

CARTA DEI SERVIZI

Progetto Persona Cooperativa Sociale onlus



Dal Progetto alla Persona

INDICE

Presentazione.....	Pag. 3
Principi Ispiratori.....	Pag. 4
Mission.....	Pag. 5
Vision.....	Pag. 5
Diritti e Doveri degli Utenti e dei loro familiari / Caregiver.....	Pag. 6
Servizi gestiti.....	Pag. 7
Direzione Aziendale.....	Pag. 12
Modalità di collaborazione con la Committenza per l’elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni.....	Pag. 13
Modalità di raccordo con la famiglia dell’Utente, con l’Ente Appaltante e con la rete del territorio.....	Pag. 14
Sistema di verifica e controllo della qualità dei servizi erogati.....	Pag. 15
Sistema di valutazione del grado di soddisfazione di utenza e personale.....	Pag. 16
Sistema adottato per l’invio di segnalazioni e reclami.....	Pag. 17
Tutela della Privacy.....	Pag. 18
Dati Aziendali.....	Pag. 19
Contatti.....	Pag. 19

PRESENTAZIONE

Progetto Persona Cooperativa Sociale onlus, con sede a Vasto (CH) in via Largo Ezio Pepe 2, è una Società Cooperativa di tipo A “retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro” con “lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi”.

La Cooperativa è stata fondata nel giugno 2015 dall’iniziativa di professionisti con pluriennale esperienza nel settore ed ha per oggetto *“la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, nonché la produzione di servizi in generale a favore di enti pubblici e privati in via prioritaria ma non esclusiva e con particolare riguardo alla gestione di attività rivolte alla generalità delle persone, anche non autosufficienti, erogabili sia a domanda individuale sia all’interno di istituti o strutture di accoglienza”.*

Progetto Persona è in possesso della Certificazione di Qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di Gestione per la qualità”** ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei Servizi.

È in possesso, inoltre, della certificazione **UNI/PdR 125:2022** relativa alla **parità di genere**, che testimonia l’impegno assunto nell’assicurare un’organizzazione inclusiva e rispettosa delle pari opportunità.

La qualità dei servizi erogati, l’impatto occupazionale, la capacità di relazionarsi con le persone e con il territorio, fanno di *Progetto Persona* un partner affidabile e competente.

PRINCIPI ISPIRATORI

Tutte le prestazioni dei servizi gestiti da *Progetto Persona* sono organizzate in modo da garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Uguaglianza.** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di etnia, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- **Imparzialità.** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità.** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- **Diritto di scelta.** Il cittadino è libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.
- **Partecipazione.** agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo momenti di incontro / confronto tra Responsabili del servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.
- **Efficienza ed efficacia.** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

MISSION

Progetto Persona intende perseguire l'interesse generale delle comunità, favorire la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, attraverso l'erogazione di servizi sociali, educativi, assistenziali e sanitari in cui la persona assistita è posta al centro, con un'assistenza sostenibile e personalizzata, attenta ai bisogni degli utenti e dei familiari.

La Cooperativa, inoltre, si impegna a garantire la continuità occupazionale dei soci e a contribuire al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali, professionali.

VISION

Attraverso l'abbattimento di ogni tipo di barriera (fisica, psicologica e culturale), *Progetto Persona* opera per un mondo in cui ogni persona possa autorealizzarsi attraverso la piena espressione del proprio potenziale.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI\CAREGIVER

Gli Utenti e i loro familiari hanno il diritto di:

- vedere rispettati i termini indicati nella presente Carta dei Servizi;
- vedere rispettato il proprio stile di vita e la propria riservatezza;
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e modalità di erogazione dei servizi;
- conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità;
- vedere rispettata la programmazione degli interventi concordata e comunque essere prontamente avvisati per ogni variazione rispetto a quanto comunicato.

Gli Utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- Rispettare gli accordi presi con la Cooperativa relativamente alle prestazioni concordate, riguardo alla tipologia delle prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse (orario, frequenza, ecc.);
- segnalare tempestivamente al Coordinatore del servizio di riferimento eventuali assenze e/o impossibilità di partecipare alle attività previste;
- Non richiedere agli operatori di *Progetto Persona* prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste dal PAI/PEI.

SERVIZI GESTITI

Il progetto iniziale di *Progetto Persona* di fornire servizi integrati socio-sanitari, assistenza domiciliare e supporto alle famiglie a livello locale, si è ampliato oltre i confini della regione **Abruzzo**, arrivando a gestire servizi per conto di Enti pubblici e privati, rivolti a persone fragili e/o non autosufficienti di tipo residenziale, semiresidenziale, domiciliare, territoriale, scolastico nel **Lazio**, nelle **Marche**, in **Toscana**, in **Lombardia**, in **Veneto**, in **Piemonte** e in **Liguria**, grazie all'impiego di personale altamente qualificato.

Le **tipologie di servizi gestiti** sono:

Servizi residenziali e semiresidenziali per anziani

I **servizi residenziali per anziani** sono finalizzati ad accogliere temporaneamente o definitivamente anziani autosufficienti e non autosufficienti impossibilitati a risiedere presso il proprio domicilio. Vi vengono erogate prestazioni socio-sanitarie di diversa natura a seconda della tipologia di anziani ospitati e delle normative in vigore nelle diverse regioni in cui la Cooperativa opera.

I **servizi semiresidenziali per anziani** si pongono come alternativa al ricovero a tempo pieno in una struttura protetta, offrendo alla persona assistenza ed occasione di socializzazione in orario diurno, garantendo alle famiglie un valido aiuto e momenti di sollievo nella gestione quotidiana del proprio caro.

Servizi di Assistenza Domiciliare

L'Assistenza Domiciliare si configura come un servizio di assistenza alla persona volto a soddisfare le esigenze di persone che si trovano in condizioni di parziale o totale non autosufficienza. L'erogazione del servizio avviene prevalentemente presso l'abitazione dell'utente ed è finalizzata a superare situazioni di difficoltà e, quindi, a migliorare gli

stati di disagio a breve o a lungo termine, supportare il nucleo familiare, evitare ricoveri impropri e/o non volontari che potrebbero portare a situazioni di abbandono e/o di isolamento.

Servizi di integrazione e inclusione scolastica

I servizi di integrazione ed inclusione scolastica sono rivolti ad alunni, alunne, studenti e studentesse di ogni ordine e grado per assicurare loro la frequenza e l'inclusione in ambito scolastico, attraverso il supporto al loro sviluppo psico-fisico, alla capacità di socializzazione e all'acquisizione di autonomie funzionali e relazionali, in stretta collaborazione con gli organismi scolastici e le famiglie di riferimento, in un'ottica di progettazione partecipata.

Servizi educativi rivolti a minori

I servizi educativi rivolti ai minori intendono creare luoghi di esperienza significativa per i minori e le loro famiglie, dove le fragilità di ciascuno siano intercettate e risolte per assicurare ai bambini e alle bambine la costruzione e realizzazione del loro Progetto di Vita. I servizi educativi rivolti ai minori gestiti da *Progetto Persona* sono:

- **Assistenza Domiciliare Educativa**, servizio educativo rivolto ai minori e alle loro famiglie che si colloca nell'area della prevenzione del disagio, al fine di mantenere il minore nel proprio ambiente familiare e sociale, offrendo alla famiglia un valido supporto:
- **Servizi integrativi scolastici**, molti dei quali inseriti negli appalti dell'inclusione scolastica per minori con disabilità, sono finalizzati a rispondere alle esigenze delle famiglie di accudimento dei figli in orario extra scolastico, offrendo ai bambini e alle bambine opportunità educative e di svago.
- **Centri estivi**, che propongono, all'interno di un progetto educativo specifico, attività ludiche, ricreative e di socializzazione e che

consentono di coniugare i bisogni di svago e divertimento dei bambini e delle bambine con l'esigenza dei genitori di lasciare nel periodo estivo i propri figli in un luogo sicuro con personale qualificato.

- **Nidi d'infanzia**, servizi educativi rivolti a bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, che ne consentono l'affidamento quotidiano e continuativo a personale educativo qualificato, e promuovono, in stretto raccordo con le famiglie che sostengono nella cura e nell'educazione dei figli, un progetto educativo orientato a garantire il benessere e lo sviluppo integrale dei bambini, nel rispetto dei ritmi e degli stili individuali di crescita.

Servizi Sociali Professionali

I Servizi Sociali Professionali comprendono tutte le prestazioni di informazione e presa in carico delle persone fragili di tutte le età, fornite dalla figura dell'Assistente Sociale eventualmente supportata, a seconda della tipologia specifica del servizio, da altre risorse (ad esempio amministrativi, educatori, psicologi). I Servizi Sociali Professionali gestiti da *Progetto Persona* sono:

- **Punto Unico di Accesso**. Il PUA è il luogo in cui il cittadino riceve le prime informazioni e orientamento in maniera qualificata per semplificare l'accesso alla rete integrata dei servizi socio-sanitari del territorio.
- **Segretariato Sociale**. Servizio rivolto a tutti i cittadini che fornisce informazioni e orientamento sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative fornite dal Comune o dalle altre organizzazioni pubbliche e private presenti sul territorio, attraverso l'individuazione delle risposte più adeguate ai bisogni espressi e/o emersi.

- **Servizio Sociale Professionale.** Servizio rivolto ai Cittadini in stato di fragilità che intende progettare e realizzare azioni di prevenzione, eliminazione o riduzione delle condizioni di bisogno o disagio individuale, familiare e comunitario, derivanti da difficoltà personali, familiari, sociali ed economiche e da condizioni di fragilità, disabilità e non autosufficienza.
- **Sportello Adl / Assegno d’Inclusione,** finalizzato ad informare il cittadino sulle misure di contrasto alla povertà nazionali, regionali e locali e ad individuare le risposte più adeguate ai bisogni dei richiedenti.

Servizi di pronto intervento sociale

Il Pronto Intervento Sociale è un servizio previsto dall'art. 22 comma 4 della L. n°328 del 08/11/2000, avente ad oggetto *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*, che lo riconosce come **Livello Essenziale di Assistenza** da garantire nei confronti dei soggetti che versano in condizioni di emergenza e urgenza sociale. Il “P.I.S.” o “P.R.I.S.” costituisce la risposta all’esigenza di razionalizzare e velocizzare gli interventi legati a situazioni di particolare gravità e urgenza per quello che concerne problematiche che abbiano le caratteristiche dell’emergenza. I servizi di Pronto Intervento Sociale gestiti da *Progetto Persona* sono:

- **Pronto Intervento Sociale (PIS/PRIS),** rivolto ad adulti in stato di povertà estrema, persone non autosufficienti che si trovano improvvisamente sprovvisti di assistenza familiare, persone senza fissa dimora, costituisce la risposta all’esigenza di razionalizzare e velocizzare gli interventi legati a situazioni di particolare gravità e che abbiano carattere di emergenza.
- **Pronto Intervento Sociale Minori (PISM),** rivolto a minori nella fascia di età compresa tra 0-17 anni che si trovano in situazioni di

emergenza, in condizione di abbandono e di disagio estremo ovvero a minori unitamente al genitore che versano in condizioni di pregiudizio per il quale necessitano di protezione immediata tramite il collocamento in luogo sicuro.

Altri servizi per disabili

Progetto Persona ha curato la progettazione e realizzazione di una **spiaggia attrezzata e accessibile** a persone con disabilità presso la Marina di Vasto.

DIREZIONE AZIENDALE

Cooperativa Sociale *Progetto Persona* ha implementato una modalità gestionale che persegue l'obiettivo di gestire i servizi in modo snello e in cui sia sempre riconoscibile la mission aziendale, attraverso l'individuazione di uno staff aziendale competente, in grado di impostare, supportare e supervisionare l'attività del coordinamento dei singoli servizi, fornendo risposte rapide e appropriate, dotando di strumenti operativi i Referenti dei servizi e occupandosi della loro formazione.

Lo staff gestionale è composto dalle risorse impegnate nelle seguenti aree direzionali:

- **Direzione Generale;**
- **Direzione Amministrazione e Finanza;**
- **Direzione Risorse Umane;**
- **Direzione Operativa;**
- **Direzione Sviluppo;**
- **Salute e Sicurezza, Qualità, Privacy, 231.**

MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTEZZA PER L'ELABORAZIONE E ATTIVAZIONE DEI PROGETTI E/O PRESTAZIONI

Progetto Persona ritiene essenziale la collaborazione con la committenza in tutte le fasi di progettazione, erogazione e verifica dei servizi. Per questo garantisce che il Coordinatore di ogni servizio gestito abbia rapporti costanti con i Referenti degli Enti Appaltanti, per costruire la capacità di lavorare insieme nella prospettiva di un aumento della qualità, migliorando le prestazioni, attuando una puntuale verifica delle stesse, analizzando sia le eventuali non conformità segnalate, sia i risultati evidenziati dalle verifiche intermedie e finali.

In particolare, assicuriamo da parte di ogni **Coordinatore**:

- presenza presso la sede operativa del servizio di riferimento;
- reperibilità telefonica;
- disponibilità a partecipare a incontri di programmazione, monitoraggio e verifica.

MODALITÀ DI RACCORDO CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON L'ENTE APPALTANTE E CON LA RETE DEL TERRITORIO

Progetto Persona ritiene fondamentale operare ponendo attenzione ai raccordi e alla collaborazione con tutti i soggetti che partecipano a diverso titolo alla presa in carico degli Utenti dei servizi gestiti: famiglia, Referenti della Stazione Appaltante, Associazioni di volontariato e Servizi Specialistici.

A tal fine il Coordinatore di ogni servizio:

- **Partecipa a tavoli di confronto e co-progettazione** con tutti i soggetti del terzo settore del territorio del proprio servizio;
- **Intercetta le risorse di volontariato** del territorio disponibili a collaborare all'erogazione degli interventi previsti;
- **Partecipa alla co-progettazione di servizi innovativi** con la rete dei servizi socio-sanitari ed educativi e con le realtà del terzo settore;
- **Partecipa alle riunioni d'équipe multiprofessionali** con le risorse socio-sanitarie ed educative coinvolte nella presa in carico;
- **Collabora con i servizi preposti** nella formulazione di protocolli, linee guida e indirizzi operativi per rispondere all'evoluzione del bisogno, ai relativi aggiornamenti normativi e ad eventuali stati emergenziali;
- **Collabora con la rete formale e informale** nella diffusione delle informazioni relative alle offerte socio-sanitarie, educative e di volontariato del territorio.

SISTEMA DI VERIFICA E DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il Monitoraggio dei servizi erogati avviene attraverso la rilevazione di eventi significativi e/o prestazioni erogate, i suoi esiti sono verificati a livello di ogni servizio e a livello aziendale con cadenza periodica.

La verifica dei processi avviene tramite **verifiche della qualità** che valutano la coerenza e l'efficacia dei servizi erogati.

Viene assicurata la partecipazione da parte degli operatori, degli Utenti, dei familiari e della committenza alla programmazione e alla verifica delle attività.

Viene predisposto un piano di verifica annuale di ogni servizio i cui risultati sono portati a conoscenza e discussi con Utenti, familiari, operatori e committenza.

In seguito alle attività di monitoraggio e verifica vengono definite, a diversi livelli, azioni adeguate atte ad allineare i processi alle performance attese.

Periodicamente potranno essere adottati **progetti di miglioramento** derivanti dall'utilizzo dei dati di analisi dei reclami e segnalazioni e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione, espresse dagli Utenti, e dai familiari e dagli operatori.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI UTENZA E PERSONALE

Periodicamente *Progetto Persona* effettua in ogni servizio gestito un'indagine sul livello di soddisfazione di Utenti, familiari o tutori degli Utenti e del personale operante attraverso la somministrazione di:

- **Questionari anonimi di soddisfazione degli utenti e dei familiari;**
- **Questionari anonimi di soddisfazione degli operatori.**

Dell'analisi dei questionari, effettuata dall'Ufficio Qualità di *Progetto Persona*, viene dato riscontro negli incontri periodici coi familiari e col personale. Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine vengono definiti **piani di miglioramento di ogni servizio**.

SISTEMA ADOTTATO PER L'INVIO DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Coordinatore di ogni servizio è continuamente disponibile ad ascoltare Utenti e familiari e a promuovere la partecipazione diretta degli Utenti al fine di costruire relazioni basate sulla fiducia mediante la comunicazione.

Progetto Persona, in particolare, mette a disposizione di Utenti e familiari uno specifico **Sistema Gestione Reclami** che consente di dare voce alle segnalazioni di non conformità provenienti dall'utenza e rimodulare le prestazioni sulla base di tali suggerimenti.

Gli strumenti di reclamo messi a disposizione sono:

1. **Modulo Cartaceo**, a disposizione presso la Direzione di *Progetto Persona* e presso la Sede Operativa di ogni servizio;
2. **Modulo digitale**, reperibile presso il sito di *Progetto Persona*;
3. **Indirizzo mail** dedicato ad ogni servizio;
4. **Reperibilità telefonica dei Coordinatori**;
5. **Incontri programmati / al bisogno**.

I Coordinatori dei servizi saranno disponibili, anche in urgenza, a ricevere familiari ed utenti presso la Sede Operativa di riferimento o in video chiamata.

Per i reclami pervenuti non in forma anonima, il Coordinatore invierà entro 5 giorni lavorativi all'utente o familiare una risposta conclusiva per problematiche di pronta risoluzione, o una prima risposta interlocutoria, in attesa di ulteriori verifiche / informazioni, per problematiche più complesse.

TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto del GDPR (Regolamento UE 2016/679) sulla *privacy* i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili viene effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- Esecuzione della prestazione;
- Svolgimento delle attività;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono trattati mediante idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

DATI AZIENDALI

Denominazione: *Progetto Persona* Cooperativa Sociale onlus

Sede legale: Via Largo Ezio Pepe 2, 66054 Vasto (CH)

Sede operativa Area Italia Centro: Largo E. Pepe 2, 66054 Vasto (CH)

Sede operativa Area Italia Nord: Via Verga 15, 20092 Cinisello B. (MI)

Forma Giuridica: Società Cooperativa

Codice Fiscale e Partita IVA: 02523570691

Iscrizione Registro delle Imprese: Iscritta nella sezione ORDINARIA il 11/06/2015

Iscritta nell'apposita sezione speciale in qualità di IMPRESA SOCIALE il 30/07/2018

Iscrizione Registro Unico Nazionale al n. 10980 dal 21/03/2022

Iscrizione Albo Società Cooperative: C110183 – Sezione Cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg. in data 26/06/2015

Categoria Attività: altre cooperative – gestione di servizi (tipo A).

CONTATTI

E-Mail: amministrazione@ppersona.it

PEC: progetto.persona@pec.it

Sito internet: www.ppersona.it

