



I.R.I.S.

Intervento per la Riabilitazione e l'Integrazione Sociale
Cooperativa sociale Onlus

Carta dei Servizi

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi della cooperativa IRIS, descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di assistenza domiciliare per persone anziane e disabili, di assistenza domiciliare ai minori e prevenzione e recupero per minori e giovani a rischio, nonché di assistenza personale all'autonomia e la comunicazione nelle scuole.

La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai sensi Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 in merito alle "Carte dei servizi pubblici".

Carta dei Servizi

Gennaio 2010



Denominazione	I.R.I.S. Intervento per la Riabilitazione e l'Integrazione Sociale Cooperativa Sociale Onlus
Anno di costituzione	1981
Soci	71
Iscrizione REA	70012
Iscrizione Albo Società Cooperative	n. A 118917 sezione: Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto categoria: Cooperative Sociali
Iscrizione Albo Regionale art. 26 L.R. 22/86	<ul style="list-style-type: none"> • Sezione: anziani, disabili, minori • Tipologia: Assistenza Domiciliare
Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008	<p>CISQCERT N. 03.741.741 per le attività EA:38f-37:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed infermieristici domiciliari per anziani, disabili e minori • Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali ed educativi nelle scuole • Progettazione ed erogazione di formazione continua e superiore rivolta ad Enti Pubblici, a soggetti privati ed ad utenze speciali in ambito socio assistenziale
Accreditamento	<ul style="list-style-type: none"> • Distretto D48 (Siracusa, Priolo G., Floridia, Solarino, Canicattini B., Palazzolo A., Cassaro, Ferla, Sortino, Buccheri, Buscemi) per i servizi di : <ul style="list-style-type: none"> - Assistenza Domiciliare Anziani - Assistenza Domiciliare Disabili - Assistenza Domiciliare Minori - Assistenza Personale, l'Autonomia e la Comunicazione nelle scuole • Regione Sicilia Ass.to Lavoro formazione superiore e continua anche per soggetti svantaggiati • Provincia Regionale di Siracusa Assistenza Personale, l'autonomia e la comunicazione nelle scuole • Ufficio Nazionale Servizio Civile - SAP - Sede attuazione progetto Art. 3 L. 64/01
Associata	<ul style="list-style-type: none"> • Federsolidarietà – Confcooperative
Aderente	<ul style="list-style-type: none"> • Consorzio Regionale La Salute • Consorzio Provincia Mediterraneo Solidale

La Cooperativa, in adesione al dettato della Legge 381/91, si prefigge lo scopo di perseguire l'interesse generale della Comunità, la Promozione Umana e l'Integrazione Sociale di tutti i cittadini attraverso la gestione di servizi Socio-Assistenziali ed Educativi.

Il 75% della base sociale è composta da soci lavoratori.

La Cooperativa si avvale dell'apporto delle seguenti professionalità:

- psicologi, pedagogisti, sociologi, assistenti sociali, educatori professionali, animatori sociali, assistenti domiciliari, medici, infermieri professionali.

La Cooperativa si avvale inoltre di volontari in servizio civile ai sensi della L. 64/01 per ampliare la gamma dei servizi offerti.



I servizi erogati dalla Cooperativa IRIS sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni degli utenti.

L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Cooperativa IRIS si riconosce e si ritiene concretamente impegnata nell'applicazione del *"Codice dei Comportamenti Imprenditoriali, della Qualità Cooperativa e della Vita Associativa"* adottato da Federsolidarietà – Confcooperative.

Qualità

La Cooperativa IRIS considera la qualità uno dei propri obiettivi principali.

La Cooperativa rileva sistematicamente gli indicatori di qualità riguardanti:

1. la conoscenza e l'aggiornamento dei dati degli utenti;
2. il miglioramento della rintracciabilità del servizio;
3. la rilevazione dell'efficacia del servizio;
4. il grado di soddisfazione del cliente /utente;
5. il grado di soddisfazione del committente;
6. il miglioramento della qualità del servizio ed il trattamento dei disservizi;
7. la formazione dei propri addetti.

Comunicazione

Agli utenti viene consegnato il recapito telefonico del coordinamento del servizio loro erogato. Un operatore è reperibile, durante i giorni e le ore di ufficio, presso la sede del servizio, per ricevere ogni comunicazione, reclamo o richiesta da parte degli utenti.

La Cooperativa IRIS si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti dell'utente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

I dipendenti della Cooperativa sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con l'utente.

La Cooperativa IRIS si impegna a comunicare agli utenti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo le informazioni relative a:

- modifiche della presente Carta;
- modifiche delle condizioni tecniche di offerta dei servizi con ragionevole anticipo rispetto alla loro applicazione;
- variazioni sulla fornitura del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio.

Affidabilità

Il servizio viene erogato con continuità, secondo le previsioni del piano d'intervento o assistenza individualizzato.

La Cooperativa IRIS investe sulla formazione continua e sull'aggiornamento professionale dei propri soci e addetti quale strumento per elevare la qualità degli interventi e garantirne una affidabilità sempre maggiore.

Tempestività

La Cooperativa IRIS si impegna a erogare le prestazioni previste dal piano individualizzato d'intervento o assistenza nel tempo più breve dalla ricezione della relativa richiesta, alla sola condizione che questa sia valida e formulata secondo le condizioni previste dalla relativa convenzione.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, il servizio non potesse essere erogato nel giorno e nell'ora previsti, verrà concordato con l'utente un successivo appuntamento a scadenza ravvicinata per il recupero della prestazione.

Trasparenza

I destinatari delle attività sociali della Cooperativa IRIS possono richiedere e hanno il diritto di ottenere, nei modi pertinenti alle diverse situazioni, complete ed esaurienti informazioni su:

- missione e finalità che la Cooperativa persegue;
- natura e modalità di erogazione dei servizi prestati;
- identità e ruolo dei soggetti che collaborano con la Cooperativa e con i quali entra in contatto.

Modalità di inserimento dei dati negli elenchi generali

La Cooperativa IRIS si impegna ad effettuare il trattamento dei dati e a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi del D.L. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.

Informazione alle associazioni

La Cooperativa IRIS si impegna a trasmettere la presente Carta dei Servizi e a notificare le eventuali modifiche alle principali associazioni di tutela degli utenti e dei consumatori e alle associazioni di rappresentanza delle persone anziane, dei disabili, dei minori e delle famiglie presenti ed operanti nei territori di erogazione dei propri servizi.

Eventuali osservazioni provenienti dalle suddette associazioni formeranno oggetto di una apposita procedura di valutazione.



La cooperativa IRIS eroga, in regime di accreditamento con i **Comuni del distretto D48** e in rapporto di convenzione con il **Comune di Avola**, i servizi di:

- **ASSISTENZA DOMICILIARE** rivolta ad **anziani e disabili**;
- **ASSISTENZA DOMICILIARE ai minori e prevenzione e recupero minori e giovani a rischio**;
- **ASSISTENZA Personale, l'Autonomia e la Comunicazione nelle scuole.**

Gli utenti accedono a questi servizi rivolgendo istanza al Comune competente per territorio, secondo criteri e priorità definiti da appositi regolamenti, attraverso l'inserimento in apposite graduatorie e in dipendenza dai rispettivi vincoli di bilancio.

La cooperativa IRIS eroga inoltre gli stessi servizi in favore di utenti che, per ragioni diverse, intendono avvalersi delle sue prestazioni sostenendone integralmente il costo.

Per i servizi in favore di minori e giovani, gli utenti accedono su segnalazione dei Servizi Sociali Territoriali, dell'USSM, degli Istituti Scolastici, dei servizi specialistici del territorio o spontaneamente se previsto dalla convenzione.





Cosa: L'Assistenza Domiciliare agli anziani e ai disabili

è un servizio prestato da **personale qualificato**, costituito da una serie di interventi erogati prevalentemente al **domicilio dell'utente**, con lo scopo di:

- **favorire la permanenza nell'ambiente di vita** incentivando l'autonomia della persona, la vita di relazione anche in situazioni di grave limitazione funzionale;
- **tutelare la salute psico-fisica** sia in senso preventivo che di recupero e mantenimento delle residue capacità funzionali e della vita di relazione;
- **limitare l'allontanamento dall'ambiente familiare** e sociale alle sole situazioni con pesanti bisogni assistenziali, per le quali la permanenza nel proprio ambiente costituirebbe grave disagio con rischio di ulteriori peggioramenti;
- **favorire la responsabilizzazione dei familiari** ponendosi come risorsa e supporto alla famiglia stessa;
- **favorire la responsabilizzazione della comunità** anche attraverso il coinvolgimento del volontariato.
- **garantire le cure sanitarie** necessarie a limitare e/o impedire l'ospedalizzazione.

Come: attraverso quali prestazioni

- Aiuto domestico
- Preparazione e somministrazione dei pasti
- Igiene e cura della persona
- Disbrigo pratiche e commissioni
- Accompagnamento per la vita di relazione
- Sostegno psicologico e vita di relazione
- Attività ludico ricreative
- Stimolazioni sensoriali, cognitive e motorie
- Orientamento
- Sostegno alla famiglia
- Assistenza infermieristica e riabilitativa

A chi: i destinatari

ANZIANI

- Di ambo i sessi, (uomini che hanno compiuto 60 anni, e donne che ne hanno compiuto 55) in condizione di parziale autosufficienza.

DISABILI

- Di qualunque età con disabilità fisica, psichica e sensoriale, con alta percentuale di invalidità e alto grado di non autosufficienza fisica, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione del sé come persona.



Cosa: L'Assistenza Domiciliare Minori e il Servizio di Prevenzione e Recupero minori e giovani a rischio

è un servizio prestato da **personale specializzato**, anche al domicilio dell'utente, attraverso interventi di qualificazione e articolazione della rete dei servizi sociali e di rimozione e prevenzione di situazioni di marginalità sociale, con lo scopo di:

- **supportare la famiglia** nella sua azione educativa e nel suo essere guida e riferimento per il minore;
- **prevenire il disagio e la devianza minorile** attraverso azioni educative riferite a minori e/o giovani puntando al coinvolgimento delle agenzie educative primarie (famiglia e scuola) in modo da affrontare il problema del disagio su un piano multifattoriale;
- **favorire l'inserimento sociale** sia accrescendo la consapevolezza dei soggetti circa le proprie risorse e competenze, sia aumentando il livello di partecipazione alla vita sociale e culturale del territorio attraverso la fruizione delle opportunità in esso presenti;
- **potenziare le abilità socio relazionali** sostenendo il processo di crescita e di sviluppo e favorendo l'emergere di un sentimento positivo di sé in grado di contribuire a potenziare le abilità relazionali dei soggetti coinvolti, con ricadute positive nel proprio sistema sociale di riferimento;
- **limitare l'allontanamento dall'ambiente familiare** e sociale alle sole situazioni con pesanti bisogni assistenziali, per le quali la permanenza nel proprio ambiente costituirebbe grave disagio con rischio di ulteriori peggioramenti;
- **favorire percorsi di orientamento formativo e professionale** sia sostenendo i giovani utenti nelle scelte di vita che promuovendo occasioni di matching tra domanda e offerta lavorativa;
- **favorire la responsabilizzazione della comunità** anche attraverso il coinvolgimento del volontariato e la promozione del concetto di comunità educante.

Come: attraverso quali prestazioni

- Accompagnamento educativo e sostegno nella famiglia
- Educazione emotiva, motoria, alla salute e genitoriale
- Attività per l'area scolastica e cognitiva
- Mediazione Scolastica
- Attività ludico espressive e di animazione
- Orientamento formativo e professionale
- Attività per l'integrazione sociale e per lo sviluppo di forme di cittadinanza attiva

A chi: i destinatari

MINORI

- Da zero a quattordici anni, di ambo i sessi, con difficoltà socio-familiari, scolastiche, a rischio di disagio e di devianza.

GIOVANI

- Da quattordici a venticinque anni, di ambo i sessi, prevalentemente in situazione di disagio.



Cosa: L'Assistenza Personale, l'Autonomia e la Comunicazione nelle scuole

è un servizio prestato da **personale qualificato**, costituito da una serie di interventi erogati all'interno degli **istituti scolastici**, con lo scopo di:

- **garantire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione** dell'alunno disabile;
- **raggiungere la piena integrazione** nel contesto scolastico e negli ambiti integrativi extrascolastici, nel rispetto comunque del ruolo istituzionale della scuola;
- **garantire appoggio e mediazione per i bisogni materiali** (igiene e autonomia personale, spostamento, attivazione di funzioni prassiche);
- **stimolare la comunicazione, il raggiungimento e il mantenimento dell'autonomia personale.**

Come: attraverso quali prestazioni

- Igiene e cura del minore e accompagnamento nella fruizione dei servizi igienici
- Aiuto nella consumazione del pasto
- Sostegno socio-relazionale del minore nell'integrazione scolastica
- Accompagnamento a visite didattiche e gite scolastiche nei limiti della disponibilità dell'ente e della scuola
- Interventi rivolti alla problematiche relative all'autonomia, la comunicazione e l'integrazione per il raggiungimento di un equilibrio psicofisico dell'alunno disabile
- Sostegno all'acquisizione dell'autonomia
- Supporto alla corretta comunicazione e mediazione scuola-famiglia
- Partecipazione attiva del disabile alle attività che consentono reale integrazione nel gruppo classe
- Ogni altra attività che faciliti la frequenza scolastica e garantisca il diritto di cittadinanza

A chi: i destinatari

MINORI DISABILI SCOLARIZZATI

- che per una minorazione fisica, psichica o sensoriale hanno subito una limitazione dell'autonomia personale.



Sede Legale: Siracusa Viale Teocrito, 98

Sedi Operative:

Comune	Indirizzo Sede operativa	Recapiti telefonici	Orario	Referenti
Siracusa	Viale Teocrito, 98 96100 Siracusa	Tel/Fax. 0931 61166 Tel. 328 2369434 Tel. 328 2369435	Lunedì – Venerdì: 8.30 - 13.30 15.30 - 18.30 Sabato: 8.30 - 13.30	Responsabile Servizi Disabili/Anziani Agata Ragusa Angela Moscat Responsabile Servizi Minori Amelia Grasso
Avola	Via Mattarella 96012 Avola	Tel. 347 1430392 Tel. 328 2369438	Lunedì – Venerdì: 8.30 - 13.30 15.30 - 18.30 Sabato: 8.30 - 13.30	Responsabile Servizi Disabili Maria Carmela Caruso
Floridia	Via Archimede, 132 96010 Floridia	Tel. 0931 545063 Tel. 328 2369436	Lunedì – Venerdì: 8.30 - 13.30 15.30 - 18.30 Sabato: 8.30 - 13.30	Responsabile Servizi Disabili Concetta Pappalardo Responsabile Servizi Anziani Maria Luisa Altomonte Responsabile Servizi Minori Amelia Grasso
Noto	Via Genovesi, 71 96017 Noto	Tel. 347 1430392	Lunedì – Venerdì: 8.30 - 13.30 15.30 - 18.30 Sabato: 8.30 - 13.30	Responsabile Servizi Disabili/Minori Maria Carmela Caruso

Carta dei Servizi



I.R.I.S.

Intervento per la Riabilitazione e l'Integrazione Sociale
Cooperativa sociale Onlus

SEDE LEGALE: Viale Teocrito, 98 - 96100 SIRACUSA

Tel & Fax 0931 61166

www.coopiris.it

e-mail: coopiris.sr@libero.it

P.I. 00671650893 – C.F. 93002640899

Con il contributo di:



C.M.A. di Chiarenza Carrubba La Fata s.n.c
AGENZIA GENERALE DI SIRACUSA-CARLENTINI
Via Arsenale, 40 - Tel. 0931/60601 - 095/901650