percorso assistenziale attivo per l'integrazione o la reintegrazione sociale dei soggetti beneficiari" [4, pp. 28-29].

Qui in Sardegna abbiamo un valido sostegno per la persona che versa in condizioni di disabilità grave e di non autosufficienza. La [Legge 162/98](#).

Come ottenere il beneficio:

- Verbale INPS che riconosce la [L. 104/92](#) la disabilità grave art.3, comma 3;
- Certificazione dell'invalidità compilazione Scheda Salute dal medico Curante;
- Richiedi (ISEE) Indicatore della situazione Economica Equivalente;
- Inoltra la richiesta presso i Servizi Sociali del tuo Comune e attendi l'accettazione della domanda
- Opta per la Gestione Indiretta e scegli i **nostri servizi**

Segretariato Sociale



+ 39 345 84 69 630 | + 39 349 30 94 188

Sede operativa: via Maria Montessori 16, Samassi 09030 (SU)

Scrivi a:

✉ info@controventocoop.it

✉ martina.montis@controventocoop.it

L'attivazione di un servizio all'interno della nostra cooperativa è molto semplice è sufficiente prendere appuntamento con il Servizio di Segretariato Sociale che ti assegnerà il tuo Coordinatore o Responsabile d'Area.

In pochi passi:

- Opta per la gestione indiretta dei piani 162/98 e scegli i servizi della **Controvento Cooperativa Sociale**;
- un colloquio conoscitivo sarà utile a formalizzare il bisogno;
- la redazione di un patto di assistenza, convenzione firmato dalle parti **consente di avviare** il servizio;
- rendicontazione amministrativa con fattura e riepilogo degli accessi svolti dall'operatore per le assistenze domiciliari o dei transfer eseguiti nel caso dei servizi di trasporto sociale;
- È possibile sottoscrivere un canone mensile per prestazioni quali servizio di Telesoccorso -Teleassistenza e l'Assistenza Scolastica in rete per minori anche fuori dai progetti assistenziali riconosciuti dall'interno di un piano assistenziale.

AREA ANZIANI

Prestazioni

Igiene e cura della persona

Aiuto nell'igiene quotidiana

Rifacimento del letto

Preparazione pasti

Somministrazione pasti

Comfort domestico

Pulizia e Sanificazione dell'ambiente dell'utente

supporto prestato durante gli spostamenti per visite mediche e altri obiettivi di vita e cura

4.2 SAD Servizio Di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impovertimento.

Il Servizio può essere attivato secondo le modalità indicate dal Servizio di Segretariato Sociale operativo all'interno della Cooperativa.

Le prestazioni assistenziali sono svolte da operatori OSS e da Assistenti domiciliari in via prioritaria.

Il costo delle prestazioni a carattere infermieristico è interamente a carico dell'utente.

L'operatore si presenterà nel domicilio dell'utente avendo cura di:

- Essere puntuale
- Presentarsi
- Esibire il cartellino identificativo
- Se disposta effettuare la procedura anti-pandemia (rilevazione temperatura corporea, uso esteso dei DPI mascherina e tuta di bio-contenimento)
- Effettuare il lavaggio sociale delle mani
- Garantire la privacy dell'utente
- Operare secondo le necessità dell'utente
- Far firmare la scheda della rilevazione dell'accesso all'utente o al familiare
- Effettuare la procedura di decontaminazione e il lavaggio sociale delle mani

4.3 Telesoccorso e Teleassistenza

Il servizio è un servizio di ascolto e prevede l'attivazione di un sistema di monitoraggio mediante un dispositivo elettronico che consente alla centrale operativa di:

- geolocalizzare l'utente
- di monitorare i parametri vitali
- di ricevere le richieste d'aiuto da parte del cliente semplicemente pigiando il tasto sos
- di ricevere la segnalazione di una caduta accidentale

Il servizio è facilmente attivabile e richiede l'utilizzo da parte dell'utente di un semplice orologio da polso che viene fornito dalla nostra Cooperativa. Il dispositivo amico dell'acqua può essere comodamente indossato dall'utente senza avere la preoccupazione di non bagnarlo. Il dispositivo può essere facilmente ricaricato all'utente, l'autonomia è di circa 48 ore.

La centrale operativa avrà cura di verificare il messaggio di allarme inviato dal dispositivo e informare i famigliari e, qualora attivato all'interno del patto di servizio, predisporre il protocollo di soccorso con l'invio di un'unità mobile di soccorso e dell'assistente.

Il servizio di Teleassistenza è utile soprattutto per stabilire un canale comunicativo con le persone anziane e rompere l'isolamento.

Il servizio gestisce anche l'agenda di cura del cliente ricordando le:

- le visite mediche di controllo;
- gli appuntamenti per sedute di fisioterapia e altro;
- ritiro e consegna dei farmaci;
- Prenotazione e/o ritiro e consegna della spesa a domicilio.

4.4 TRS Servizio Di Trasporto Sociale

Il Servizio di trasporto Sociale è un servizio di mobilità territoriale implementato dalla

Controvento Società Cooperativa Sociale al fine di garantire ai propri clienti il raggiungimento dei luoghi di cura:

- Presidi ospedalieri
- Centri diurni e ludico-ricreativi
- Centri dialisi
- Scuole

La risalita a bordo è facilitata dall'operatore e da due cinture auto-tensionanti che agganciano la carrozzina.



Le modifiche strutturali consentono a tutti i passeggeri di viaggiare alla stessa altezza abbattendo barriere architettoniche e psicologiche. L'abitabilità del veicolo è resa molto confortevole dal passo lungo e dalla luminosità dell'abitacolo. La privacy è garantita dai vetri oscurati. È altresì possibile viaggiare con l'arto in sospensione.



Il veicolo consente la risalita a bordo di carrozzine, poltroncine mobili e carrozzine polifunzionali di diverso peso, misura e grandezza. Il veicolo consente lo spostamento facilitato delle persone con problema di obesità. La portantina elettrica consentirà loro la discesa e risalita di scale e gradini facilitando il raggiungimento dei presidi di cura o degli edifici scolastici e centri ricreativi.

AREA DISABILI

Una persona con disabilità è colui il quale ha una qualsiasi limitazione della capacità di agire. Questa limitazione è una conseguenza ad uno stato di minorazione e/o menomazione. La menomazione può riguardare una funzione psicologica, fisiologica o anatomica. La condizione di non autosufficienza è invece determinata da un fattore socioculturale.

La disabilità porta ad un handicap: uno svantaggio, una limitazione della capacità di agire e rapportarsi.

Insomma, una disabilità va ad incidere sulle capacità del singolo e sulle sue possibilità di partecipazione sociale.

Una disabilità può dunque essere temporanea o permanente ed avere diversi livelli di gravità.

In caso di disabilità è il fattore sociale che crea ostacoli ed è proprio questo su cui possiamo e dobbiamo lavorare.

Prendiamo come esempio una persona miope: la correzione con lenti lo porterà a correggere il suo handicap perciò potrà, per esempio, guidare. Colui che ha problemi a deambulare, grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche, potrà salire fino al decimo piano di un palazzo senza problemi.

È la società e l'ambiente socioculturale che possono offrire un superamento dell'handicap per non emarginare ed isolare il disabile.

Una persona non autosufficiente è colui al quale viene diagnosticata una situazione patologica. Questa situazione patologica limita o persino impedisce la vita di relazione, sociale e lavorativa dell'individuo stesso.

Secondo il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL):

Le possibili definizioni di non autosufficienza sono molteplici (inabilità, invalidità, handicap, disabilità, ecc...). Il CNEL ritiene opportuno adottare una definizione di natura funzionale, che fa riferimento alla capacità della persona di svolgere autonomamente o meno le funzioni essenziali della vita quotidiana. Persona non autosufficiente, quindi, è quella che richiede un intervento assistenziale permanente e continuativo, sia nella sfera di vita individuale che di relazione. In base a tale criterio, la persona non autosufficiente è quella che ha bisogno di aiuto, anche in parte, per svolgere attività essenziali (alzarsi da un letto o da una sedia, lavarsi, vestirsi, ecc...)

L'operatore munito di cartellino identificativo assisterà il cliente nelle operazioni di risalita e discesa dal veicolo. È fornita la possibilità di avvalersi del servizio di assistenza durante la visita medica.

Il servizio è attivabile seguendo le modalità indicate **dal Servizio di Segretariato Sociale**

Il servizio è regolarmente utilizzato da privati cittadini residenti nei propri domicili o all'interno di strutture residenziali Comunità alloggio, Comunità Integrate e RSA. Il servizio può essere fruito anche in convenzione con Enti Pubblici e Privati.

Il servizio è disponibile per effettuare il trasporto e l'assistenza di pazienti in trattamento dialitico.

L'equipaggio è composto generalmente da due operatori che non indossano divisa, ma hanno ben visibile il cartellino identificativo.

AREA MINORI

Gli obiettivi generali che il servizio si prefigge sono quelli di supportare i ragazzi più

demotivati dal punto di vista scolastico e seguire i giovani nel percorso di studi, offrendo

loro la possibilità di superare eventuali situazioni di svantaggio e/o disagio, rispondendo

nel contempo alle richieste di aiuto da parte di alcuni genitori, rispetto alla situazione scolastica dei figli.

4.5 Educativa Domiciliare e Sostegno alla Genitorialità.

Il servizio di Educativa Domiciliare Minori supporta i nuclei familiari che si trovano in stato di disagio sociale di gravità medio - lieve per situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea. L'obiettivo è quello di:

- favorire l'esercizio della funzione educativa genitoriale
- assicurare un'armonica crescita psicofisica dei minori
- garantire un'adeguata socializzazione dei minori.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio viene attivato in presenza di:

- minori che manifestino disadattamento e/o disagio socio-relazionale;
- minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere interventi di allontanamento;
- minori sottoposti a provvedimenti degli Organi giudiziari (Tribunale Ordinario, Tribunale per minorenni, Giudice Tutelare/Procura minorile).

Il servizio consente di intervenire sulle dinamiche familiari allo scopo di sostenerne la genitorialità, infatti consiste nel sostegno alle funzioni educative genitoriali offerto alle famiglie in modo individuale e limitato nel tempo, per particolari momenti di problematicità familiare e all'interno di un progetto socio-educativo.

Il Servizio, agendo in un'ottica di prevenzione, ha come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, favorendo al suo interno un armonico sviluppo dei minori in presenza di problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio familiare.

La durata dell'intervento può variare a seconda della complessità della situazione, delle resistenze e della recettività del minore.

4.6 Help me soccorso in rete

Il servizio offre un supporto educativo allo svolgimento dei compiti assegnati dai docenti delle varie discipline.

HELP ME soccorso Rete

Il servizio è fornito interamente on-line, utilizza una piattaforma interattiva zoom

Un animatore digitale è pronto ad accogliere le richieste dei ragazzi e prontamente a fornirgli l'aiuto di cui necessitano.

Le attività di aiuto scolastico quali SOS compiti e le attività laboratoriali extrascolastiche sono riprogettate all'interno di una piattaforma on-line.

L'attivazione del servizio è molto semplice, è sufficiente contattare il servizio di segretariato sociale e valutare la forma più congrua.

Il servizio è fornito interamente on-line, utilizza una piattaforma interattiva zoom

Un animatore digitale è pronto ad accogliere le richieste dei ragazzi e prontamente a fornirgli l'aiuto di cui necessitano.

Le attività di aiuto scolastico quali SOS compiti e le attività laboratoriali extrascolastiche sono riprogettate all'interno di una piattaforma on-line.

L'attivazione del servizio è molto semplice, è sufficiente contattare il servizio di segretariato sociale e valutare la forma più congrua.

È un servizio di extrascolastico con l'obiettivo di:

- Accrescere l'autostima dei ragazzi
- Motivare allo studio gli alunni
- Ridurre la dispersione scolastica
- Favorire la completa integrazione di alunni stranieri nel tessuto scolastico
- Avviare e/o mantenere un dialogo con la famiglia del ragazzo.
- Prevenire il fenomeno di cyberbullismo
- Intercettare e supportare i ragazzi vittime di cyberbullismo.

L'attivazione del servizio prevede:

- una call conoscitiva con il responsabile del servizio e i famigliari del ragazzo.

- Valutazione del PEI da parte dell'Assistente Sociale del Comune e dell'Educatore
 - una call tra l'educatore e il ragazzo
 - la firma da parte dei genitori del minore del patto educativo con sottoscrizione del contratto.
-
- Invio della fattura con riepilogo degli accessi virtuali al servizio.

Segretariato Sociale

 +39 345 84 69 630

dal lunedì al venerdì

dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:30

e-mail: info@controventocoop.it

5. Come facciamo

5.1 Accesso ai Servizi e Modalità

La Controvento Cooperativa Sociale eroga i propri servizi sulla base della sottoscrizione un patto per l'assistenza, una convezione tra il cliente e la cooperativa.

Per accedere privatamente ai servizi offerti dalla Cooperativa è sufficiente contattare il Segretariato Sociale o il Responsabile d'Area quindi previo colloquio conoscitivo avviare la procedura di attivazione dove le parti si impegnano alla firma del patto di assistenza.

Le prestazioni erogate dalla cooperativa possono essere oggetto di sovvenzioni economiche garantite dalla regione o da risorse comunali.

Al fine di prevenire la diffusione del contagio da COVID-19 è stato predisposto anche il colloquio telematico mediante piattaforma *skype* o *zoom* o *Teams Microsoft*.

Per gli utenti e i famigliari che non avessero a disposizione lo strumento *skype* o abbiano difficoltà ad utilizzare gli strumenti informatici resta possibile la conversazione telefonica e la messaggistica social in uso.

Responsabile

+ 39 349 30 94 188

Dr.ssa Martina Montis

Skype: [martina.montis](https://www.skype.com/people/martina.montis)

e-mail: martina.montis@controventocoop.it

5.2 La partecipazione

Crediamo che coinvolgere le persone sia il modo migliore per ottenere risultati certi e vincenti per questo ci siamo dotati di **questionari di valutazione e rilevazione del gradimento del servizio** da somministrare ai nostri utenti e ai loro famigliari affinché siano il principale partner nel progetto di cura.

I questionari compilati direttamente dagli utenti e dai loro famigliari saranno utili a documentare il lavoro svolto, a valorizzarlo e a suggerire riflessioni e miglioramenti. Le sinergie ricreate in ambito lavorativo sono essenziali per l'implementazione di nuovi servizi e la creazione di **luoghi di senso**.

Le riunioni dell'equipe multidisciplinare costituiscono un momento importante per promuovere riflessioni sulle modalità operative adottate, valutare l'operato e prevedere azioni correttive allo scopo di garantire i diritti ed il soddisfacimento dei reali bisogni degli utenti.

La cooperativa tra i suoi obiettivi si pone anche quello di istituire momenti di socializzazione e condivisione allargata predisponendo delle giornate d' incontro e momenti aggregativi.

Tuttavia vogliamo ricordare che per ragioni di sicurezza e in ottemperanza alle misure restrittive dei recenti decreti ministeriali i momenti ricreativi e aggregativi sono temporaneamente sospesi.

Si ricorda che a seguito del verificarsi di una pandemia la Cooperativa Sociale ha deciso di dotarsi di un protocollo operativo che ha l'obiettivo di mitigare il rischio del contagio da COVID-19. Riteniamo utile dotarci di questo strumento validato anche da un punto di vista scientifico-sanitario.

Allegati 1. Questionario soddisfazione utente

Allegato 2. Modulo Reclamo

ⁱ S.Zamagni , Il Terzo Settore in transito. L'urgenza della normatività sociale , in P.Venturi,S.Rago (a cura di), Il Terzo Settore in transito. Normatività sociale ed economie coesive, AICOON, Forlì 2018, p147-152