



Anno 2015

CARTA DEI SERVIZI

Società Cooperativa Sociale *VOGLIA DI BENE*



Gentili lettori,

è con soddisfazione che presentiamo la Carta dei Servizi Sociali.

Questa prima edizione nasce dall'esigenza della Cooperativa "VOGLIA DI BENE", di rendere visibili i Servizi Sociali erogati e di facilitarne l'accesso.

La Carta dei Servizi Sociali si ispira ai principi di equità, uguaglianza, rispetto, imparzialità, efficienza ed efficacia e serve a informare, a garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati, ad avvicinare la popolazione all'attività e a tutelare i diritti dei più deboli.

La carta dei Servizi Sociali contiene le informazioni relative agli operatori referenti, ai servizi attivati rivolti a particolari fasce della popolazione (famiglia e minori, giovani, disabili, anziani); di ciascun servizio vengono indicate le finalità, chi ne può usufruire, le collaborazioni in atto, le modalità di accesso e gli eventuali costi.

Ci auguriamo che questo primo sforzo possa essere veramente di aiuto, auspicando che tutti, singoli o associati, collaborino attivamente, al fine di garantire che le politiche sociali della Cooperativa siano sempre più rispondenti ai bisogni delle persone.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Con viva cordialità

Il Presidente della Cooperativa VOGLIA DI BENE

Vito Di Bari

Sommario

<i>1. Introduzione: la Carta dei Servizi</i>	<i>1</i>
<i>2. Cooperativa Sociale di tipo A VOGLIA DI BENE</i>	<i>2</i>
2.1. Principi ispiratori	5
2.2. Mission	7
2.3. I principi fondamentali	9
2.4. A chi ci rivolgiamo: la mappa degli Stakeholders	12
<i>3. I progetti e i servizi</i>	<i>13</i>
3.1. Campi Estivi	15
<i>4. Fattori e standard di qualità</i>	<i>17</i>
4.1. Tutele e reclami	19
<i>5. Validità della carta dei servizi</i>	<i>20</i>

1. Introduzione: la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 *"Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici"* e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*. Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria *"Carta dei Servizi"*.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità;
- Correttezza e regolarità gestionale.

2. Cooperativa Sociale di tipo A *VOGLIA DI BENE*

La Società Cooperativa *VOGLIA DI BENE* è presente nel territorio con finalità preventiva e di intervento su minori, giovani, famiglie e anziani ispirandosi all'insegnamento del Santo Luigi Guanella.

Essa è retta dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni dei bambini e giovani e a bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.

Offre un qualificato servizio nell'ambito della prevenzione e dell'intervento educativo, allo scopo di:

- Favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con coetanei, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere;
- Promuovere nel sociale l'ottica preventiva, attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della Cooperativa;
- Promuovere ed incrementare le forme di aggregazione

sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita;

o Offrire consulenza pedagogica, psicologica e di orientamento scolastico, professionale e sociale.

Oggetto delle attività della Cooperativa sono anche le attività di seguito elencate:

- Erogare servizi e fornire prestazioni di assistenza, recupero, consulenza, sostegno, terapia, riabilitazione e socializzazione, sia domiciliare sia presso strutture pubbliche e private, quali, a puro titolo di esempio e non limitativo, case di riposo, ospedali, comunità di ogni tipo, e più in generale, in sedi debitamente autorizzate, ad anziani, disabili, portatori di handicap, minori, adulti, famiglie e gruppi o comunque a soggetti con difficoltà fisiche, psichiche o di inserimento sociale;
- Gestire, in ogni modo, centri di accoglienza, case di riposo o strutture simili rivolte ad anziani, disabili, portatori di handicap, minori e famiglie o comunque a soggetti con difficoltà fisiche, psichiche o di inserimento sociale;
- Gestire iniziative e fornire prestazioni in grado di contribuire al miglioramento sociale dei soggetti svantaggiati, in stato di disagio, a rischio di emarginazione e di devianza sociale;

- Fornire i servizi e le prestazioni di cui ai punti precedenti del presente articolo anche in caso di degenza presso strutture, pubbliche o private, sanitarie, socio - assistenziali, educative, ricreative e comunque previste dalla normativa vigente;
- Collegare ed integrare, sia temporaneamente che in maniera duratura, le proprie attività con altri enti ed organizzazioni aventi scopi affini e complementari con quelle della Cooperativa.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

2.1. Principi ispiratori

L'idea dell'impresa nasce da un piccolo gruppo di giovani amici cristiani guanelliani, con l'intento di far rifiorire all'interno di una struttura dell'Opera Don Guanella, sita in Bari, un'attività a servizio degli altri. Dall'unione prima degli intenti e poi delle competenze professionali è scaturita la voglia d'intraprendere questo percorso insieme.

Il nostro impegno ha la sua ragione più profonda nell'appartenenza al carisma di Don Guanella che ci sprona ad agire per poter offrire al prossimo un'occasione di crescita e di formazione, di accompagnamento e di emancipazione.

La nostra formazione professionale ha acquisito un valore aggiunto grazie alla nostra identità guanelliana, tale da ispirare anche il nome della Cooperativa *VOGLIA DI BENE*. Questa breve frase, infatti, rappresenta il nostro lavoro, la nostra ambizione e soprattutto l'orientamento di ogni nostra azione, nella consapevolezza che *"quando una persona ha una voglia vivissima di bene, ella rompe tutte le barriere e si presenta all'opera sua"*¹.

¹ *"Massime spirituali di don Luigi Guanella"*, p. 11

Traiamo ispirazione da questo santo della carità, anche nel suo metodo educativo definito “preventivo” poiché teso a osservare quanto avviene sia nelle persone che nell’ambiente, così da poter agire in tempo per scongiurare ogni tipo di disagio, e al tempo stesso, a fornire ad ognuno quegli strumenti indispensabili che gli permettono di far fronte ad ogni tipo di difficoltà.

Proprio in questo si intende la nostra *VOGLIA DI BENE*: un Bene che nasce, si coltiva e diventa contagioso. Il nostro ruolo in quest’azione è quello di eliminare tutto ciò che impedisce al Bene di crescere, aiutando la persona a fiorire in tutta la sua pienezza.

2.2. Mission

Ciò che costituisce la nostra Mission lo possiamo trovare nei seguenti punti:

- Prevenire le situazioni di disagio sociale, psicologico e scolastico, cercando di individuare tutti gli ostacoli che potrebbero impedire ai ragazzi una piena realizzazione di sé;
- Insegnare ad individuare le proprie capacità e propensioni;
- Favorire un maggiore valore personale;
- Cominciare a proiettarsi nel futuro;
- Promuovere l'autonomia scolastica ed individuale;
- Insegnare a comunicare, riconoscendo l'importanza di modulare il tono di voce e gli stati d'animo in base alla situazione, al luogo ed alla persona;
- Insegnare a riconoscere e a rispettare le regole del vivere comune;
- Insegnare a collaborare;
- Insegnare a riconoscere e gestire le proprie emozioni;
- Vivere nel modo migliore la propria affettività;
- Stimolare la creatività (vista come strumento per una migliore affermazione del proprio mondo interiore e anche come atteggiamento da investire nel mondo esterno, come incentivo alla

speranza e all'autodeterminazione);

- Stimolare il senso civico (cittadinanza attiva);
- Favorire un sostegno al processo di formazione dell'identità;
- Individuare situazioni problematiche e programmare interventi adeguati;
- Aumentare le capacità dei genitori di osservare il comportamento dei figli;
- Costituire uno spazio di confronto e di condivisione per genitori in cui acquisire strumenti per gestire situazioni di difficoltà;
- Facilitare i processi di relazione-comunicativi genitori- figli.

2.3. I principi fondamentali

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. I rapporti tra la Cooperativa *VOGLIA DI BENE* quale erogatore di servizi, e l'utenza, sono improntati sui seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza: nessuna discriminazione nell'accesso ai servizi e difesa delle opportunità e dei diritti per tutti: bambini, giovani, adolescenti, anziani, adulti in difficoltà, diversamente abili;
- Promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale;
- Partecipazione: elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione e lo sviluppo delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale;
- Promozione di legami sociali: attraverso la promozione della costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni intergruppo e

intergenerazionali;

- Professionalità: formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale;
- Democraticità: nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento;
- Imparzialità: il comportamento della Cooperativa *VOGLIA DI BENE* nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- Continuità: l'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la Cooperativa provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato;
- Riservatezza: il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza,

secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003;

- Diritto di scelta: la Cooperativa *VOGLIA DI BENE* garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

2.4. A chi ci rivolgiamo: la mappa degli Stakeholders

Bambine e bambini, adolescenti, giovani, universitari, famiglie e anziani: sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale dei soci e di quanti collaboreranno con la Cooperativa. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni.

Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche, in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa *VOGLIA DI BENE* si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali del territorio in cui opera.

Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.

3. I progetti e i servizi

Per i *minori*, le attività che si intendono realizzare riguardano principalmente l'area del sostegno scolastico, attraverso la personalizzazione dei percorsi di apprendimento in presenza o meno di disturbi specifici dell'apprendimento e i laboratori creativi ludico-didattici, di stimolazione sensoriale, cognitiva, linguistica. Quest'ultimi rispondono all'esigenza di attivare strategie di coinvolgimento e situazioni-stimolo che consentono al soggetto di porsi in relazione armonica con gli altri e con l'ambiente, di prendere coscienza delle proprie potenzialità, di acquisire modalità di auto-attivazione per il superamento di situazioni di disagio e nuove prassi espressivo-creative finalizzate alla gestione della propria carica emotiva e all'innalzamento del valore personale.

I servizi offerti agli *studenti universitari* includono attività di preparazione ad esami universitari, assistenza e consulenza nel processo di elaborazione di tesine e tesi di laurea e orientamento universitario. Inoltre grazie anche alla collaborazione con i padri guanelliani sarà possibile essere punto di riferimento verso giovani in discernimento.

Infine, sarà disponibile uno sportello di accoglienza, ascolto (*open door*) e consulenza psicologica al fine di: valutare un percorso idoneo al recupero dello stato di benessere per tutte quelle *persone che si trovano a*

vivere situazioni di disagio; sostenere piccoli e grandi nel percorso di crescita, nelle fasi decisionali e nei momenti particolari di vita; programmare interventi specialistici e psicoterapici.

Nello specifico proponiamo:

- ✓ Sportelli open door per ragazzi delle scuole secondarie di primo e secondo grado;
- ✓ Laboratori esperienziali per adulti;
- ✓ Percorsi di sostegno alla genitorialità;
- ✓ Colloqui di consulenza psicologica individuale e di coppia;
- ✓ Sostegno psicologico;
- ✓ Orientamento scolastico e universitario;
- ✓ Supporto scolastico a bambini con difficoltà di apprendimento e Disturbi Specifici di Apprendimento;
- ✓ Ripetizioni scolastiche e universitarie;
- ✓ Attività ludico-ricreative e sportive;
- ✓ Musicopedagogia;
- ✓ Psicoterapia;
- ✓ Organizzazione di Campi Estivi.

3.1. Campi Estivi

Descrizione del servizio: il Campo Estivo offre a bambini e ragazzi l'opportunità di poter impiegare in modo creativo e divertente il periodo delle vacanze estive, all'interno di un contesto educativo protetto. Un'equipe composta da personale educativo e sportivo qualificato, pianifica le attività socio-educative settimanalmente e segue i minori in ogni momento della giornata.

I ragazzi sono impegnati quotidianamente in attività laboratoriali, ludiche, sportive e ricreative e sono divisi per fasce d'età.

Destinatari: bambini e ragazzi di età compresa tra i 5 e i 13 anni divisi nelle seguenti fasce d'età: 5-7/8-10/11-12.

Modalità d'iscrizione: avviene a seguito della sottoscrizione di un modulo, contestualmente al pagamento di una quota di partecipazione settimanale.

Sede del progetto: locali della Parrocchia Maria Santissima Addolorata (Parrocchia "Don Guanella") sita in via Giulio Petroni 125, Bari.

Durata: il campo durerà 7 settimane: dal 6 luglio al 11 settembre, escluse le ultime tre settimane di agosto (dal 9 al 30). Inoltre si è scelta la tipologia part-time: dalle 8.00 alle 14.30, dal lunedì al venerdì.

Contenuti: attività sportive, ludiche, laboratoriali e manipolative.

Costi: 30 euro (25 per i fratelli) a settimana

Servizi aggiuntivi: Scuolabus

4. Fattori e standard di qualità

La Carta dei Servizi è un documento di impegno che la Cooperativa *VOGLIA DI BENE* stipula con i suoi clienti, dove: illustra i servizi offerti dalla Cooperativa; dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti e attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi:

- È consegnata a ciascun cliente del servizio;
- È pubblicata sul sito internet della Cooperativa;
- È disponibile presso la sede della Cooperativa stessa.

La Cooperativa *VOGLIA DI BENE* svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, su tre diverse aree: tematiche psico - pedagogiche rilevanti; area organizzativa e gestionale; modello educativo e culturale di riferimento della Cooperativa.
- Supervisione delle équipes educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento;

- Promozione e supporto di attività tese a monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

- Proprie attività di controllo;
- Valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta;

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

4.1. Tutele e reclami

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale *VOGLIA DI BENE* possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa. È inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite fax, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo mail.

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

5. Validità della carta dei servizi

Questo documento ha validità fino al 31/12/2015.

Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.