

Teniamoci per mano



CARTA DEI SERVIZI

“Teniamoci per mano ” SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa Sociale “Teniamoci per mano ” stringe con i propri destinatari: rappresenta l’impegno della Cooperativa a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna ed interna.

La Cooperativa Sociale “Teniamoci per mano ” ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi contestualmente alla progettazione e alla stesura di un sistema di gestione di qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 13: “Carta dei servizi sociali”).

Questa Carta dei Servizi della Cooperativa è il risultato di un processo condiviso da parte dei responsabili, degli operatori e dei soci. La sfida che abbiamo accolto è dunque dimostrare che le logiche dell’impresa possono essere produttive per il bene comune anche quando l’obiettivo è la soddisfazione dei bisogni e non il perseguimento del profitto, e ciò non significa svilire la pratica imprenditoriale ma piuttosto finalizzarla ad uno scopo ancora più ambizioso e complesso, che è quello di massimizzare l’utilità sociale della nostra azione e degli strumenti utilizzati in una prospettiva di cambiamento in termini di maggiore giustizia e solidarietà nella società e quindi anche nell’economia.

La Cooperativa Sociale “Teniamoci per mano” opera secondo i principi del legame con la comunità locale, dell’esercizio della democrazia, della trasparenza interna ed esterna come stile e metodo, della formazione permanente, della crescita come organizzazione al fine di essere una struttura stabile e continua che permette processi organizzativi solidali e responsabili.

“Teniamoci per Mano” - Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: via Dante Alighieri n° 13 – 86170 Isernia (Is)

Amministratore Legale Rappresentante.: Massimo Scagliarini

P.IVA: 00948750948 **Telefono e fax:** 0865/450059 **Cell.** 339/3018771

E-mail: coopteniamocipermano@libero.it - **PEC:** TENIAMOCIPERMANOCOOP@pec.it - www.teniamocipermano.it

Teniamoci per mano



CHI SIAMO

“Teniamoci per mano” è una Cooperativa Sociale di Tipo A, come previsto dalla Legge 381/91 (Disciplina delle Cooperative Sociali).

Nasce a Isernia (Is) nel 2016 dall’iniziativa del Legale Rappresentante dopo aver maturato un’esperienza decennale nel settore e si occupa di progettazione e gestione di servizi socioassistenziali-educativi di carattere residenziale attraverso delle proprie strutture di accoglienza.

Il Legale Rappresentante è il Sig. Massimo Scagliarini La sede legale è a Isernia (Is) in Via Dante Alighieri n. 13 e la sede operativa è ubicata a Sant’Agapito (Is) in viale Europa n° 66

Essa propone un modello di impresa sociale che opera nel mercato dei servizi alla cittadinanza in osservanza delle leggi europee, nazionali e regionali, facendo proprie nella gestione dell’organizzazione valori etici quali:

- la priorità della persona come cittadino titolare di diritti, rispetto alla visione della persona utente/destinataria di un servizio;
- il rispetto del lavoratore (applicazione totale del contratto collettivo nazionale di riferimento);
- la concorrenza leale con le imprese sociali operanti nello stesso settore (integrazione consortile tra le cooperative del territorio).

Attività e servizi :

La Cooperativa Sociale “Teniamoci per mano” assicura quotidianamente, e per tutta la durata del soggiorno in essa, a ciascuno dei suoi ospiti le seguenti prestazioni e servizi di base:

- assistenza tutelare diurna e notturna, in ambiente sotto ogni profilo salubre, dotato di adeguato numero di stanze, di cucina spaziosa areata ed efficiente, di suppellettili ed arredo di buona fattura, con pieno rispetto delle norme di sicurezza, capace di soddisfare le esigenze dei giovani ospiti, di spazi per giochi all’interno e nella vasta area esterna a disposizione della struttura, di laboratori di vario genere, di servizi igienici in numero adeguato all’utenza, efficientissimi, di ogni confort che valga ad esaltare l’atmosfera di solidarietà sociale e di familiarità che informa la vita della comunità;

“Teniamoci per Mano” - Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: via Dante Alighieri n° 13 – 86170 Isernia (Is)

Amministratore Legale Rappresentante.: Massimo Scagliarini

P.IVA: 00948750948 **Telefono e fax:** 0865/450059 **Cell.** 339/3018771

E-mail: coopteniamocipermano@libero.it - **PEC:** TENIAMOCIPERMANOCOOP@pec.it - www.teniamocipermano.it



- somministrazione di quattro pasti al giorno (colazione, pranzo, merenda e cena) in orari e secondo la tabella dietetica stabilita dal medico, personalizzata soltanto quando e per il tempo in cui lo richiedono particolari esigenze medicalmente accertate;
- sostegno educativo all'inserimento scolastico, in scuola pubblica, al completamento del percorso dell'obbligo, sia con scelta di prosieguo degli studi, sia con la frequenza di corsi di formazione, sia con l'apprendistato formativo presso aziende artigianali o produttive locali;
- organizzazione, animazione ed assistenza per una fruizione appagante ma formativa del tempo libero (attività sportive, ricreative e culturali, anche in ambienti comunali molto prossimi);
- coinvolgimento e partecipazione dei minori all'organizzazione ed alla gestione delle attività quotidiane come occasioni educative e di formazione umana e civile;
- particolare cura e sostegno, ovviamente, sarà riservata ai minori che dovessero presentare disturbi o disfunzioni psico-fisici o difficoltà di adattamento sociale;
- promozione di ogni iniziativa ed utilizzo di ogni occasione a partire, ovviamente, dalla frequenza scolastica in scuole pubbliche, ma anche di incontri, gite, escursioni, ricerche ambientali, favoriti da un territorio ricchissimo di bellezze paesaggistiche, dai monti innevati ai boschi, ai laghi, di siti archeologici, di centri culturali distanti appena pochi chilometri dalla struttura, per superare ogni distacco ed anzi favorire la più attiva integrazione nel più vasto ambito della comunità locale ed intercomunale.

Progetto educativo e formativo individualizzato - Cartella personale

L'inserimento del minore nella vita e nelle attività della struttura avverrà, dopo una fase iniziale di accoglienza e di osservazione condotta secondo un'apposita griglia di rilevazione degli atteggiamenti e dei comportamenti in tal senso significativi, sulla base di un Progetto educativo e formativo personalizzato, elaborato congiuntamente con il Servizio Sociale, che terrà massimo conto delle caratteristiche psico-fisiche e sociali, in particolare relazionali, già maturate al suo ingresso nella "Casa", per poterne definire le potenzialità, le inclinazioni, le attitudini e predisporre quindi un percorso formativo confacente, che ne agevoli e ne consolidi lo sviluppo in abiti comportamentali e di personalità, arricchendo tale percorso - strutturato ma flessibile in ragione delle "emergenze" nella crescita - di contenuti cognitivi ma soprattutto emotivo-affettivi, sotto forma di proposte di attività e di offerte socializzanti varie ed alternative.

Questo Progetto educativo e formativo individualizzato sarà parte integrante di una Cartella Personale - approntata per ogni minore accolto nella struttura - nella quale saranno continuamente riportate ed annotate, a cura degli operatori, tutte le notizie che riguardano il minore intestatario della stessa Cartella, a partire dai dati anagrafici, dal nominativo e dal recapito telefonico dell'ente locale che ha effettuato

"Teniamoci per Mano" - Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: via Dante Alighieri n° 13 – 86170 Isernia (Is)

Amministratore Legale Rappresentante.: Massimo Scagliarini

P.IVA: 00948750948 **Telefono e fax:** 0865/450059 Cell. 339/3018771

E-mail: coopteniamocipermano@libero.it - **PEC:** TENIAMOCIPERMANOCOOP@pec.it - www.teniamocipermano.it

Teniamoci per mano



l'inserimento, dal nominativo del medico di base e altro. Inoltre, si annoteranno i movimenti temporanei che abbiano comportato eventuali pernottamenti all'esterno della comunità; le eventuali visite ricevute dal minore ed ogni altra informazione in tal senso significativa.

La Cooperativa Sociale "Teniamoci per mano" si è dotata di un sistema informatizzato per la registrazione dei dati appena menzionati, per la rilevazione e la documentazione dei processi di sviluppo dei minori accolti (cartella personale informatizzata), ed è dunque in grado di adempiere adeguatamente agli obblighi informativi relativi all'aggiornamento annuale della banca dati regionale e provinciale.

Modalità con cui vengono effettuate le ammissioni e le dimissioni

La Cooperativa Sociale "Teniamoci per mano" è sorta e si propone essenzialmente come centro di accoglienza per minori, sia stranieri che non, in situazioni di temporaneo disagio e che necessitano di affidamento. Di conseguenza, la loro ammissione o dimissione viene effettuata di concerto con i Servizi Sociali di riferimento. Più specificatamente l'ammissione avviene su assegnazione fatta dal Tribunale dei Minori o su proposta del Servizio Sociale che ha in carico il minore, consegnando in visione alla nostra Direzione tutta la documentazione del minore in loro possesso. A tale accertamento e il conseguente accoglimento fa seguito, come si è detto, la comunicazione alle forze dell'ordine e l'individuazione dei bisogni educativi e formativi con la stesura del piano personalizzato. Anche per le dimissioni e per gli allontanamenti volontari viene fatta tempestiva comunicazione alle forze dell'ordine.

Quanto al Progetto educativo e formativo individualizzato, cui si è pure fatto cenno, esso deve prevedere specificatamente - anche se, opportunamente, solo come ipotesi programmatica flessibile - gli obiettivi educativi e formativi da raggiungere, i contenuti, le strategie e le modalità d'intervento, tenendo conto anche della durata temporale dell'inserimento del minore in struttura. All'elaborazione e alle verifiche periodiche di tale "Progetto individualizzato", laddove e nelle forme in cui dovesse rendersi possibile, oltre a tutti gli operatori che in maniera e misura significativa interagiscono con i minori, prenderà parte anche la famiglia del minore, che, se disponibile, verrà debitamente informata e sollecitata a farlo, agevolata negli spostamenti, se possibile, dall'intervento di volontari chiamati a collaborare.

Periodicamente in maniera sistematica si procederà, insieme con il Servizio Sociale inviante, a monitorare l'inserimento del minore, i processi fisiologici, psicologici ed educativi in fase di svolgimento ed i risultati progressivamente acquisiti. A termine del Progetto individualizzato, o accertata l'inopportunità di procedere con l'inserimento in struttura, in accordo con il Servizio inviante si procederà alla dimissione del minore di concerto con i Servizi Sociali e con la famiglia, se presente al Progetto.

"Teniamoci per Mano" - Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: via Dante Alighieri n° 13 – 86170 Isernia (Is)

Amministratore Legale Rappresentante.: Massimo Scagliarini

P.IVA: 00948750948 **Telefono e fax:** 0865/450059 **Cell.** 339/3018771

E-mail: coopteniamocipermano@libero.it - **PEC:** TENIAMOCIPERMANOCOOP@pec.it - www.teniamocipermano.it



Regole della vita comunitaria

Le regole della vita nella Cooperativa Sociale “Teniamoci per mano” vanno intese come stimolo ed occasione di crescita globale ed armonica della personalità del minore, in fase pre-adolescenziale ed adolescenziale nelle sue sostanziali tre dimensioni: cognitiva, emotivo-affettiva e relazionale.

In questa ottica prospettica i minori accolti saranno accompagnati all’elaborazione, all’adozione e all’osservanza delle seguenti “regole-obiettivi” di formazione:

- rispetto della persona umana in ogni sua condizione o situazione di vita e delle cose che lo circondano, migliorando la qualità della sua vita;
- partecipazione motivata e responsabile alla vita comune;
- rispetto dell’impegno assunto per l’esecuzione dei compiti utili alla comunità.

Di conseguenza, oltre a quanto verrà disposto specificatamente nei Progetti educativi individualizzati, a tutti:

1. è assolutamente vietata ogni forma di violenza sulle persone o il danneggiamento volontario delle cose;
2. è condizione imprescindibile per la permanenza nella struttura - per i principi che ne ispirano l’intera azione e ne giustificano la sua esistenza - la partecipazione spontanea, convinta e responsabile di ciascun membro agli impegni e alle attività della vita in comune;
3. è altresì inderogabile l’esecuzione degli impegni personali stabiliti nel proprio Progetto educativo individualizzato.
4. Gli utenti, anche se minori non accompagnati, possono uscire da soli dalla struttura nei tempi e modi concordati con il responsabile della struttura nonché con gli operatori sociali di riferimento per l’espletamento delle attività sociali, sportive, scolastiche, culturali, ecc.

“Teniamoci per Mano” - Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: via Dante Alighieri n° 13 – 86170 Isernia (Is)

Amministratore Legale Rappresentante.: Massimo Scagliarini

P.IVA: 00948750948 **Telefono e fax:** 0865/450059 **Cell.** 339/3018771

E-mail: coopteniamocipermano@libero.it - **PEC:** TENIAMOCIPERMANOCOOP@pec.it - www.teniamocipermano.it



Utilizzo di arredi e suppellettili personali

Ai minori accolti sarà consentito l'uso personalizzato di arredi e di suppellettili di proprietà: è nota la significativa risonanza affettiva che tale uso ha nella crescita del sé, dell'autostima e persino nello sviluppo dell'identità. Ovviamente tali beni personali potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti imposti dagli effettivi spazi disponibili per ciascun minore. In ogni caso essi non potranno essere sostitutivi degli arredi e dei suppellettili messi a disposizione dalla Cooperativa Sociale "Teniamoci per mano" e non dovranno presentare rischi per l'incolumità del minore stesso, oltre che per le altre persone e per l'abitazione.

Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura (parenti, volontari, ecc.)

I parenti dei minori accolti potranno accedere alla struttura, secondo quanto stabilito nel Progetto educativo individualizzato, previa autorizzazione del Servizio Minori e/o dell'Autorità competente, in accordo con i responsabili di struttura a seguito di appuntamento, di norma, fissato per i pomeriggi dei giorni festivi.

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario, o con qualsiasi altra forma di collaborazione, potrà accedere alla struttura secondo quanto concordato con il coordinatore delle attività e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso coordinatore.

Contributi economici e retta giornaliera

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale o all'Ente che provvede al pagamento. Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita. La retta comprende: l'accompagnamento educativo, il vitto, l'alloggio, l'abbigliamento, le spese per il materiale scolastico e gli spostamenti, le attività sportive, le vacanze estive. Le spese straordinarie, quali visite specialistiche non mutuabili, apparecchi ortodontici, occhiali, terapia psicologica privata, sono precedentemente concordate con l'Amministrazione interessata.

"Teniamoci per Mano" - Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: via Dante Alighieri n° 13 – 86170 Isernia (Is)

Amministratore Legale Rappresentante.: Massimo Scagliarini

P.IVA: 00948750948 **Telefono e fax:** 0865/450059 **Cell.** 339/3018771

E-mail: coopteniamocipermano@libero.it - **PEC:** TENIAMOCIPERMANOCOOP@pec.it - www.teniamocipermano.it

Teniamoci per mano



Potete contattarci ai seguenti riferimenti:

- telefono: 0865/450059
- telefono: 0865/1942793
- ° Cell. Legale Rappresentante 339/3018771
- e-mail: coopteniamocipermano@libero.it
- PEC: TENIAMOCIPERMANOCOOP@pec.it
- sito web www.teniamocipermano.it

Il Legale Rappresentante

Massimo Scagliarini

Isernia, 22.01.2024

“Teniamoci per Mano” - Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: via Dante Alighieri n° 13 – 86170 Isernia (Is)

Amministratore Legale Rappresentante.: Massimo Scagliarini

P.IVA: 00948750948 **Telefono e fax:** 0865/450059 **Cell.** 339/3018771

E-mail: coopteniamocipermano@libero.it - **PEC:** TENIAMOCIPERMANOCOOP@pec.it - www.teniamocipermano.it