



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

“PIANETI DIVERSI”
Società Cooperativa Sociale ONLUS

R.E.A. 173443

Albo Società Cooperative n°A109028

CARTA DEI SERVIZI

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. “Pianeti Diversi”

Viale G. D’Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

PRESENTAZIONE

Questa Carta dei Servizi rappresenta un documento di identità di una Cooperativa sociale che opera nel Settore socio assistenziale ed educativo da oltre dieci anni.

*In tal senso la nostra Cooperativa ha sviluppato una politica di ammodernamento tecnologico costante nel Tempo con l'inserimento di nuove Branche Specialistiche e uno Sviluppo Tecnologico parallelo nel settore della informatizzazione tanto da porre **la Cooperativa sociale "Pianeti Diversi"** in uno scenario di ottimo livello Qualitativo nel Settore delle Attività socio - assistenziali, educative e di informatizzazione.*

Il Nostro obiettivo è quello di ottimizzare i servizi resi mediante la ricerca e l'applicazione di procedure e metodologie d'avanguardia, attraverso l'individuazione e la selezione di personale altamente qualificato che risponda appieno alle esigenze dell'utente e dei suoi familiari. Il tutto per favorirne l'integrazione e il reinserimento sociale.

*Pertanto **la Società Cooperativa sociale "Pianeti Diversi"** ha apportato, come da Normativa Vigente, questa Carta dei Servizi come mezzo di trasparenza verso il Cittadino e/o l'Operatore che si appresta ad usufruire della Nostra Professionalità.*

Questa Struttura pone, come fine della propria Professionalità e dei suoi obiettivi, l'umanizzazione del rapporto con l'utente intesa come rispetto dell'Essere Umano nel quadro della Prevenzione e Cura della Salute.

Cordialmente

Simone Caner

Legale rappresentante della Cooperativa sociale "Pianeti Diversi"

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. "Pianeti Diversi"

Viale G. D'Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it



INDICE GENERALE

IL TERRITORIO DI COMPETENZA

ATTIVITA' DELLA COOPERATIVA

ATTIVITA' E SCOPI

ORGANIGRAMMA

DOVE SIAMO

LA CARTA DEI SERVIZI: *Che cos' è. Come si legge.*

LA CARTA DEI SERVIZI: *Quadro Normativo e Funzione.*

SEZIONE PRIMA

- *Principi fondamentali*

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

- *Tipologia delle prestazioni fornite*
- *Accesso ai servizi*

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

INTRODUZIONE

- *Diritto all'informazione e facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria*
- *La continuità assistenziale*



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

- *Personalizzazione e umanizzazione*
- *Prevenzione*

SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

- *Regolamento dei diritti e dei doveri del cliente/paziente*

ALLEGATI

- *Questionario di gradimento del Servizio.*



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

TERRITORIO DI COMPETENZA

La Società Cooperativa Sociale “Pianeti Diversi” nasce e si sviluppa sul territorio della Regione Campania, in particolar modo nel Comune di Gragnano, dove ha trovato la propria origine e costituzione. Nel 2012, gli organi direttivi ed amministrativi della cooperativa hanno scelto, in seguito all’affidamento di ulteriori incarichi, di trasferire la sede legale ed operativa a Vasto in Viale G. D’Annunzio n. 68, dove è sito il principale ufficio amministrativo della cooperativa, e dove sono gestiti dal 2010, n. 2 asili nido e il servizio di assistenza specialistica scolastica presso gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado del territorio.

Successivamente la società ha esteso i propri orizzonti operativi, attraverso la gestione di servizi anche in altre Regioni, quali la Puglia e la Liguria.

Permangono i legami con il territorio campano dove la Cooperativa ad oggi gestisce una struttura residenziale per minori e un servizio di Asilo Nido e Micronido collaborando con numerose realtà del terzo settore e Istituzioni ivi presenti.

ATTIVITÀ DELLA COOPERATIVA

Origini e motivazioni

Descrizione della cooperativa

La società Cooperativa sociale di Tipo A “Pianeti Diversi” di Gragnano (NA), con codice fiscale e P. IVA 04745431215, è costituita dal 10.03.2004 – Rep. N. 19871 - Iscritta alla C.C.I.A.A. di Chieti-Pescara n. 04745431215 - REA 173443 - iscritta all’Albo delle Società Cooperative presso il Registro Imprese di Napoli in data 14.03.2005 – n° di iscrizione A109028. Iscritta all’INPS, sede territoriale di C/mare di Stabia nel ramo Cooperative sociali con matricola n° 5125112108. Iscritta all’INAIL, sede territoriale di C/mare di Stabia con codice ditta n° 14128271.

La Cooperativa annovera un numero notevole di collaborazioni e di rapporti con Enti pubblici e privati che operano nel Terzo settore, Associazioni di volontariato Enti scolastici, di formazione e altri protagonisti del non-profit sociale. Le attività che svolge per statuto sono: servizi domiciliari di

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. “Pianeti Diversi”

Viale G. D’Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

assistenza ad anziani, diversamente abili, in condizione di bisogno per mancanza di mezzi economici o carenti di assistenza familiare, presso famiglia, scuole o altre strutture di accoglienza; centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione; attività di consulenza e di formazione professionale per le figure operanti nel settore socio – assistenziale; attività di sensibilizzazione ed animazione comunità; attività di promozione e rivendicazione dell’impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti, promuovendo l’eliminazione delle barriere fisiche e sociali; assistenza a favore dei minori e valorizzazione delle esperienze educative e socializzanti, anche attraverso la realizzazione di servizi ricreativi per il tempo libero e formativo professionali e di sensibilizzazione per l’ambiente; attività di informazione, tramite strumenti telematici e informatici, diretta agli anziani, disabili e soggetti a rischio di emarginazione sociale; servizi diretti a favorire lo sviluppo, la ricerca e la sperimentazione di nuove soluzioni ai problemi del controllo sociale delle fasce deboli e a rischio emarginazione sociale mediante l’utilizzo di supporti tecnologici e informatici ad adeguate politiche sociali. La scrivente Cooperativa, inoltre, vanta nel suo organico di professionalità che hanno esperienza pluriennale nel campo dell’assistenza scolastica, nell’animazione di Comunità e territoriale, nel Counseling di tipo sociale e psicologico e nelle attività laboratoriali di centri polivalenti per minori, assistenza domiciliare anziani e disabili, assistenza scolastica, asili nido ed immigrati.

Le Comunità Alloggio

La Cooperativa gestisce dal Novembre 2005 una Comunità Alloggio denominata “Angeli Custodi” e da ottobre 2010 ad aprile 2019 ha gestito un’altra struttura denominata “Angeli & Custodi” entrambe sul territorio dell’Ambito N32. Le comunità sono strutture socio-assistenziali residenziali con capacità ricettiva di norma non superiore agli 8 posti ciascuna che accolgono minori di età compresa tra gli 11 e i 18 anni con caratteristiche diverse, privi di ambiente familiare idoneo, allo scopo di garantire un contesto di vita caratterizzato da un clima di disponibilità affettiva con rapporti individualizzati per assicurare sviluppo e maturazione affettiva, educazione, mantenimento, assistenza, partecipazione alle condizioni di vita dell’ambiente sociale.

“Angeli Custodi” sita in via Castellammare n. 50, a Gragnano (NA) è ubicata su una strada principale del paese, di nuova costruzione e con tutti i servizi a portata di mano. Ad oggi la

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. “Pianeti Diversi”

Viale G. D’Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

Comunità è piena e sta ottenendo già diversi consensi per i risultati ottenuti presso i referenti istituzionali per i minori del territorio (Ass. sociali, Procura, Provincia e Regione).

La Cooperativa Pianeti Diversi ha già strutturato i suoi rapporti con i referenti comunali e con le Cooperative che operano nell'Ambito Territoriale di riferimento; ha raccolto collaborazioni con le società di volontariato sul territorio limitrofo. Ha svolto servizio Assistenza Diversabili presso il comune di Torre Annunziata e ha svolto servizi di counseling e assistenza per progetti dedicati ai minori finanziati da fondi del Ministero Fondo Lire UNRRA 2005, ha svolto con l'ausilio della cooperativa sociale "Incontri" vari progetti di sensibilizzazione all'ambiente rivolti ad alunni del Terzo Circolo Didattico di Castellammare di Stabia, attraverso corsi di giardinaggio, potatura, agricoltura e allevamento nell'ambito del progetto "Scuole Aperte";

La Cooperativa "Pianeti Diversi" ha svolto, avvalendosi della collaborazione dell'associazione "I fanciulli del West" e della Coop. Soc. "Incontri", ha svolto attività di produttività agricola biologica e zootecnica proponendo i suoi prodotti sul mercato, in modo integrato con l'offerta di servizi culturali, educativi, assistenziali, formativi e occupazionali a vantaggio di soggetti deboli (portatori di handicap, tossicodipendenti, detenuti, anziani, bambini e adolescenti) e di aree fragili (montagna e centri isolati appartenenti al territorio dell'ex Ambito N14).

Ad oggi, grazie alle provvidenze della Regione Campania ha sviluppato un nuovo progetto di interesse nazionale: L'iniziativa è nata dall'esigenza di creare un prodotto - servizio che non esisteva; uno strumento che permette agli enti competenti nell'area minori di individuare con facilità le strutture che garantiscono il miglior programma educativo e personalizzato per il minore da collocare e che garantisca contestualmente la visibilità di tutte le strutture residenziali in Italia e la loro "inter-comunicazione" finalizzata ad un continuo scambio di Know How e di collaborazioni. Il servizio offerto si è concretizzato nella costituzione di una rete tra tutte le strutture residenziali accreditate per minori sul territorio e gli enti pubblici addetti ai lavori (servizi sociali comunali, procura, ambiti territoriali, provincia etc..) e più precisamente è stato realizzato un portale informatico " www.serviziainminori.it" che contiene tutti i dati conoscitivi relativi alle strutture per minori presenti sul territorio ed in particolare i Progetti educativi, la fascia d'età di riferimento, la capienza e la disponibilità ad accogliere minori, le immagini della struttura, le attività correlate, etc... L'intento è quello di risolvere alla radice il problema relativo alla giusta collocazione dei minori nelle strutture accreditate sul territorio.

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. "Pianeti Diversi"

Viale G. D'Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it

La scrivente Cooperativa, inoltre, vanta nel suo organico di professionalità che hanno esperienza pluriennale nel campo dell'assistenza scolastica, nell'animazione di Comunità e territoriale, nel Counseling di tipo sociale e psicologico e nelle attività laboratoriali di centri polivalenti per minori, assistenza domiciliare anziani e disabili, assistenza scolastica.

L'immigrazione

Da diversi anni Pianeti Diversi, grazie ai propri collaboratori, ha iniziato a lavorare nel campo dei servizi rivolti agli immigrati, iniziando un percorso di qualificazione organizzativa ed operativa. Dal 2009, è iscritta alla Prima Sezione del Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati istituito dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, mentre dal 2011 è iscritta al Registro Regionale delle associazioni, delle comunità e delle organizzazioni degli immigrati, ai sensi dell'art. 22 della L.R. n. 32 del 04.12.2009, registro istituito dalla Regione Puglia, con codice 156/DIR/2011/00299.

Nel 2009 ha attivato il progetto Minilab realizzando attività laboratoriali a favore di giovani immigrati presenti sul territorio del Comune di Pompei, nell'ambito del Progetto FEI 2007 promosso dal Ministero dell'Interno – Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione.

Dal 2009 al 2011 ha gestito, per conto del Comune di Lecce, il Centro Interculturale denominato "Lecce Accoglie" per la gestione di servizi di informazione e culturali a favore della popolazione immigrata del territorio. Dal 2010, inoltre ha attivato, sulla scia dell'esperienza vissuta in precedenza con i minori, il portale www.informaimmigrati.it, servizio di informazione e comunicazione multimediale interamente dedicato alle tematiche e problematiche riguardanti il mondo dell'immigrazione.

Tuttavia la Cooperativa Pianeti Diversi, per dare risposta alla crescente immigrazione sul nostro territorio di minori immigrati, ha aperto le comunità alloggio gestite sul territorio della Provincia di Napoli all'accoglienza di questi utenti. Tra l'altro, la nostra cooperativa ha aderito all'iniziativa Emergenza Nord-Africa, attraverso il convenzionamento presso la Prefettura di Napoli, onde offrire servizi di accoglienza temporanei a cittadini immigrati. In questi anni le comunità gestite hanno accolto più di 10 minori immigrati, fornendo loro tutti i servizi fondamentali ed inserendoli in percorsi educativi e di integrazione nel contesto sociale di riferimento. Da maggio 2012, infine, la Cooperativa Pianeti Diversi gestisce lo Sportello Informativo rivolto alla popolazione immigrata



dell'Ambito Territoriale di Trani – Bisceglie, erogando servizi di front-office, back-office e di counseling a favore di utenti immigrati presenti sul territorio.

Un elemento caratterizzante il nostro gruppo operativo a riguardo della tematica dell'immigrazione, è la qualificazione degli operatori che lavorano presso le comunità gestite e i servizi territoriali. Infatti nel 2011, la Cooperativa Pianeti Diversi, nell'ottica di una continua crescita ed evoluzione nel settore dell'immigrazione, ha realizzato un percorso formativo per mediatori culturali di 600 ore per tutti gli operatori delle comunità di accoglienza, al termine del quale è stata rilasciato idoneo attestato di qualifica professionale da parte della Regione Campania.



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

Attività e scopi

La missione della Cooperativa si esplica in quanto già evidenziato e riportato nello Statuto a proposito della Legge n. 381/1991, e cioè nel "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini". Questo scopo istituzionale, che ci lega agli altri soggetti del cosiddetto "Terzo settore", volontariato e associazionismo, viene perseguito attraverso gli strumenti e le pratiche dell'IMPRESA SOCIALE.

*Le cooperazione sociale rientra a pieno titolo tra i soggetti no profit, che il Governo Italiano e la Comunità Europea riconoscono quale strumento privilegiato per l'attuazione di politiche sociali di Welfare Community e per la promozione di nuova occupazione, in particolare nei bacini occupazionali definiti dal Piano Delors e dal Patto Nazionale per l'Occupazione. Alla base della missione delle cooperative sociali vi sono i principi di **DEMOCRAZIA e PARTECIPAZIONE** interna che devono integrarsi con l'impegno nel perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione dei cittadini.*

Le nostre attività, rivolgendosi alle categorie di cittadini cosiddetti "svantaggiati", esprimono di per sé un valore sociale in quanto il loro scopo primario è l'aiuto alla promozione delle condizione di vita o il sostegno a percorsi di crescita e di formazione umana. Le attività sono svolte da gruppi di lavoro nei quali gli obiettivi sono fissati e verificati collegialmente.

I ruoli e le responsabilità sono definiti con organizzazione d'impresa ma con pratiche non gerarchizzate, che tendono costantemente alla soluzione dei problemi attraverso verifiche all'interno dei gruppi di lavoro. Si manifesta anche in queste pratiche uno "stile di lavoro" che contraddistingue l'essere cooperativa sociale.

La "missione" prevista dalla Legge 381 si intreccia con quella storicamente costitutiva della cooperazione del nostro Statuto.

La "Cooperativa sociale" svolge la propria attività attraverso vari interventi, finalizzati al benessere delle persone e alla prevenzione ed eventuale rimozione delle condizioni di disagio, nei settori socio assistenziale, ed educativo.

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. "Pianeti Diversi"

Viale G. D'Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it

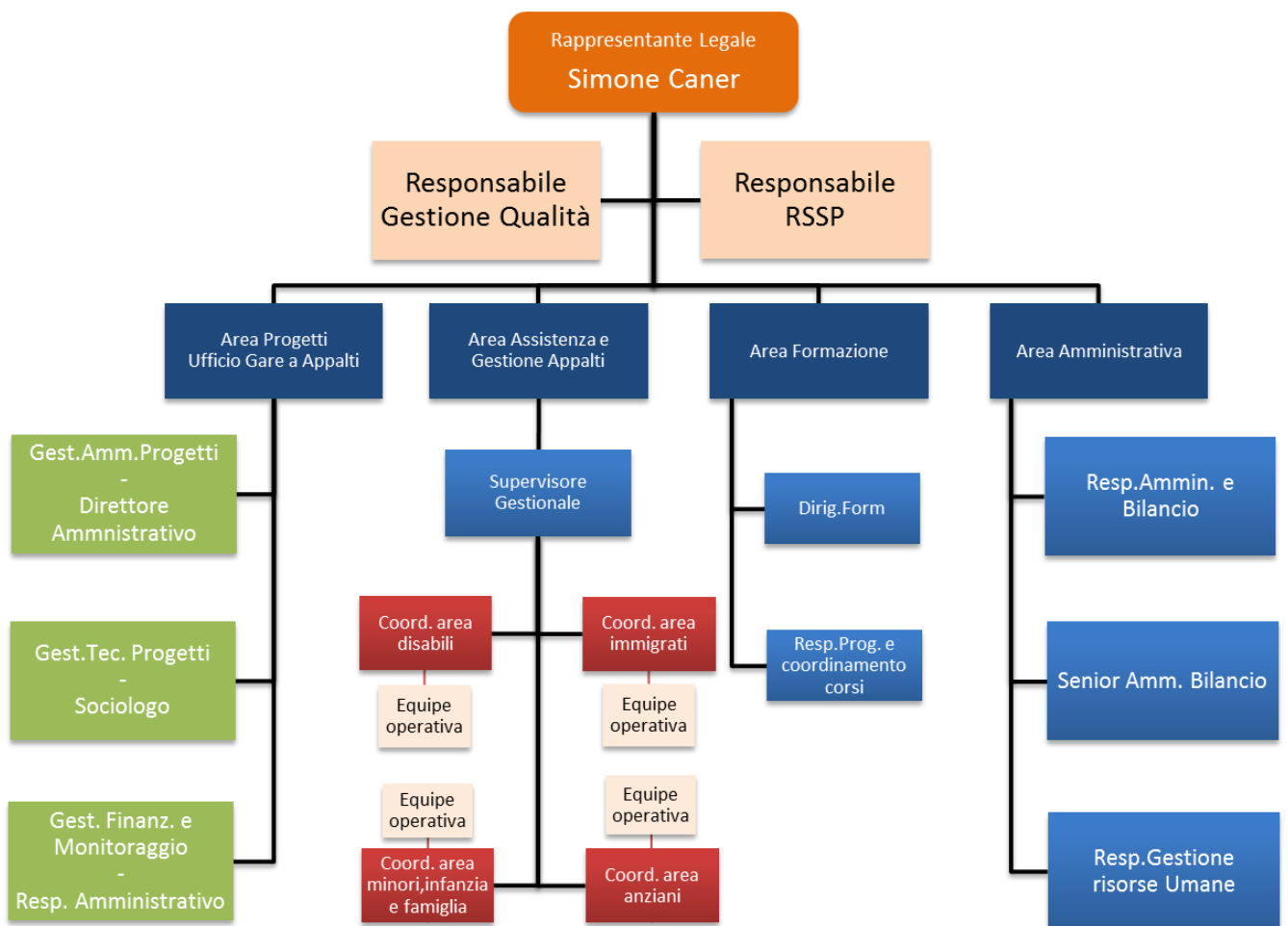


DEFINIZIONE DEI COMPITI E RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

Responsabile di funzione	Compiti, Responsabilità Principali
PRESIDENTE CDA	<ul style="list-style-type: none">• E' il responsabile legale della cooperativa
DIRETTORE AMMINISTRATIVO (AM)	<ul style="list-style-type: none">• Definisce le strategie di sviluppo della società; affida le responsabilità funzionali e di processo definendo organigrammi, mansionari ed eventuali diagrammi di flusso;• Definisce la Politica e gli Obiettivi della Qualità Aziendale e ne verifica la corretta applicazione;• Approva il Manuale della Qualità, le Procedure Organizzative e la Modulistica;• Nomina il Responsabile del Sistema Qualità;• Effettua il Riesame della Direzione con il quale verifica l'efficacia del Sistema Qualità;• Approva i corsi di formazione del personale.• Indice le riunioni interne• Definisce le schede di posizione• Emette la Carta dei Servizi• Approva gli ordini di acquisto• Seleziona i fornitori• Revisiona l'elenco dei fornitori qualificati in collaborazione con RGQ
RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ (RGQ)	<ul style="list-style-type: none">• E' responsabile, in qualità di rappresentante della Direzione, dell'efficace funzionamento del Sistema di Qualità Aziendale;• Programma le Verifiche Ispettive Interne della qualità aziendale al fine di controllare, anche tramite consulenti esterni, che gli organi aziendali applichino correttamente il Sistema Qualità;• Analizza tutte le non conformità riscontrate dalle varie funzioni aziendali, individuando le cause che le hanno originate;• Programma, in accordo con le funzioni aziendali interessate, le opportune azioni correttive e verifica il superamento delle cause delle non conformità;• Redige e distribuisce il Manuale della Qualità, le Procedure Organizzative e la Modulistica.• Programma gli interventi necessari per risolvere le non conformità più gravi.• Revisiona l'elenco dei fornitori qualificati



RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)	<ul style="list-style-type: none">• Garantisce l'applicazione delle norme inerenti le tematiche della sicurezza dei luoghi di lavoro in applicazione del D. Lgs. 626/94 e s.m.i.;• Determina la valutazione del rischio ed il piano di attuazione da sottoporre al datore di lavoro;• Vigila sulle responsabilità attribuite ai preposti ed ai lavoratori e coordinare le specifiche attività;
---	--





Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

DOVE SIAMO – SEDE LEGALE

Viale G. D'Annunzio, 68

66054 – Vasto (CH)

Tel. : 0873. 670120

Fax: 081.19305509

E mail: info@pianetidiversi.it; info@residenzialiminori.it

Sito internet: www.pianetidiversi.it ; www.serviziainminori.it

ORARI DI APERTURA UFFICI

09.00 – 18.00

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. "Pianeti Diversi"

Viale G. D'Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it

COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE

La nostra Cooperativa sociale può essere raggiunta agevolmente:

in treno...



Stazione ferroviaria Vasto - San Salvo prendere autobus linea urbana Vasto con fermata in via G. Cesare.

In auto...



Uscita Vasto Nord:

procedere svoltando a destra in direzione SS16 Vasto. In prossimità di Vasto svoltare a destra in via Del Porto, continuare su viale Ciccarone e svoltare a destra in Corso Europa, svoltare a destra in via V. Bachelet.

Uscita Vasto Sud:

immettersi sulla SS16 in direzione Vasto-Pescara, attraversare Marina di Vasto e percorrere via Istonia continuando dritto, alla rotonda prendere la prima uscita e imboccare Corso Mazzini, a circa 800m svoltare a destra in Corso Europa e a sinistra in via V. Bachelet.

*in
autobus...*



Da Roma, Napoli e Pescara con fermata al Terminal Bus in via Conti Ricci a Vasto, prendere autobus linea urbana n° 4 o N° 3 con fermata in via G. Cesare.

Per qualsiasi chiarimento è possibile contattarci telefonicamente - il nostro personale provvederà a fornire ulteriori informazioni.



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

DOVE SIAMO – SEDE OPERATIVA

Via Nuova San Leone, 3/B

80054 – Gragnano (NA)

Tel. : 081.8011753

Fax: 081.19305509

E mail: info@pianetidiversi.it

ORARI DI APERTURA UFFICI

09.00 – 18.00

COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE

La nostra Cooperativa sociale può essere raggiunta agevolmente:

in treno...



**Siamo proprio in prossimità della
stazione delle ferrovie dello Stato**

in auto...



Autostrada A3 Napoli/ Salerno

Uscita Castellammare di Stabia

Raccordo autostradale per Gragnano

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. “Pianeti Diversi”

Viale G. D’Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

*in
autobus...*

*Autotrasporti Sita – linee dirette da
Napoli e da Salerno*



*Per qualsiasi chiarimento è possibile contattarci telefonicamente - il nostro personale provvederà a fornire ulteriori
informazioni.*

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. "Pianeti Diversi"
Viale G. D'Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)
C.F. e P.IVA 04745431215
e-mail: info@pianetidiversi.it
Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509
www.pianetidiversi.it



LA CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È COME SI LEGGE

CHE COSA È

- ❖ Uno strumento che presenta la Cooperativa sociale “Pianeti Diversi” al cittadino, informandolo sulla struttura, su i servizi offerti e sul modo di utilizzarli.
- ❖ Una forma di impegno della Cooperativa sociale “Pianeti Diversi” verso i cittadini che usufruiscono delle Prestazioni erogate.
- ❖ Un impegno da parte del personale della Cooperativa sociale “Pianeti Diversi” di garantire una maggiore qualità e un miglioramento della struttura e delle prestazioni offerte ai cittadini.
- ❖ Uno strumento con cui la Cooperativa sociale “Pianeti Diversi” verifica se stesso apportando, anno per anno, i cambiamenti necessari per raggiungere una funzionalità sempre migliore, grazie alle segnalazioni da parte della clientela di eventuali disservizi o disagi.



COME SI LEGGE

La CARTA DEI SERVIZI si articola in 4 sezioni:

- ❖ Nella **I** sezione la Cooperativa sociale “Pianeti Diversi” si presenta, dichiara i suoi fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l’erogazione delle prestazioni socio assistenziali ed educative.
- ❖ Nella **II** Sezione vengono indicate le strutture e i servizi, le modalità di accesso e le modalità di fruizione delle prestazioni che vengono offerte dalla Cooperativa.
- ❖ Nella **III** Sezione la Cooperativa delinea i suoi obiettivi, gli impegni programmatici ed infine con quali meccanismi misura i risultati (standard) al fine di poter verificare e controllarne l’attività.
- ❖ Nella **IV** Sezione si parla di meccanismi di tutela del cittadino.

LA CARTA DEI SERVIZI

QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE

I principali riferimenti normativi in materia di Carta dei Servizi sono:

- ✓ **Legge 7 agosto 1990, n. 241** (“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”) che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, viste nel momento dell’esercizio di poteri autoritativi;



- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”) che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 ottobre 1994** (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”) che definisce i principi e le modalità per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n.29 e successive disposizioni correttive.
- ✓ Se la legge 7 agosto 1990, n.241 ha dettato principi e stabilito regole che valgono soprattutto nei rapporti dei cittadini con le amministrazioni e le autorità, **la “Carta” intende incidere sui rapporti tra i Cittadini e le Amministrazioni che erogano i Servizi.**
- ✓ **La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti:** non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.
In particolare, la Cooperativa sociale “Pianeti Diversi”
 - ❖ *adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della “Carta dei Servizi”;*
 - ❖ *pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;*
 - ❖ *garantisce il rispetto dello standard adottato.*



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

*La **Carta dei Servizi** assegna, dunque, un ruolo forte sia agli Enti erogatori di servizi, sia ai Cittadini nell'orientare l'attività dei Servizi verso la loro "missione": fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.*

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. "Pianeti Diversi"

Viale G. D'Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it



SEZIONE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa sociale “Pianeti Diversi” assume i seguenti principi fondamentali come sistema di valori aziendali:

1. CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Il cittadino, di norma, non chiede terapie, ma più “una migliore qualità della vita”. Per tale motivo, la persona umana, nella globalità delle sue dimensioni e dei suoi bisogni, è al centro degli interessi della nostra Cooperativa ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l’organizzazione, la gestione ed il controllo dell’attività aziendale;

2. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Gli utenti accedono alle prestazioni previste senza distinzioni e privilegi. La tutela della salute è considerata un diritto fondamentale da garantire senza discriminazioni tra le diverse classi sociali. Nessuno può essere discriminato nel suo diritto all’assistenza sanitaria per sesso, età, convinzioni etiche, religiose, politiche o filosofiche, razza, particolari condizioni patologiche, sociali, giuridiche;

3. CONTINUITÀ

Agli utenti è garantita la continuità dell’erogazione prestata, senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti;

4. DIRITTO DI SCELTA

L’utente ha il diritto alla libera scelta delle modalità di erogazione del servizio ritenute più consone ai propri ritmi e ai propri bisogni;

5. PARTECIPAZIONE

La Cooperativa sociale “Pianeti Diversi” ritiene che sia di fondamentale importanza la partecipazione dei Cittadini e delle loro associazioni a momenti di rilevazione del gradimento e a verifica delle attività assistenziali;

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le attività, le prestazioni e i trattamenti erogati dai nostri operatori ai cittadini tendono alla risoluzione dei bisogni manifestati dall’utenza nella loro maggiore completezza (efficacia), valutando allo stesso tempo le risorse impiegate ed i mezzi per erogare tali prestazioni (efficienza);



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

7. TRASPARENZA

La nostra Cooperativa Sociale, in base alla legge n.241 del 7/8/1990, dà libero accesso, qualora richiesto, dei suoi Atti, Provvedimenti, secondo le modalità ed i limiti previsti dalla succitata normativa;

8. TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa sociale “Pianeti Diversi” rispetta il Diritto alla Privacy di tutti i suoi utenti in base a quanto disposto dall’art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 - *codice in materia di protezione dei dati personali* e del Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR).

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. “Pianeti Diversi”
Viale G. D’Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)
C.F. e P.IVA 04745431215
e-mail: info@pianetidiversi.it
Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509
www.pianetidiversi.it



SUI SERVIZI E LE STRUTTURE

*In questa Sezione vengono indicati tutti i servizi attualmente in corso
e le relative prestazioni erogate.*

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

SETTORE ASSISTENZA DOMICILIARE

La natura dell'intervento è a favore delle persone anziane o disabili, finalizzata essenzialmente al recupero dell'autonomia personale,

L'assistenza domiciliare è l'insieme delle prestazioni di aiuto a soggetti in temporanea o permanente limitazione della propria autonomia: il servizio è l'insieme delle prestazioni di aiuto che fanno parte di un "progetto globale" tendente a migliorare la qualità della vita della persona, attraverso l'offerta di opportunità di valorizzazione delle capacità residue (psico-fisiche e di relazione) per lo sviluppo massimo degli obiettivi primari quali l'autonomia personale e la socializzazione.

Il Servizio di **assistenza domiciliare** offre prestazioni di aiuto a persone che vivono nella propria casa ma che non sono completamente autosufficienti.

Tra le **attività** previste rientrano quelle di:

- aiuto nella **cura personale – sorveglianza nell'assunzione dei farmaci**;
- aiuto per il governo e la pulizia della **casa**;
- aiuto nel disbrigo di **pratiche** burocratiche;
- aiuto nell'acquisto della **spesa** e nella preparazione dei **pasti**;
- attività di **lavanderia**;
- **assistenza alla mobilità in casa e fuori casa**;
- **accompagnamento** negli spostamenti in città per necessità mediche o personali;
- **assistenza nell'assunzione del cibo**;
- servizio di **interpretariato** per i cittadini non udenti;
- **orientamento e accompagnamento** nella rete formale e informale;



- **sostegno alle relazioni sociali;**
- **eventuale cura di animali domestici presenti in casa.**

Sono utenti del servizio:

- persone o famiglie parzialmente o totalmente non autosufficienti, che non sono in grado, anche temporaneamente, di gestire le proprie esigenze;
- persone, anche minorenni, con ridotta o nulla autonomia a causa di handicap, invalidità o problemi psichici;
- persone che vivono in situazioni di isolamento sociale;
- anziani ultrasessantacinquenni.

Il Servizio è gestito in convenzione con i Comuni, e si avvale della collaborazione di organizzazioni di volontariato, degli obiettori di coscienza e di cittadini volontari.

SETTORE ASSISTENZA SEMI RESIDENZIALE

L'assistenza semiresidenziale è garantita attraverso strutture gestite in convenzione con i Comuni stessi. Gli ospiti della struttura usufruiscono di attività educativo riabilitative e di socializzazione.

Attraverso protocolli d'intesa con i Comuni viene garantita una forma di assistenza integrata socio-sanitaria che consente una risposta globale ai bisogni dell'utente attraverso l'identificazione ed organizzazione delle reciproche competenze.

Le attività svolte nei Centri Diurni sono oggetto di un piano di programmazione finalizzato alla produzione di nuovi progetti educativi individuali ed al mantenimento delle attività acquisite dai singoli utenti, completato da attività e Laboratori.

Viene assicurato il rapporto e l'informazione con le famiglie, sulle prestazioni erogate e nell'espletamento delle procedure per l'ottenimento dei benefici previsti dalle vigenti normative, attraverso la figura dell'Assistente Sociale che ne rappresenta l'operatore di riferimento.

Viene garantita la personalizzazione degli interventi attraverso uno specifico progetto costruito sull'utente.



Per ciascun progetto viene individuato il riferimento che è costituito dal gruppo di lavoro stesso e l'operatore di riferimento per le singole attività.

Il piano di programmazione prevede attività basate sull'ampliamento di capacità residue allo scopo di permettere una sufficiente autonomia personale e "sulla relazione con l'altro", quali:

- - esplorazione e scoperta del proprio Io corporeo
- - laboratorio di progettazione creazione e produzione di oggetti in materiali vari.
- - attività grafico - pittoriche
- - attività psicomotorie
- - cura di se
- - feste in struttura con apertura alla partecipazione esterna dei cittadini
- - proiezione film nella struttura
- - uscite all'esterno (partecipazione a cene, a manifestazioni varie)

Tale piano viene illustrato a tutti gli operatori, ai familiari.

SETTORE ASSISTENZA RESIDENZIALE

È garantita attraverso strutture gestite in convenzione con i Comuni,

- Nella struttura residenziale il lavoro socio assistenziale e quello sanitario è svolto in maniera integrata, con gruppi di lavoro, al fine di garantire una risposta completa e personalizzata attraverso uno specifico progetto per ciascun utente.
- Per ogni progetto viene individuato l'operatore/i di riferimento che ha la responsabilità di seguire principalmente l'utente. E' garantita altresì l'identificazione degli operatori di riferimento che per ogni turno di lavoro sono suddivisi in piccole équipe ed hanno la responsabilità di controllare la correttezza dell'applicazione di quanto deciso dal gruppo di lavoro e di tutelare gli ospiti da eventuali rischi.
- E' garantito il rispetto della riservatezza durante i colloqui con i familiari che si svolgono in locali, in condizioni, e con modalità idonee.



- E' garantita l'integrazione della struttura con il territorio attraverso il coinvolgimento di Associazioni e cittadini dediti al volontariato che si affiancano agli operatori nello svolgimento delle attività in struttura ed all'esterno.
- Attraverso il protocollo d'intesa con i Comuni, viene garantita, per mezzo della identificazione e suddivisione delle competenze, degli oneri e del personale, l'integrazione dell'assistenza fornita agli ospiti.
- E' garantito, attraverso l'Assistente Sociale, l'espletamento delle procedure per l'ottenimento dei benefici previsti dalle vigenti normative per tutti gli ospiti,
- E' garantita la formazione costante degli operatori addetti all'attività educativo - riabilitativa ed assistenziale attraverso la partecipazione a corsi specifici.
- E' garantita altresì la supervisione di tali operatori con un Professionista Esperto attraverso incontri periodici finalizzati al confronto sulla relazione con gli ospiti ed i loro familiari.

SETTORE ASSISTENZA MATERIALE SCOLASTICA

ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI

Il servizio di assistenza materiale scolastica è rivolto a soggetti disabili frequentanti le scuole di ogni ordine e grado. Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'assistenza per l'autonomia, la comunicazione e l'integrazione nel contesto scolastico del portatore di handicap.

In particolare, il servizio è finalizzato a:

- > garantire appoggio e mediazione per i bisogni materiali (autonomia personale, spostamento, comunicazione);
- > stimolare il raggiungimento e il mantenimento dell'autonomia personale.

Sono destinatari del servizio gli alunni in situazione di handicap con deficit giudicato grave e gravissimo in possesso della certificazione relativa alla Diagnosi Funzionale, rilasciata dalla competente A.S.L.

Il Servizio viene attivato dietro richiesta del Dirigente Scolastico e con il consenso dei familiari dell'alunno disabile. Annualmente il Dirigente Scolastico provvede a segnalare al Servizio Sociale



Comunale gli alunni che necessitano dell'Assistenza Materiale, corredando la stessa di una copia della certificazione relativa alla Diagnosi Funzionale.

Gli operatori impegnati nel servizio devono essere in possesso della qualifica di O.SA.

SETTORE ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA

ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI

Il servizio è finalizzato a favorire l'integrazione scolastica, facilitando un percorso di maturazione cognitiva, relazionale e dell'autonomia personale, in ottemperanza alla normativa vigente (circolare Ministero dell'Istruzione nr. 3390 del 30/11/01).

Sono destinatari del servizio gli alunni in situazione di handicap con deficit giudicato grave e gravissimo in possesso della certificazione relativa alla Diagnosi Funzionale, rilasciata dalla competente A.S.L.

Il Servizio viene attivato dietro richiesta del Dirigente Scolastico e con il consenso dei familiari dell'alunno disabile. Annualmente il Dirigente Scolastico provvede a segnalare al Servizio Sociale Comunale gli alunni che necessitano dell'Assistenza Specialistica, corredando la stessa di una copia della certificazione relativa alla Diagnosi Funzionale.

Gli operatori impegnati in questo servizio sono figure specialistiche che, a seconda delle esigenze dello specifico territorio di riferimento e delle richieste pervenute dai dirigenti scolastici possono essere:

- Educatori
- Psicomotricisti
- Musicoterapisti
- Tecnici della comunicazione facilitata
- Esperti nella lettura Braille
- Esperti nel linguaggio LIS.

SETTORE SERVIZI DI TRASPORTO



Tali servizi sono finalizzati a consentire agli utenti disabili la frequenza scolastica o la fruizione di interventi di riabilitazione presso i Centri. Il trasporto è effettuato a bordo di veicoli in possesso dei requisiti idonei a tale fine ai sensi delle normative vigenti. È sempre prevista la presenza a bordo la presenza di un operatore qualificato che sia in grado di sopperire ad ogni eventuale bisogno manifestato dagli utenti trasportati.

SETTORE SEGRETARIATO SOCIALE

Il servizio di “Segretariato sociale” consiste nell’attività di informazione sulla situazione delle risorse e dei servizi pubblici, privati e misti a disposizione dei cittadini, oltre che sulle modalità per accedervi e utilizzarli correttamente in rapporto alle esigenze da soddisfare. Le funzioni assicurate dal servizio “Segretariato sociale” sono orientate su 3 versanti: l’utenza, gli Enti erogatori dei servizi e gli Enti gestori dei servizi. Tutti i beneficiari possono ricavare dal servizio informazioni sul territorio, sui bisogni manifestati, hanno a disposizione la mappatura delle strutture delle organizzazioni e delle attività presenti e ogni altra informazione che consenta ad Enti istituzionali e gestori una programmazione dei servizi misurata alla dimensione e alle esigenze del contesto in cui essi dovranno attivarsi.

Gli utenti in particolare possono ottenere: informazioni, assistenza e aiuto personale sia in necessità pratica che burocratica, mediante segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi e agli enti competenti, e interventi finalizzati a facilitare loro il contatto con il servizio richiesto. In sostanza il Segretariato sociale rappresenta il punto focale di incontro tra domanda ed offerta dei servizi e lo strumento che consente l’ottimizzazione di tale processo.

SETTORE LUDICO EDUCATIVO MINORI

Appartengono a questo settore tutte le attività di Educativa territoriale e domiciliare a favore di minori appartenenti a nuclei familiari a rischio di esclusione sociale. Sono comprese le attività realizzate presso Centri polivalenti, le attività di Educativa di Strada e l’Assistenza socio – educativa domiciliare.

Tali servizi rappresentano uno strumento estremamente utile per stabilire contatti significativi con minori appartenenti a nuclei familiari in difficoltà. Gli Educatori e gli Animatori impegnati nelle attività possono rappresentare per questi minori l’opportunità di confrontarsi con adulti che



propongono loro modalità di comunicazione e di relazione alternative a quelle proposte dalla famiglia o dal gruppo dei pari.

SETTORE IMMIGRATI CENTRO PER LA FAMIGLIA

L'Ente accoglie presso le proprie strutture diversi minori immigrati, anche vittime di tratta, fornendo loro accoglienza di tipo residenziale, e predisponendo per ognuno un percorso di integrazione all'interno del nostro contesto sociale. Ad oggi vi sono n. 6 minori immigrati presso le due strutture di accoglienza che gestisce Pianeti Diversi.

SVILUPPO DI PROGETTI INNOVATIVI

La Cooperativa sociale "Pianeti Diversi" è in procinto di aprire una nuova struttura sperimentale per minori adolescenti sul territorio del comune di Gragnano.

La struttura è situata in uno stabile al centro della cittadina con tutti i servizi a pochi passi.

Questo è l'elenco delle iniziative attivate o proseguite nel corso dell'anno:

SETTORE ASILI NIDO

La Cooperativa sociale "Pianeti Diversi" gestisce sul territorio del Comune di Vasto n. 3 asili nido per conto dell'Ente Comune.

ACCESSO AI SERVIZI

Come richiedere la prestazione

Per ottenere l'accesso a un servizio l'utente deve presentarsi presso il Servizio Sociale di competenza dove potrà compilare la relativa modulistica e fornire eventuali certificazioni che (a seconda del servizio richiesto) attestino lo stato di disabilità, lo stato di non autonomia, eventuali patologie, il reddito, eventuali esenzioni. La modulistica prodotta dovrà essere corredata da *Documento di identità valido*;

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. "Pianeti Diversi"

Viale G. D'Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it



Alcune Amministrazioni prevedono il pagamento di ticket commisurato alle ore di servizio, variabile a seconda del reddito prodotto

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

*Questa sezione illustra gli standard di qualità e gli impegni assunti dalla Cooperativa sociale
“PIANETI DIVERSI”.*

INTRODUZIONE

La Cooperativa sociale “PIANETI DIVERSI” effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti.

La stessa assume in proprio impegni per la garanzia dell’utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l’impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

❖ La modulistica minima:

In genere costituita dalla “cartella utente” con le indicazioni circa le generalità dell’utente, eventuali patologie, dati relativi alla condizione abitativa, al reddito familiare, alla rete parentale attiva, gli obiettivi, il programma assistenziale o educativo, la valutazione dell’esito e la data di redazione, formulata su carta intestata con firma leggibile, con linguaggio chiaro e comprensibile.

❖ Report osservazione degli operatori

Tali report sono brevi note redatte dagli operatori impegnati nel servizio (nello specifico solo quello domiciliare a favore di anziani e disabili) che sono parte integrante della cartella utente.

❖ Questionari di gradimento del servizio



Rappresentano uno strumento indispensabile di verifica del grado di soddisfazione dell'utente, vengono proposti periodicamente dal Coordinatore del servizio.

❖ Riunioni di Èquipe

Affinché si possa realmente sviluppare il lavoro di gruppo e l'interdisciplinarietà saranno promossi e garantiti costanti e periodici incontri di lavoro tra gli operatori. Tenendo conto delle diverse aree di attività previste si elencano di seguito le tipologie delle riunioni più importanti:

- incontri per sviluppare una modalità di lavoro unitaria attinente l'accoglienza, la capacità di ascolto ecc.
- incontri tra gli operatori di figure professionali diverse (Assistente Sociale, Psicologo, Sociologo, personale medico dell'A.S.L.) al fine di discutere e confrontarsi sui percorsi di risoluzione di problematiche espresse dall'utente e le consequenziali modalità di presa in carico comune. Questi incontri rappresentano il luogo privilegiato in cui gli operatori possono portare la loro esperienza per capire l'eventuale ostacolo, condividere l'ansia, organizzare l'accoglienza. Lavorare in gruppo significa favorire un apprendimento dell'esperienza che consenta un mantenimento di una modalità operativa plastica e non stereotipata, come strumento che si va continuamente costruendo, modificando e perfezionando. Per di più negli incontri è possibile articolare al meglio gli interventi rispetto ai singoli casi.
- incontri tra tutti gli operatori al fine di analizzare e discutere l'andamento generale delle diverse attività e tipologie di interventi previsti dal progetto, nonché di verificare i risultati ottenuti e predisporre l'eventuale ridefinizione del programma.
- Seminari periodici (cadenza bimestrale) destinati a tutto il personale impiegato onde garantire il mantenimento della qualità professionale e del senso di responsabilità nei confronti dell'incarico.

❖ Aggiornamento e formazione in itinere

Rappresenta un fondamentale supporto alla realizzazione dei servizi ed è un ambito nel quale è bene investire risorse in quanto la ricaduta, anche sul lungo periodo, è estremamente positiva rispetto alla qualità del servizio. L'orientamento strategico è nell'ottica della formazione permanente per gli operatori attraverso la partecipazione a corsi, stage, seminari e gruppi di ricerca in modo da acquisire ed approfondire specifici strumenti al fine di interpretare ed elaborare delle risposte efficaci sul piano della prevenzione ed eventuale superamento di forme di disagio. Vi è poi un momento auto-formativo dove gli operatori condividono i contributi appresi all'interno dell'èquipe in modo da innescare un processo di "ricaduta" sull'intero gruppo di lavoro. Sul versante istituzionale sarà organizzata una rete di referenti del segretariato con un sistema di comunicazione continua e periodica e con flussi informativi stimolati e continui

❖ Attività di formazione ante -start

Tutti gli operatori che saranno impegnati nel servizio saranno coinvolti nella fase precedente allo start, in corsi di formazione durante i quali saranno fornite di nozioni di etica professionale e di applicativi

Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. "Pianeti Diversi"

Viale G. D'Annunzio, 68 - 66054 - Vasto (CH)

C.F. e P.IVA 04745431215

e-mail: info@pianetidiversi.it

Tel. 0873.670120 Fax: 081.19305509

www.pianetidiversi.it



professionali inerenti le tecniche ed eventuali problematiche attinenti la realizzazione delle stesse. Nel corso della formazione ante – start sarà possibile valutare l'effettiva motivazione del personale all'attività che si accingono a svolgere.

IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE SUL SERVIZIO

- ❖ Garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio conoscitivo a cura del nostro Assistente Sociale.
- ❖ Garantire la continuità dell'informazione.
- ❖ Garantire la valutazione critica dei reclami.
- ❖ Garantire lo scambio di informazione tra gli operatori.

LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE

- ❖ Garantire, ove richiesta, la continuità nel rapporto operatore/utente.

LA PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

- ❖ Garantire la riservatezza delle informazioni.
- ❖ Garantire le procedure scritte relative al consenso firmato.
- ❖ Garantire modalità e correttezza delle accoglienze.
- ❖ Garantire una modulistica completa e chiara.
- ❖ Garantire la valutazione della soddisfazione dell'utente.

LA PREVENZIONE

- ❖ Garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 626/94.
- ❖ Garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare.



SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONI, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Cooperativa sociale “PIANETI DIVERSI” promuove ed assicura la funzione di Tutela dei Diritti degli Utenti, affermando il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE

La Cooperativa sociale “PIANETI DIVERSI” si attiene ai sottoindicati documenti ed elaborati delle normative di Diritto Internazionale:

1. “Carta dei Diritti del paziente”, approvata nel 1973 dall’American Hospital Association;
2. “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
3. Art.25 della “Dichiarazione Universale dei diritti dell’Uomo”, art.11 e 13 della “Carta Sociale Europea 1961”;
4. Art.12 della “Convenzione Internazionale dell’ONU sui diritti economici, sociali e culturali”, 1996;
5. Risoluzione n.23 dell’OMS, 1970 che trova piena rispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2-3-32).



I DIRITTI

Art. 1

L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2

In particolare, al momento dell'accettazione ha il diritto di essere sempre individuato con nome e cognome ed interpellato con il massimo rispetto.

Art. 3

L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

Art. 4

L'utente ha il diritto di ottenere dall'operatore a lui assegnato che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito al servizio.

Art. 5

L'utente ha diritto alla segretezza del proprio "Status" di salute.

Art. 6

L'utente ha il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

L'ADEMPIMENTO DI ALCUNI DOVERI È ALLA BASE PER USUFRUIRE PIENAMENTE DEI PROPRI DIRITTI.

Art. 1

L'utente, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e di considerare il rispetto e la comprensione dei diritti dei Professionisti e del Personale tutto.



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

Art. 2

Chiunque usufruisca del servizio è tenuto a rispettare gli orari stabiliti preliminarmente in accordo con l'Assistente Sociale Coordinatore del servizio stesso, salvo in casi in cui è stata fatta esplicita richiesta ed avvisato il personale per tempo.

Art. 3

L'utente impossibilitato a ricevere il trattamento per motivi personali è tenuto a dare congruo avviso al Coordinatore.



SCHEDA SEGNALAZIONI

PIANETI DIVERSI

Scheda per la segnalazione di Disfunzioni – Suggerimenti –Reclami

Verbale

Telefonica

Con modulo

Con lettera allegata

del Sig./Sig.ra _____

Oggetto della segnalazione _____

Analisi delle cause _____

Provvedimenti _____



Pianeti Diversi
COOPERATIVA SOCIALE

Ricevuto il _____

Firma _____



**MODULO PER IL GIUDIZIO DEGLI UTENTI
SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO:
SUGGERIMENTI**

Il/la sottoscritto/a _____, avendo usufruito dei servizi erogati dalla COOPERATIVA “PIANETI DIVERSI”, desidera esporre qui di seguito dei suggerimenti costruttivi nonché delle valutazioni personali sulla qualità delle prestazioni erogate:

Distinti saluti