

CARTA DEI SERVIZI 2021

Contatti

Ufficio: tel/fax 091 87 71550

Legale rappresentante: Maria Rita Radicelli

Contatto telefonico: 3924987917/3336810687

e-mail: info@cooperativaliberamente.it

pec: liberamente@pec.it



...Noi che siamo operatori sociali dobbiamo saper ascoltare le parole che nessuno sente e osservare le cose che nessuno vede....

...Noi che siamo Soci di una Cooperativa Sociale dobbiamo saper realizzare le cose che nessuno immagina possano esistere



INDICE

La Carta dei servizi	pag. 4
La Cooperativa :	
1. Presentazione	pag. 5
2. Chi siamo	pag. 5
3. Vision, Mission e Valori	pag. 7
4. Attività	pag. 8
5. Partenariati e collaborazioni	pag. 11
6. Qualità dei servizi	pag. 12
7. Reclami	pag. 12



LA CARTA DEI SERVIZI

La finalità della Carta dei servizi (in applicazione della Legge 328/2000) è di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto.

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori. Essa, infatti, rappresenta l'impegno della Cooperativa Sociale *Libera...mente* a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano o beneficeranno, secondo alcune linee guida fondamentali, ovvero:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia,
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi,
- gestire i reclami.

La carta dei servizi sarà aggiornata almeno una volta l'anno.



LA COOPERATIVA

Presentazione

La Società Cooperativa Sociale *Libera...mente* con sede legale in Palermo, Via P.pe di Villafranca n. 22, è stata costituita in data 17/05/2012, è iscritta al registro CCIAA di Palermo al n. REA 299040 dal 25/05/2012, è iscritta all'albo delle società cooperative al n. A221406, codice fiscale e numero di iscrizione 06117600822.

Conformemente all'articolo 1 della Legge 381/91, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico. Essa ha come oggetto la gestione di servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali, disciplinati dai regolamenti, dai piani, dai programmi regionali. Principale attività della cooperativa è stata, fin dalla sua costituzione, la progettazione e gestione di Servizi Socio-Sanitari ed Educativi, finalizzati all'integrazione sociale ed al miglioramento della qualità della vita delle persone, contribuendo così alla realizzazione dell'interesse generale della comunità e alla promozione umana.

La Cooperativa ha sviluppato e consolidato la propria esperienza professionale nell'ambito dell'agioe del disagio attraverso attività di progettazione e/o realizzazione di interventi socio-assistenziali, socio-educativi, socio-sanitari, animativi, rivolti prevalentemente a diversamente abili, minori, giovani, anziani, extracomunitari e persone ad alto rischio di emarginazione.

Chi siamo e cosa facciamo

Lo staff di *Libera...mente* è selezionato per offrire la massima professionalità, umanità, flessibilità e armonia per tutti gli utenti dei nostri servizi. A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

Il lavoro viene svolto da un'equipe di professionisti specializzati in vari settori e grazie a un approccio integrato ci prendiamo cura a 360° dei nostri utenti. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.



I nostri interventi sono personalizzati, cuciti su misura in base alle esigenze degli utenti. Per far ciò ci teniamo costantemente in contatto con essi e con tutto il territorio e dai quali riceviamo stimoli e informazioni che ci permettono di migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove. I nostri obiettivi sono promuovere il benessere degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

Il nostro intervento si ispira ad alcuni principi etici indicati dal DPCM 27 gennaio 1994, ovvero:

- **Eguaglianza:** l'erogazione del servizio pubblico e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione. L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti;
- **Imparzialità:** la cooperativa ispira i propri comportamenti nei confronti dei portatori di interesse a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **Diritto di scelta:** la cooperativa tutela sempre il diritto dell'utente a scegliere tra i soggetti del territorio che erogano il servizio. In questo modo viene garantito un ruolo centrale e attivo al cittadino-utente, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di scelta del fornitore;
- **Partecipazione e Informazione:** l'utente partecipa alla modalità di erogazione del servizio che lo riguarda. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/1990. Viene sostenuto il ruolo attivo dell'utente nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Viene periodicamente rilevata la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e per darne riscontro all'utente stesso;
- **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 Regolamento UE 2016/679 (Si tratta di un regolamento applicato in modo uguale in tutta l'UE).



- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Politica per la Qualità della Cooperativa si esplica dettagliatamente attraverso la mission, i valori e la visione.

È stato quindi impostato un sistema di gestione per la qualità all'interno della nostra organizzazione conformemente a quanto riportato nella norma UNI EN ISO 9001:2015.

Vision, Mission e Valori

Vision

La Cooperativa Sociale *Libera...mente* è una impresa in costante evoluzione che mira a promuovere benessere sostenibile e sviluppare legami col territorio.

Mission

Al centro della propria Mission è l'attenzione alla specializzazione, all'innovazione, alla qualità dell'intervento e al coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, 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, alla risposta dei bisogni dei diversamente abili e con ritardo di apprendimento, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.

Tale finalità viene perseguita attraverso l'impegno nell'attività di studio, progettazione e cura nella gestione dei servizi, l'accurata selezione delle figure professionali, la formazione continua degli operatori, la costruzione di rapporti e legami con il territorio e con le istituzioni, ispirandosi al principio dell'“empowerment”.

Nello specifico, la cooperativa si occupa di:

- promuovere, progettare e realizzare servizi ed interventi socio-assistenziali, educativi e formativi rivolti agli adulti, agli anziani, ai minori e alle loro famiglie, ai disabili e a persone ad alto rischio di emarginazione;
- perseguire la qualità sostenibile attraverso un costante monitoraggio dei propri servizi, l'accurata selezione e formazione degli operatori, il lavoro d'equipe;



- costruire e mantenere costantemente un network territoriale per gestire efficacemente la complessità e la risposta al bisogno sociale.

Valori

- La pluralità, intesa come rispetto e libertà verso chi è altro da sé, la solidarietà, sussidiarietà e mutualità sono principi cardine del proprio essere e fare in cui il rapporto umano è la base;
- il rispetto per la dignità della persona e dei soggetti interlocutori;
- l'assunzione di responsabilità nei confronti di sé stessi, dell'altro, della collettività;
- la trasparenza e la correttezza nel rapporto professionale e nell'attività gestionale.

Attività

Ogni settore d'intervento rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo. Per questo lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari, in sinergia con la rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.).

Di seguito le nostre principali attività.

Prima infanzia

- Attività di micronido "FANTABOSCO" - servizio accreditato con il Comune di Palermo per l'erogazione di buoni servizio a sostegno delle famiglie finanziati dal Piano di Azione Coesione-Piano di intervento servizi per la cura dell'infanzia: nido autorizzato per 24 posti di cui 13 riservati al Comune di Palermo per i bambini che rimangono fuori dalle liste dei nidi comunali; per i rimanenti 11 posti l'accesso sarà garantito in base alla formalizzazione della iscrizione da parte dei genitori
- Asilo Nido Aziendale dell'Università degli Studi di Palermo "Università dei piccoli" – la graduatoria dei bambini frequentanti è subordinata al bando che l'Università fa nei confronti dei propri dipendenti, se rimangono posti disponibili si accettano le iscrizioni di bambini del territorio in ordine cronologico

Minori e famiglie

Attività laboratoriali per minori da 5 a 16 anni.



- Assistenza domiciliare in favore di minori – servizio privato a favore di minori per sostegno scolastico e per l'autonomia
- Servizio di educativa domiciliare e territoriale per conto del DSS 42
- Sportello di Ascolto per donne-madri immigrate e Sportello di Counseling genitoriale: due volte a settimana il mercoledì e il giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00
- Comunità Alloggio per minori e per minori stranieri non accompagnati: minori inseriti dai Servizi sociali dei Comuni o in art. 403 su disposizione dell'Autorità competente: STELLARIA e MEDITERRANEO
- Organizzazione e gestione di attività ludico-ricreative per genitori e figli: vengono organizzati periodicamente dei laboratori per genitori e bambini di lettura, cucina e riciclocreativo
- Progetti per l'inserimento sociale: vengono sviluppate reti con cooperative e associazione del privato sociale per l'integrazione e l'interazione di bambini e adolescenti.
- MSNA progetto SIPROIMI

Adulti e Anziani

- Assistenza domiciliare in favore di utenti inabili e anziani : a chiamata vengono forniti supporto all'autonomia, al disbrigo pratiche e all'accudimento degli ambienti di vita degli utenti
- Comunità Alloggio per disabili psichici : Comunità alloggio AZALEA, autorizzata per n. 10 utenti, gli inserimenti vengono effettuati su richiesta dei familiari o degli amministratori di sostegno o dei Servizi competenti dopo valutazione della Psicologa responsabile Dott.ssa Angela Maiorana
- Gruppo appartamento per disagio psichico
- Centro di Aggregazione Multifunzionale
- Gestione progetti di integrazione culturale, di sensibilizzazione all'uso del web, alle ludopatie e azioni di sensibilizzazione per contrastare il fenomeno della violenza sulle donne
- Attivazione di un gruppo A.M.A. (auto mutuo aiuto) fra i familiari di persone con disabilità presso il Comune di Monreale, in collaborazione con l'Associazione Aurora: rete di soggetti privati per sostegno a familiari di persone con disabilità fisica e sensoriale



Percorsi di orientamento e transizione verso il lavoro

- Borse lavoro
- Tirocini curriculari ed extra curriculari
- Alternanza scuola-lavoro
- Garanzia Giovani
- Volontariato
- Servizio Civile Nazionale
- Gestione progetti di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati

In collaborazione con APL e enti di formazione la cooperativa attiva percorsi di orientamento al lavoro costruendo una rete di partner per il coinvolgimento lavorativo dei propri utenti delle comunità

Progettazione nel sociale

Consente di progettare e realizzare interventi e servizi nel settore educativo, scolastico, sanitario e familiare, finalizzati a favorire l'attuazione delle politiche sociali agendo sul coinvolgimento degli attori sociali ed è rivolto ad Enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole) e privati (Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni).



Partner e collaborazioni

La Cooperativa Sociale *Libera...mente* predilige progettare e realizzare i propri interventi e servizi collaborando con associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, organizzazioni no-profit, enti ed amministrazioni pubbliche.

Attualmente collabora con:

- Comune di Palermo
- Comune di Catania
- Comune di Monreale
- Asp n.6 Palermo
- Università degli studi di Palermo
- Tribunale per i Minori
- Ministero di Grazia e Giustizia
- Ministero della Gioventù e delle Politiche Sociali
- Garante Metropolitano per l'infanzia e l'adolescenza
- CIAI, Centro Aiuti per l'Infanzia Milano
- Send Sicilia, agenzia per il lavoro
- Cesie
- Itastra, scuola di italiano per stranieri
- Libera Palermo contro le mafie
- Associazione Pluralia
- Associazione Notte d'oro
- Oratorio Santa Chiara
- Associazione Il mondo a colori
- Associazione Centro Penc, servizio di etnopsichiatria
- Centro Studi Internazionale MetaINTELLIGENZE ONLUS
- Associazione A Braccia Aperte
- CAV Centro Aiuto alla Vita
- Associazione di Promozione Sociale Le Ali della Libertà
- Associazione per la tutela dei Diritti degli Anziani
- Associazione C.R.O.A.M.
- Comitato educativo della VI Circoscrizione
- SO.SVI.LE. cooperativa sviluppo legalità
- Cooperativa I Sicaliani
- Associazione Il Giardino delle Idee
- Associazione Il Teatro del Fuoco



- Cooperativa Skenè
- Cooperativa Benessere
- Az.Agr. Mariscò
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia C.O.I.R.A.G. PALERMO
- Cooperative operanti sul territorio Palermitano e comuni limitrofi

Qualità dei servizi

Al fine di verificare la qualità dei servizi erogati la Cooperativa Sociale *Libera...mente* ha elaborato una specifica procedura operativa che prevede in ciascun servizio la valutazione periodica dell'efficacia, dell'efficienza, dell'aderenza ai piani di intervento individuali, dell'appropriatezza degli interventi effettuati e della soddisfazione da parte dell'utenza e dei committenti.

I risultati dei controlli eseguiti su ciascun servizio sono riportati al Responsabile di Qualità che li pone all'attenzione della Direzione.

Assicuriamo, in più, in ogni momento un organico numericamente adeguato, con caratteristiche e competenze tali da soddisfare le richieste e le esigenze dell'Organizzazione, dell'Utenza e della Committenza. Per garantire ciò poniamo estrema cura alla gestione del personale, con particolare riguardo alla ricerca, alla selezione e alla formazione del personale.

Reclami

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali reclami o suggerimenti direttamente ai Responsabili di Servizio o alla Direzione, i quali si attivano per risolvere, ove possibile, il problema segnalato. I reclami possono essere presentati con lettera scritta o in un colloquio personale (da richiedere tramite e-mail a info@cooperativaliberamente.it). Ai reclami la cooperativa risponde informa scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità.

Aggiornamento al 01/10/202021

SOC. COOP. LIBERA...MENTE
Via Libertà, 97
90143 - Palermo
P.IVA 06117600822

