



## Prefazione

Trasparenza e qualità sono gli elementi fondanti su cui la Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Giovani Sinergie viene redatta. L'utilizzo di un tale strumento diviene necessario nella presentazione della Società e dei servizi da essa proposti affinché possano essere individuati quelli che sono gli standard di prestazione e possano essere dunque elemento di riferimento per analisi e valutazione del servizio *in itinere* ed *ex post* della gestione del servizio proposto. L'elaborazione della Carta dei Servizi risulta essere un valido strumento di dialogo con cui comunicare con i cittadini, con gli Enti locali, con le Regioni e con i committenti dei servizi. Nella Carta dei Servizi troveranno posto: principi ispiratori della Carta e delle attività; caratteristiche, obiettivi e *mission* della Cooperativa.

Attraverso tale strumento cerchiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale.

Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Cordiali Saluti

Il Presidente della Cooperativa Giovani Sinergie

Dott. Gianluca Cortese

GIOVANI SINERGIE COOPERATIVA SOCIALE

CF: 09530051219

VIA GIOACCHINO ROSSINI 49

80026 CASORIA (NA)

[giovanisinerגיע@gmail.com](mailto:giovanisinerגיע@gmail.com)

[giovanisinerגיע@pec.it](mailto:giovanisinerגיע@pec.it)



## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per dare conoscenza delle risorse e delle attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi: - sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione; - tempestività delle risposte; - accessibilità; - correttezza e regolarità gestionale. La Cooperativa "Giovani Sinergie" si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

## Chi siamo

La Cooperativa "Giovani Sinergie" nasce nel 2020 in seguito ad un finanziamento ottenuto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, che ha premiato e supportato la volontà di un gruppo di giovani ad essere espressione di "cittadinanza attiva", motivati a svolgere il proprio lavoro in supporto dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un "patto sociale cooperativo".



## La "mission" e l'organizzazione

"Giovani Sinergie" è una Cooperativa Sociale di tipo A (erogazione di servizi), iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (n. 789). La Cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali. La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema. Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell' "empowerment", è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. E' frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione ed alla cura dei collegamenti "di rete", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.

### **IMPARZIALITA'**

Il comportamento della cooperativa "Giovani Sinergie" nei confronti degli utenti dei servizi e dei cittadini, è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **CONTINUITA'**

L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la Cooperativa "Giovani Sinergie" provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### **RISERVATEZZA**

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

### **PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE**

La Cooperativa "Giovani Sinergie" garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" in materia d'informazione agli utenti.

GIOVANI SINERGIE COOPERATIVA SOCIALE

CF: 09530051219

VIA GIOACCHINO ROSSINI 49

80026 CASORIA (NA)

[giovanisinergie@gmail.com](mailto:giovanisinergie@gmail.com)

[giovanisinergie@pec.it](mailto:giovanisinergie@pec.it)



## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

La Cooperativa “Giovani Sinergie” assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l’obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## **PRINCIPALI AREE DI INTERVENTO**

### **1. WELFARE D’ACCESSO**

#### **1.1 Segretariato Sociale**

Servizio di assistenza per l’ascolto, l’orientamento, l’accompagnamento e l’invio del cittadino alla rete dei servizi sociali presenti sul territorio.

#### **1.2 Servizio Sociale Professionale**

È finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini, ed a favorire l’attivazione di percorsi integrati di inclusione sociale dei cittadini. Assistenza al legale rappresentante dell’Ente nella gestione amministrativa delle tutele assegnate al comune di riferimento con provvedimento del Giudice Tutelare in relazione a minori sprovvisti di potestà genitoriale. Svolge funzioni specifiche di Porta Unitaria di Accesso al sistema dei servizi sociosanitari.

### **2. INFANZIA E ADOLESCENZA**

#### **2.1 Servizi territoriali per minori**

Il servizio offre alla collettività specifiche progettualità che si caratterizzano per la provvisorietà e periodicità delle esigenze e per la temporaneità degli interventi programmati in un ambito territoriale definito, con particolare riferimento a minori e genitori appartenenti a nuclei familiari a

*GIOVANI SINERGIE COOPERATIVA SOCIALE*

*CF: 09530051219*

*VIA GIOACCHINO ROSSINI 49*

*80026 CASORIA (NA)*

*[giovanisinerגיע@gmail.com](mailto:giovanisinerגיע@gmail.com)*

*[giovanisinerגיע@pec.it](mailto:giovanisinerגיע@pec.it)*



rischio di marginalità sociale, con lo scopo di stimolare la partecipazione spontanea ad esperienze di gruppo, condivisione, scambio e autogestione delle attività e delle iniziative.

## **2.2 Tutoraggio educativo**

L'intervento di tutoraggio è rivolto al minore in età compresa fra i 3 e i 18 anni con problemi relazionali, di socializzazione, e comportamentali a rischio di devianza. Al minore viene affiancato un operatore-tutor che lo prende in carico e realizza una serie di interventi mirati.

## **3. RESPONSABILITÀ FAMILIARI**

### **3.1 Affido Familiare**

È un intervento di aiuto e sostegno e consiste nell'accoglienza di un minore presso una famiglia affidataria per sopperire al disagio della famiglia di origine che temporaneamente non è in grado di occuparsi delle necessità affettive ed educative del minore.

### **3.2 Servizio di sostegno alla genitorialità**

Il servizio di sostegno alla genitorialità interviene per prevenire e contrastare il disagio e le difficoltà connesse al loro ruolo educativo. Facilita la formazione di un'identità genitoriale, finalizzata ad una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità; favorisce la capacità dei genitori di relazionarsi con gli altri e con l'ambiente circostante; stimolano l'elaborazione e la conduzione di propri progetti di vita in armonia con il ruolo genitoriale.

### **3.3 Centro per la famiglia**

È un luogo dove le famiglie possono ricevere accoglienza ascolto e orientamento, supporto psicologico nella gestione delle difficoltà relazionali rilevate all'interno del nucleo familiare, grazie al supporto di figure professionali specializzate.



## 4. PERSONE CON DISABILITÀ

### 4.1 Assistenza Scolastica Specialistica

Il servizio di assistenza specialistica prevede delle attività che variano secondo il caso preso in carico. Si tratta di attività di completamento o di arricchimento al programma sviluppato dagli insegnanti di sostegno.

### 4.2 Assistenza Domiciliare Integrata per disabili

Il servizio di A.D.I. è un servizio finalizzato ad evitare ricoveri ospedalieri impropri e a mantenere nel proprio ambiente di vita le persone non autosufficienti o di recente dimissione ospedaliera, senza sradicarle dalle proprie abitudini di vita e dal proprio nucleo familiare.

### 4.3 Assistenza Domiciliare Sociale

L'Assistenza Domiciliare a carattere Socio-assistenziale (ADS) è un servizio rivolto a soggetti che vivono da soli e/o che vivono con famiglie non in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia.

### 4.4 Trasporto alunni disabili

Il trasporto sociale è un servizio che garantisce a soggetti con ridotta capacità motoria di raggiungere strutture riabilitative, scolastiche, o centri diurni.

## 5. PERSONE ANZIANE

### 5.4 Assistenza Domiciliare Integrata e assistenza Covid 19

Servizio di assistenza domiciliare offerto attraverso la collaborazione tra ASL e Comune che si realizza mediante l'erogazione di un insieme di prestazioni di carattere sia sociale che sanitario. Il servizio ha lo scopo di prevenire e/o limitare processi di istituzionalizzazione degli anziani attraverso l'integrazione dell'azione della famiglia di origine nell'assistenza e nella cura degli anziani non autosufficienti. Il servizio, pertanto, prevede l'affiancamento di una figura professionale specializzata (OSS o Infermiere) nel percorso di recupero dell'anziano assistito presso il proprio domicilio.



### **5.5 Assistenza Domiciliare Sociale**

L'Assistenza Domiciliare a carattere Socio-assistenziale (ADS) è un servizio rivolto ad anziani con limitata autonomia, che vivono da soli e/o che vivono con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia.

*Casoria, 11.01.2021*

**Cooperativa Sociale Giovani Sinergie**  
*Presidente del CDA – Dott. Cortese Gianluca*  
**Firmato Digitalmente**