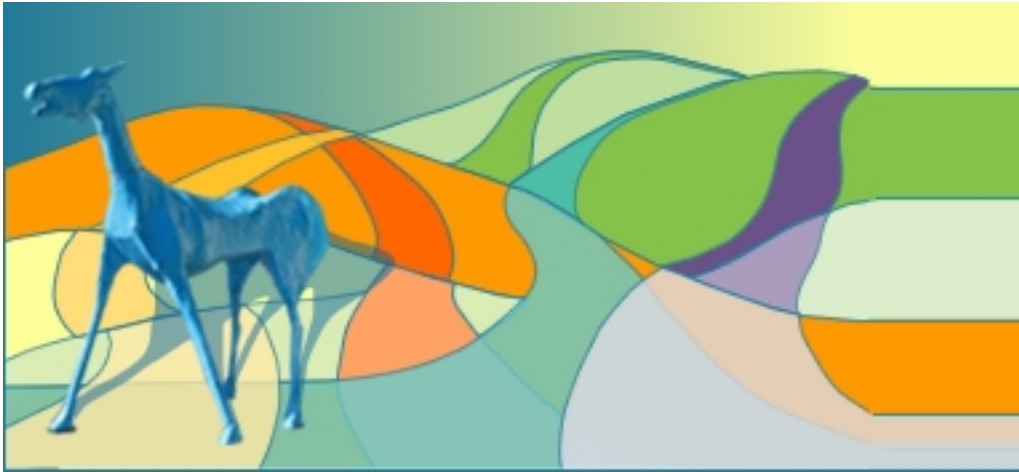


CARTA DEI SERVIZI

Cooperativa





CARTA DEI SERVIZI

Cooperativa Vita Alternativa

- 1. Presentazione della cooperativa e dei servizi**
- 2. La struttura organizzativa**
- 3. La Politica della Qualità**
- 4. Le tipologie di utenza**
- 5. Funzioni e compiti**
- 6. Diritti e doveri**
- 7. Principi fondamentali**
- 8. Indicatori e standard di qualità**
- 9. Meccanismi di tutela e di verifica**

Dati della Cooperativa Vita Alternativa



COOP. SOCIALE
VITA ALTERNATIVA

Rev. 03 del 10/10/2015

1. Presentazione della cooperativa e dei servizi

La Cooperativa Sociale COOP. VITA ALTERNATIVA nasce nel 1978 da un gruppo di persone sensibili alla prevenzione del disagio sociale, sul territorio della Provincia di Matera, con sede legale in via S. Angelo n°1 a Miglionico (MT) e attualmente con sede operativa in Via Dante n° 9 a Miglionico (MT). La Cooperativa Sociale svolge, in convenzione con organismi Pubblici Locali e/o privatamente, prestazioni di natura socio-assistenziale, offerte anche a domicilio ad utenti con disagio psichico e diversamente abili, a rischio di esclusione sociale, non autosufficienti in forma temporanea o permanente (handicap e sostegno a minori con problematiche di handicap), che non richiedono il ricovero in strutture ospedaliere. I principi ispiratori che hanno portato alla sua fondazione sono rintracciabili primariamente nella volontà di fornire soluzioni efficaci ai problemi della deistituzionalizzazione e integrazione sociale di persone con disagio psichico e sociale.

A tal fine, la Cooperativa sostiene programmi terapeutico-riabilitativi e socio riabilitativi finalizzati all'inserimento sociale e/o lavorativo di pazienti psichiatrici, con la convinzione che attraverso progetti integrati di prevenzione e cura sia possibile il superamento di ogni forma di esclusione sociale e garantire al sofferente psichico dignità personale e una legittima contrattualità sociale (Cooperativa di tipo A).

In questa ottica, gli obiettivi che l'attività professionale della cooperativa è volta a raggiungere sono in primo luogo identificabili nella costruzione di soluzioni abitative alternative a quelle istituzionali per le persone con disagio mentale e, in questa direzione, l'attenzione prioritaria è dedicata alle strutture residenziali, con lo scopo di offrire una serie di rapporti e di opportunità emancipative, all'interno di specifiche attività riabilitative.

La Cooperativa inoltre promuove, sostiene e conduce attività laboratoriali ricreative e riabilitative che prevedono la partecipazione integrata di utenti dei DSM e operatori del settore;

L'assistenza sociale viene svolta essenzialmente da operatori qualificati con titoli specifici e certificazioni idonee, operatori dei servizi tutelari, da educatori professionali. I nostri servizi di assistenza alle persone (in generale) anziane promuovono cura, igiene personale e ambientale, per mantenere e stimolare l'autonomia nel disbrigo delle attività quotidiane, nonché tutelarne e preservarne la rete dei contatti familiari e relazionali. La cooperativa punta ad essere radicata sul territorio, in grado di interpretare i bisogni della comunità e promuovere la risposta, in una logica di forte coesione sociale. Essere una "impresa sociale autentica" significa per noi agire in una dimensione economica finalizzata a produrre valore aggiunto comunitario, per accrescere il capitale sociale del territorio, per promuovere sviluppo economico e benessere diffuso, accanto alla crescita delle forme di partecipazione diretta dei cittadini all'economia ed ai processi di cambiamento delle comunità.

2. La struttura organizzativa

Il Presidente della cooperativa è il garante dell'applicazione dei principi ispiratori dell'Organizzazione ed ha il compito di promuovere il buon andamento economico e sociale della cooperativa e di vigilare sulla corretta ed efficace applicazione delle politiche di qualità, ambiente, sicurezza e di gestione economica. Al Presidente si affiancano gli altri membri del Consiglio di Amministrazione. Al CdA compete la responsabilità di stabilire le politiche aziendali relativamente ai servizi offerti, alla qualità del servizio ed alla buona gestione economica.

La tipologia delle professionalità presenti è composta da:

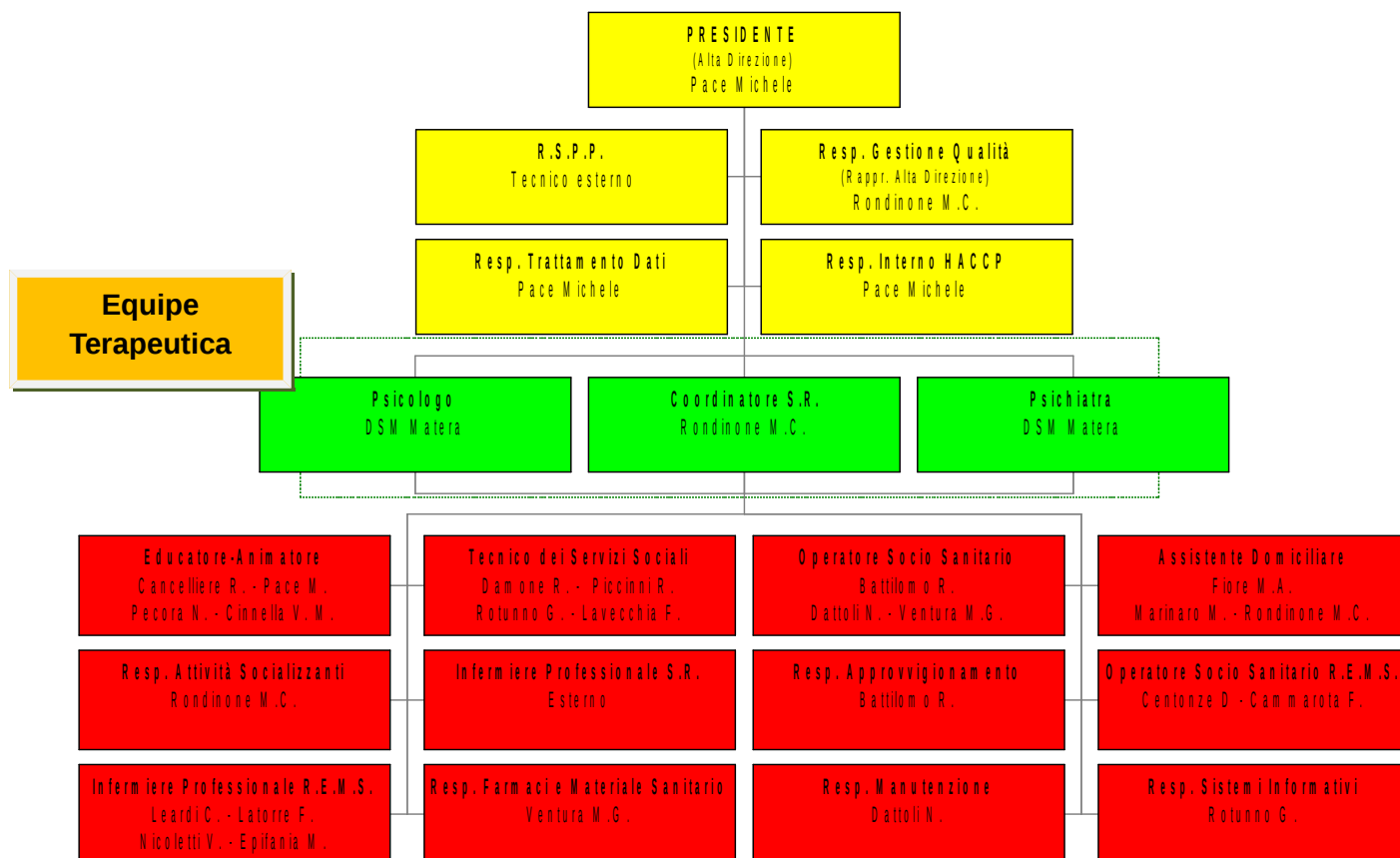
- Educatori - animatori professionali
- Assistenti sociali
- Tecnici dei servizi sociali
- Operatori socio-sanitari
- Assistenti domiciliari
- Infermieri
- Operatori sociali con comprovata esperienza nel settore psichiatrico

Organigramma funzionale



COOP. SOCIALE
VITA ALTERNATIVA

Rev. 03 del 10/10/2015



3. La Politica della Qualità

Lo sviluppo in area socio - assistenziale - educativa richiede l'intervento di attori sempre più qualificati, preparati a gestire l'innovazione e la complessità. La missione della nostra Cooperativa è di perseguire, senza fini di lucro, l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio - assistenziali - educativi. La solidarietà, lo sviluppo e l'affermazione della dignità dell'uomo, inteso nella sua globalità psicologica, biologica e sociale costituiscono l'impegno ispiratore dell'azione della Cooperativa.

In definitiva, coerentemente con gli impegni espressi nello Statuto e nella Mission, la nostra Cooperativa si impegna a perseguire i seguenti obiettivi generali:

Cliente-Utente - Miglioramento della condizione di vita degli utenti attraverso l'erogazione di servizi efficienti, professionali ed organizzati. Le persone beneficiarie dei nostri servizi sono al centro delle scelte aziendali e la sfida quotidiana di ciascun Operatore è la riconquista dell'autonomia dell'uomo ed il recupero della qualità della vita.

Famigliari e rete primaria - Costruzione e mantenimento della fidelizzazione. Monitoraggio del livello di soddisfazione con cadenza periodica.

Committenti - Rapporti di collaborazione nell'affrontare i problemi, disponibilità al confronto sulle verifiche, progetti di miglioramento ai servizi in essere e progetti per attivazione di nuovi servizi sulla base di bisogni presenti.

Territorio - Specchio dei bisogni territoriali e veicolo per rendere visibile l'intervento della Cooperativa.

Gestione dei processi e miglioramento - La nostra organizzazione per funzionare efficacemente deve gestire numerose attività collegate tra loro. Tali processi sono valutati in termini di valore aggiunto e di prestazioni e determinano le modalità di azione per il miglioramento.

Motivazione personale - Motivazione e coinvolgimento di tutto il personale alla crescita aziendale, condivisione delle conoscenze ed esperienze tra dipendenti e maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati. Il personale costituisce l'essenza dell'organizzazione e il pieno coinvolgimento consente di operare con successo.

Associazioni a tutela degli Utenti - Collaborazione alle iniziative di miglioramento della qualità dei servizi erogati agli Utenti con le iniziative mirate alla loro integrazione. Le associazioni sono inoltre considerate osservatrici privilegiate nel monitoraggio della qualità percepita e quindi rappresentano il nostro punto di riferimento nelle valutazioni sulla soddisfazione dell'utenza.

Per perseguire gli intenti che l'organizzazione si è posta, essa ha:

- implementato e mantiene attivo un SGQ in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 che ha lo scopo di garantire che, quanto realizzato, sia conforme ai requisiti e agli obiettivi dichiarati;
- predisposto una Carta dei Servizi per divulgare al cittadino ed Enti Locali la sua missione, i suoi servizi, i criteri di accesso ai servizi, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli Utenti, le procedure per assicurare la tutela degli Utenti, la trasparenza dei propri servizi;
- attivato specifiche fasi di verifica e di riesame del Sistema Qualità per assicurare che gli strumenti utilizzati siano applicati ed adeguati agli obiettivi e agli scopi del sistema qualità stesso;
- provveduto alla sensibilizzazione e formazione continua del personale coinvolto nelle attività aventi influenza sulla qualità, ai fini di un suo profondo coinvolgimento collaborativo nella gestione aziendale e della garanzia di una professionalità sempre competitiva;
- posto un'attenzione continua alle seguenti parti interessate: Committente, Cliente-Utente, Familiari e rete primaria, Associazioni di tutela degli Utenti, Soci, Dipendenti e Collaboratori;
- definito specifici obiettivi di qualità concreti e misurabili, in funzione delle esigenze espresse dalla gestione del SGQ, nel rispetto delle



COOP. SOCIALE
VITA ALTERNATIVA

Rev. 03 del 10/10/2015

strategie aziendali e delle risorse disponibili.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità all'interno della Cooperativa. La politica per la qualità viene fornita a tutto il personale, per garantire diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici, in occasione dei riesami della Direzione viene riesaminata al fine di accertarne la continua idoneità.



*La semplicità è mettersi nudi davanti agli altri.
E noi abbiamo tanta difficoltà ad essere veri con gli altri.
Abbiamo timore di essere fraintesi, di apparire fragili,
di finire alla mercè di chi ci sta di fronte.
Non ci esponiamo mai.
Perché ci manca la forza di essere uomini,
quella che ci fa accettare i nostri limiti,
che ce li fa comprendere, dandogli senso e trasformandoli in energia, in forza appunto.
Io amo la semplicità che si accompagna con l'umiltà.
Mi piacciono i barboni.
Mi piace la gente che sa ascoltare il vento sulla propria pelle,
sentire gli odori delle cose,
catturarne l'anima.
Quelli che hanno la carne a contatto con la carne del mondo.
Perché lì c'è verità, lì c'è dolcezza, lì c'è sensibilità, lì c'è ancora amore.*

Ada Merini

4. Le tipologie di utenza

Persone con problematiche psichiatriche in carico ai servizi territoriali delle varie ASL del territorio. Oltre a questi le attività della Vita Alternativa si rivolgono anche a tutti quei soggetti, adulti e giovani, che, in quanto inseriti in contesti sociali svantaggiati o gravemente deficitari da un punto di vista sociale-economico-affettivo, siano in grado di sostenere o abbiano bisogno di incrementare livelli di autonomia ed emancipazione attraverso attività riabilitative, creative e di sostegno.

5. Funzioni e compiti

- Tutela, educazione e promozione della salute in tutti gli ambienti di vita.
- Accoglienza e valutazione della domanda del paziente e/o della famiglia.
- Presa in carico del paziente.
- Valutazione ed elaborazione di piani terapeutici personalizzati e relazioni trimestrali dettagliate sull'andamento del percorso riabilitativo del paziente.
- Continuità dell'assistenza e sostegno agli utenti e le loro famiglie.
- Rapporti con le istituzioni, i servizi territoriali, i Centri Diurni Riabilitativi, i C.S.M. e le altre realtà associative presenti sul territorio, con i distretti socio-sanitari e gli ambiti territoriali definiti dal Piano Regionale delle Politiche Sociali per la realizzazione dei Piani di Zona.
- Collaborazione e azioni di rete con il privato sociale, gli altri attori locali e la cittadinanza attiva dell'ambito socio-assistenziale e del territorio.
- Formazione, supervisione e aggiornamento del personale.
- Reinserimento socio-lavorativo attraverso il coinvolgimento delle diverse agenzie del territorio, attività formative e progetti di formazione professionale per disabili psichici, recupero scolastico e inserimento lavorativo in attività produttive di cooperative e in imprese locali, servizi di accompagnamento/orientamento al lavoro.

6. Diritti e doveri

DIRITTI

- In casa l'Utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, ne attraverso forme di violenza fisica e ne psicologica, non sono permesse forme di isolamento.

- L'Utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismi per migliori prestazioni.
- Ha diritto ad una obiettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità.
- Ha diritto ad assistenza adeguata.

DOVERI

- L'Utente è tenuto a rispettare il Progetto Terapeutico Individualizzato concordato all'ingresso.
- L'Utente ha l'obbligo di avere un comportamento disciplinato, deve essere sincero, leale e onesto.
- Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti.
- E' vietato introdurre e usare stupefacenti e alcool.
- A collaborare con il personale per la buona riuscita delle terapie praticate.
- Sono in ogni caso vietati atti di aggressione verbale o fisica da parte di o verso chiacchieristi, operatori o utenti, pena l'immediata interruzione del rapporto di lavoro con l'operatore e la sospensione dalla fruizione del servizio dell'utente.
- E' in ogni caso vietato all'utente di allontanarsi dalle strutture senza previa autorizzazione da parte del responsabile di sede.

7. Principi fondamentali

I rapporti tra la Cooperativa, quale erogatore di servizi, e l'Utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa Sociale Vita Alternativa stessa si impegna a rispettare:

- **Eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere garantita l'uguaglianza di tutti gli Utenti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità:** il comportamento del soggetto erogatore di servizi sanitari deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta:** compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- **Privacy:** La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.Lgs. n.196/03), per quanto riguarda i pazienti in cura presso la residenza per l'autonomia, si garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura, verificandone semestralmente la stretta pertinenza e la non eccedenza dei dati trattati.
- **Efficienza ed Efficacia:** l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sanitari sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà, l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e

sociale del Paese.

Art. 3 Costituzione Italiana

8. Indicatori e standard di qualità

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello terapeutico utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano.
- Supervisione dell'equipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- 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.
- Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.

9. Meccanismi di tutela e di verifica

La Direzione della Cooperativa Sociale "Vita Alternativa" :

- riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano.



COOP. SOCIALE
VITA ALTERNATIVA

Rev. 03 del 10/10/2015

- provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione; predispone l'attività istruttoria.
- verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard.
- adotta le azioni per correggere e migliorare le prestazioni e individua gli indicatori del sistema di monitoraggio.
- attua il controllo dell'efficienza e dell'efficacia dei sistemi di controllo e di valutazione.
- verifica la validità e l'efficacia nel tempo del sistema di gestione.

Dati della Cooperativa Vita Alternativa

Denominazione e ragione sociale: **VITA ALTERNATIVA COOPERATIVA SOCIALE**

Partita Iva: **00132890773**

Anno costituzione: **1978**

Iscrizione Camera di Commercio (R.E.A.): n° **35077** del **04/12/1978**

Sede legale : **Via Sant'Angelo, 7 - 75010 Miglionico (MT)**

Sede Operativa : **Via Dante, 9 - 75010 Miglionico (MT) Tel./Fax 0835 559447**

Legale Rappresentante : **Michele Pace**

Indirizzo Internet: **www.vitalternativa.it**

E-mail: **info@vitalternativa.it**

Pec: **vitalternativacoop@pec.it**



COOP. SOCIALE
VITA ALTERNATIVA

Rev. 03 del 10/10/2015

«Nel nostro mestiere la finalità è quella di affrontare, - trovare la maniera di affrontare la contraddizione che noi siamo: oppressori ed oppressi, e che dinanzi a noi abbiamo una persona che si vorrebbe opprimere. Bisogna fare in modo che questo non avvenga. L'uomo ha sempre questo impulso, di dominare l'altro; è naturale che sia così. E' innaturale quando si istituzionalizza questo fenomeno oppressivo. Quando c'è un'organizzazione che, approfittando dei problemi contraddittori, crea un circuito di controllo per distruggere la contraddizione, assolutizzando i due poli della contraddizione ora in un modo ora nell'altro.

Noi rifiutiamo questo discorso. Noi diciamo di affrontare la vita, perché la vita contiene salute e malattia, e affrontando la vita noi pensiamo di fare la prevenzione. Pensiamo di fare il nostro mestiere: di infermieri, di sanitari, di medici.»

[Franco Basaglia]