



CARTA DEI SERVIZI

02.01.2020

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Sirena Cooperativa Sociale rappresenta il formale impegno verso i cittadini fruitori dei servizi erogati a titolo professionale dalla nostra impresa sociale. Attraverso la Carta, il cliente conosce gli standard dei servizi offerti e le modalità di svolgimento delle prestazioni. Essa garantisce la trasparenza del Servizio e dell'ente deputato ad erogarlo.

CHI E' LA COOPERATIVA SIRENA

La Cooperativa Sociale Sirena è stata fondata nell'Ottobre 2005 con l'obiettivo di far fronte alle carenze di servizi essenziali sul territorio, per prevenire il disagio, favorire il benessere e conciliare tempi e necessità della collettività , in collaborazione con le istituzioni.

Già dal primo anno inizia la sua attività aprendo un asilo nido e un centro di aggregazione per ragazzi delle scuole elementari e medie .

Fondata dall'iniziativa di 16 donne ha ampliato sempre più la gamma delle attività svolte , per migliorare la qualità della vita dei cittadini. Oggi è una realtà consolidata nell'ambito della Val Vibrata e rappresenta un importante punto di riferimento per il territorio sulle tematiche dei bambini, dell'adolescenza degli anziani e dei disabili.

Forte di uno staff di operatori-operatrici qualificati , la Cooperativa Sirena è il partner ideale per le istituzioni, portatrice di un appeal etico innovativo costruito grazie alla qualità dei servizi e alla professionalità delle socie .

L'obiettivo principale della Cooperativa Sirena è quello di offrire una serie di servizi nell'ambito sociale ed il supporto umano per le fasce più deboli come : i minori, i diversamente abili e gli anziani , in settori necessari alla nostra comunità.

Dal Settembre 2008 la Cooperativa Sirena ha ottenuto la certificazione di Qualità nella progettazione e realizzazione di servizi Socio-educativi secondo le norme , confermata con la , UNI EN ISO 9001:2015.

Oggi la Coop. gestisce i seguenti servizi:

- ❖ Asilo Nido privato "L'Angolo dell'Infanzia "presso la sede di Tortoreto*
- ❖ Gestione servizi assistenziali Casa di Riposo " Rosina Rozzi " di Nereto.*
- ❖ Comunità Educativa per Minori privata a Terrabianca di Tortoreto.*
- ❖ Assistenza Scolastica per disabili nelle scuole di ogni ordine e grado nei 12 comuni della Val Vibrata oltre all'Assistenza domiciliare per disabili.*
- ❖ Centro sociale diurno per il Comune di Tortoreto*
- ❖ Colonie estive (marine e montane) in appalto con i comuni del territorio.*

Sirena Società Cooperativa Sociale Spa ETS

FINALITA' DELLA COOPERATIVA

La Sirena Cooperativa Sociale è una cooperativa sociale, iscritta regolarmente al registro nazionale delle cooperative sociali ed anche al registro della Regione Abruzzo. È ONLUS (non ha finalità di lucro) realizza i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi orientati in via prioritaria ma non esclusiva alla risposta al disagio dei minori, adolescenti, giovani e adulti in situazione di marginalità sociale ed economica intervenendo sul piano educativo e attraverso la sensibilizzazione e la formazione della comunità territoriale. La Sirena Coop. Sociale contribuisce a promuovere una lettura critica del disagio e favorisce l'implementazione di processi di prevenzione in un'ottica di sviluppo di comunità e di promozione del benessere.

COMPOSIZIONE DELLO STAFF

Alla data attuale il Consiglio di Amministrazione con funzioni direttive è composto da 5 soci con i seguenti ruoli:

Sig. Giuseppe Savini (presidente)

D.ssa Angela Maria Di Amario (vice presidente)

Sig.ra Giuliana Ciccone, Sig.ra Rosetta Cifà, Sig.ra Eugenia Pellanera, (consiglieri)

STANDARD DI QUALITA'

La Sirena Cooperativa Sociale garantisce la prestazione di servizi di qualità sottoponendoli ad un continuo processo di analisi e verifica al fine di garantire sempre migliori standard di lavoro. Il personale impiegato è in possesso di titoli necessari e di una specifica esperienza. L'èquipe coinvolta partecipa a momenti periodici di progettazione, condivisione, e verifica del lavoro svolto, gestite dal coordinatore del servizio. Inoltre i momenti di formazione e supervisione psicologica innalzano ulteriormente la qualità del servizio offerto avendo una ricaduta immediata sull'arricchimento professionale degli operatori coinvolti.

Infine tutti gli operatori di Elaborando sono tenuti a compilare moduli e strumenti di lavoro condivisi (tabelle di osservazione - progetti educativi - relazioni di sintesi) che possono essere considerati indicatori di verifica del lavoro svolto.

Dal Settembre 2008 la Cooperativa Sirena ha ottenuto la certificazione di Qualità nella progettazione e realizzazione di servizi Socio-educativi secondo le norme, confermata con la, UNI EN ISO 9001:2015.

INDICATORI DI QUALITA'

La Sirena Cooperativa Sociale ha individuato come indicatori di qualità del lavoro svolto:

1. L'attenta selezione del personale e la fidelizzazione degli operatori.

2. La formazione del personale orientata sia al sostegno relazionale sia all'ampliamento delle competenze professionali.

3. La verifica puntuale e documentata del lavoro svolto.

4. La flessibilità della progettazione, continuamente sottoposta ad analisi, verifica e aggiornamento grazie al lavoro di èquipe

5. Il lavoro di rete e raccordo con i servizi del territorio.

6. La supervisione psico-educativa per gli operatori, condotta da un operatore che collabora stabilmente con la cooperativa.

LE MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

La Sirena Coop. Sociale attua la verifica del lavoro svolto attraverso la verifica interna di èquipe, la verifica con il coordinatore del servizio e gli enti coinvolti, le relazioni riguardanti gli utenti del servizio, i questionari di valutazione degli utenti.

PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

La tutela del cliente viene garantita costantemente attraverso l'applicazione corretta delle procedure previste dalle norme vigenti in relazione a privacy (D.lgs 196/2003); sicurezza (D. Lgs 81/2008), e alte norme. Utenti e operatori sono coperti da adeguata assicurazione. La serietà e la professionalità nella relazione quotidiana con gli tutti interlocutori sono un dovere sul piano deontologico e garantiscono l'effettiva tutela degli interessi dei clienti della Sirena Società Cooperativa Sociale.

GESTIONE DEI RECLAMI

È possibile sporgere reclamo verso la cooperativa rivolgendosi al coordinatore del servizio attivo sul territorio e del quale la Sirena ha fornito già in fase di avvio del servizio numero di telefono fisso e mobile, indirizzo mail e fax.

A fronte di una segnalazione pervenuta, la Sirena Società Coop. Sociale si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e non più tardi di 3 giorni lavorativi riservandosi un adeguato tempo per gli eventuali approfondimenti qualora fossero sollevate questioni di non immediata risoluzione. In questo caso alla risposta immediata verrà fatta seguire una risposta ponderata e completa. Alla data del rilascio attuale la Sirena Società Coop. Sociale non ha ricevuto alcun reclamo ufficiale ed è sempre riuscita a conciliare le richieste dell'utenza o della committenza con la propria attività.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI NOSTRI SERVIZI

La Cooperativa sociale SIRENA nella gestione dei servizi socio-educativi si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza gestendo, con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti portatori di handicap e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

2. Imparzialità, trasparenza e partecipazione

Gli operatori dei diversi servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità, cortesia, professionalità verso gli utenti. Tutto il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento nel quale sono indicati nome, cognome e qualifica. In tale prospettiva si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- *verificare la corretta erogazione del servizio fornito;*
- *collaborare al miglioramento dello stesso;*
- *esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;*
- *esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.*

3. Libertà e collegialità

La programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione

4. Continuità

L'erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni. Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

- *Guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;*
- *Cause di forza maggiore.*

In questi casi, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

5. Efficienza ed efficacia

Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio grazie all'adozione delle soluzioni organizzative più funzionali a tale scopo.

ORGANIZZAZIONE

<i>Presidente</i> <i>Vice Presidente</i>	<i>Sig. Giuseppe Savini</i> <i>Dott.ssa Angela Di Amario</i>
<i>Resp. Personale:</i> <i>Resp. dei Servizi</i> <i>Coordinatrice dei Servizi:</i> <i>Responsabile Amministrativo:</i> <i>Responsabile Asilo Nido</i>	<i>Dott.ssa Angela Di Amario</i> <i>Sig. Giuseppe Savini</i> <i>Sig.ra Eugenia Pellanera</i> <i>Sig.ra Giuliana Ciccone</i> <i>Sig.ra Pellanera Eugenia</i> <i>Sig.ra Rosetta Cifà</i> <i>Sig.ra Pina Di Giuseppe</i> <i>Sig.ra Doriانا Valentini</i> <i>Sig.re Rosetta Cifà</i> <i>Sig.ra Dorianna Valentini</i>
<i>Responsabile Mensa</i>	
<i>Responsabile Centro Sociale</i>	

DOVE SIAMO



Via F. Parri 1 Tortoreto (TE)



I NOSTRI SERVIZI

La Sirena è una cooperativa Sociale di tipo A, che eroga servizi sociali, assistenziali ed educativi rivolti a anziani, minori e disabili (in piena autonomia o in appalto con gli enti) quali:

AREA MINORI

Asilo Nido - *gestito privatamente dalla Coop. Sirena ed accoglie bambini in età compresa tra i 4 e 36 mesi.*

Comunità Educative per Minori : *gestita privatamente dalla coop. Sirena ed accoglie ragazzi in età compresa da 0 a 18 anni*

Colonia Estiva Marina e Montana - *E' un servizio in appalto con i vari Comuni ed è rivolto a minori di età compresa tra i 3 e i 12 anni.*

Servizio DOPOSCUOLA - *E' un servizio in appalto con i vari Comuni ed è rivolto a ragazzi /e frequentanti le scuole elementari e medie.*

AREA DIVERSAMENTE ABILI

Assistenza Scolastica - Domiciliare Scolastica ed Extrascolastica per Diversamente Abili

Servizio gestito in appalto con l'Unione dei Comuni Città Territorio Val Vibrata ed è rivolto ad alunni diversamente abili residenti nei comuni della Val Vibrata.

AREA ANZIANI

Gestione Servizi Assistenziali Case di Riposo - *La Coop.Sirena gestisce in appalto i Servizi socio assistenziali , infermieristici, cucina, lavanderia e pulizia presso la Casa di Riposo " Rosina Rozzi " di Nereto.*

Assistenza Domiciliare e Diversamente Abili (SAD) - *Il servizio gestito in appalto gestito in appalto con i vari enti.*

Centro Ludico-Ricreativo per Anziani del Comune di Tortoreto - *Il Centro Ludico-Ricreativo del tempo libero è un punto di incontro aperto a persone non più giovani dove trascorrere ore in piacevole compagnia, viaggi, sedute di ginnastica , incontri , feste ecc...*

GUIDA AI SERVIZI



ASILO NIDO “L'ANGOLO DELL'INFANZIA”

L'angolo dell'Infanzia è un asilo nido che accoglie bambini di età compresa tra i 4 e 36 mesi, un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo fisico e psichico del bambino e la sua socializzazione con il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- *Cure adeguate sul piano igienico-alimentare.*
- *Stimolazioni sensoriali, motorie, effettive, intellettive ed espressive.*
- *Un ambiente di vita idoneo e sereno.*
- *Viene garantita e comunicata una programmazione educativa differenziata per fasce d'età.*
- *I bambini vengono seguiti costantemente da educatrici qualificate e laureate nel settore ed in continuo aggiornamento sulle metodologie di educazione e coordinamento.*

Il nido non si appoggia a strutture esterne per la preparazione dei cibi ma dispone di una cucina interna ed i pasti sono preparati da personale interno qualificato nel rispetto delle indicazioni dietetiche ed igieniche dettate dalla ASL di Teramo.



ASSISTENZA SCOLASTICA DISABILI

Il Servizio di Assistenza scolastica è rivolto ad alunni diversamente abili residenti nell'Ambito Sociale n.2, Unione dei Comuni Città Territorio Val Vibrata .

Il Servizio , gestito in ATI con la Cooperativa Quadrifoglio di Pinerolo dal 2008, si esplica attraverso interventi assistenziali rivolti agli alunni riconosciuti disabili gravi ai sensi della L. 104/92, per lo sviluppo delle potenzialità individuali riguardanti l'assistenza all'autonomia personale, sociale e al miglioramento della comunicazione personale.

Gli interventi sono svolti per tutto il periodo di aperture delle scuole , di norma, presso le scuole frequentate dagli alunni disabili o all'esterno delle stesse per le attività concordate con gli insegnanti di classe.



ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

Assistenza Domiciliare

Il servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (S.A.D.) gestito è rivolto a tutte le persone disabili , residenti nei comuni di riferimento, indipendenti dalla causa si trovino in condizione di non autosufficienza totale o parziale, fisica o psichica.

Il servizio è finalizzato a favorire la permanenza della persona nel proprio contesto abitativo e familiare, a garantire l'autonomia personale e a sostenere il nucleo familiare nell'assistenza domiciliare.

L'intervento mira inoltre a migliorare il soddisfacimento delle necessità primarie, affettive e relazionali dell'utente e a ridurre il disagio sociale, il rischio di emarginazione e di isolamento e il ricorso alla istituzionalizzazione, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali.



ASSISTENZA ALLA CASA DI RIPOSO “ R. ROZZI “ NERETO

Dal 1 Agosto 2009 la Cooperativa Sociale Sirena gestisce in appalto i servizi socio assistenziali, infermieristici, cucina e lavanderia presso la Casa di Riposo "Rosina Rozzi" , sita in Via De Benedictis n.88 a Nereto (TE).

Nella struttura sono ospitati circa 75 anziani autosufficienti e non autosufficienti.

Gli ospiti sono assistiti giornalmente sotto l'aspetto igienico e sanitario, vengono distribuiti i pasti preparati all'interno della struttura, garantite le pulizie dei locali e degli indumenti intimi degli ospiti.

Il coordinamento del personale viene curato dal Responsabile dei Servizi della Cooperativa Sirena.



COLONIA ESTIVA MARINA E MONTANA

La colonia estiva è un servizio che la Sirena svolge in appalto con i comuni, esso è rivolto a minori in età compresa tra i 6 anni e i 12 anni ed ha come obiettivo primario quello di creare un centro d'incontro per i minori, un punto di riferimento dove trascorrere il proprio tempo libero durante le vacanze estive.

Un centro inteso non semplicemente come luogo ricreativo, ma come spazio diversificato in cui si svolge la più complessa assistenza psicologica e pedagogica. La colonia estiva ha anche come obiettivo quello di fornire sostegno ai genitori, lavoratori e non, nella formazione e assistenza dei propri figli durante il mese di Luglio.



COMUNITA' EDUCATIVE SIRENA ; DORY ; NEMO

Le comunità educative **Sirena ; Dory e Nemo** sono strutture residenziali di accoglienza pubblica a carattere comunitario di tipo familiare, caratterizzate dalla convivenza di un gruppo di minori con un'equipe di operatori professionali e qualificati, i quali attraverso la veicolazione delle figure genitoriali, quindi di un modello di "adulto positivo", si occupano dei minori e di tutte le loro esigenze con finalità educative e sociali assicurate in forma continuativa.

Le comunità Sirena e Dory sono ubicate nel Comune di Tortoreto in Via Dell'Agricoltura 1 , circondate da un ampio giardino alberato, l'immobile è costituito su tre piani di 600 mq circa .

La comunità educativa Nemo è ubicata nel comune di Castellaltro (TE) in c.da Feudo Basso in una struttura circondata da un ampio giardino attrezzato con giochi per i piccoli , l'immobile è costituito su due piani di 250mq circa

Le scuole materna, elementare , media e superiori sono ubicate nel comune di tortoreto e/o comuni vicini facilmente raggiungibili con scuolabus, mezzi pubblici e privati della struttura.

La Comunità Educativa per Minori sono delle strutture protette che ospitano adolescenti e pre-adolescenti di età compresa tra gli 0 ed i 18 anni che hanno subito un allontanamento dalla famiglia di origine attraverso un apposito decreto del Tribunale dei Minori, o nei casi di emergenza su richiesta dei Servizi Sociali Territoriali o di Pubblica Sicurezza.

La struttura accoglie inoltre minori che commesso reati e che risultano in affido all' U.S.S.M (Uffici di Servizi Sociali per Minorenni).

Le motivazioni di allontanamento possono essere varie e si dividono in maltrattamenti, abusi, patologia delle cure, violenze in genere e qualunque forma di disagio intrafamiliare e non; minori in attesa di giudizio, messa alla prova, stato detentivo

Il servizio offre:

- Equipe professionale eterogenea (educatori, psicologi, ecc.) che si occupano dei minori in tutte le loro necessità;
- Accoglimento in tempo reale per il minore in stato di arresto e di fermo;
- Periodo di osservazione e valutazione dei minori riguardo alle problematiche precipue;
- Osservazione e sostegno della dinamica genitore-figlio, ove permesso e contemplato dal decreto del Tribunale dei Minori;
- Strutturazione del progetto educativo per il minore in misura cautelare non detentiva;
- Gestione del minore in caso di sospensione del processo e della messa alla prova;
- Mantenimento di tutte le attività abituali e di riferimento del minore (scuola, sport, attività varie, tempo libero);
- Totale assistenza medico sanitaria attraverso visite e controlli specialistici;
- Tipologia di organizzazione familiare e supporto alla genitorialità residua;
- Elaborazione del trauma;
- Riabilitazione psicologica;
- Un sito protetto dove soggiornare e svolgere tutte le attività idonee ai minori: dallo studio alle attività ricreative sia in regime residenziale che semi-residenziale.
- Protezione immediata rispetto all'esposizione del perpetrarsi di traumi, di episodi maltrattanti o relazioni esterne danneggianti;
- Affiancamento nell'eventuale iter processuale: audizione penale, audizione protetta, visite specifiche, ecc.;
- Affiancamento del minore in fase di dimissione dalla Comunità nelle varie possibilità: reinserimento familiare, affido eterofamiliare o adozione.



SERVIZIO DI POST SCUOLA (DOPOSCUOLA)

Questi servizi si occupano della promozione del benessere (ed anche della prevenzione del disagio giovanile).

Sono servizi aperti in orario pomeridiano e durante l'anno scolastico. Grazie ad un setting educativo adeguato si svolgono attività animative e/o di svolgimento dei compiti scolastici con gruppi di ragazzi/e.

Considerando la specificità di ogni territorio il servizio può prevedere un affiancamento tra attività di studio e aggregazione (con un'alternanza negli orari) oppure possono essere presenti in forma autonoma (solo Centro di Aggregazione Giovanile oppure solo Studio Assistito).

Le attività seguono il calendario scolastico: dalla metà di settembre alla metà di giugno, con apertura pomeridiana. L'orario varia a seconda del gruppo in cui è inserito il minore, in base alla fascia di età, gli orari tengono conto dei rientri pomeridiani delle scuole del territorio.

Tortoreto 02.01.2020

IL PRESIDENTE
Giuseppe Savini