

## LA CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale Centro Lars Srl Impresa Sociale presenta le proprie attività e la propria struttura organizzativa, con l'obiettivo di fornire informazioni in merito ai nostri progetti e all'accessibilità ai Servizi offerti. La Centro Lars Srl Impresa Sociale opera per perseguire un eccellente livello di qualità dei propri interventi, attraverso un gruppo di lavoro che, in ragione della propria professionalità, cerca di offrire sempre le migliori risposte ai destinatari dei nostri interventi e alle richieste dei Servizi territoriali con i quali si è sviluppato il lavoro di rete. La Carta dei servizi è un ulteriore passo avanti nella direzione della trasparenza e della professionalità, rappresentando uno strumento efficace per rendere chiara, semplice, comprensibile e diretta la comunicazione tra l'Impresa Sociale, i cittadini e i committenti. L'obiettivo è quello di fornire una dettagliata descrizione di quello che siamo e auspichiamo di continuare a essere in futuro, di quello che possiamo offrire in termini di progettualità e servizi, in coerenza con i principi fondativi del nostro agire professionale e sociale. La Carta dei servizi è un documento che illustra la nostra identità e i nostri valori, la nostra organizzazione interna, i parametri di qualità, le modalità e i tempi dei servizi che offriamo. I contenuti danno puntuale riscontro del rispetto delle norme e dei programmi del Piano Sociale Regionale.*

*Centro Lars Srl Impresa Sociale nasce nel 2021 per dare continuità, anche a livello sociale, ad una realtà attiva da oltre 40 anni e che oggi può contare anche sull'esperienza di un gruppo di professionisti attivi nell'ambito sociale e educativo. qualità del lavoro svolto, sia in termini di progettualità, sia dal punto di vista organizzativo e gestionale, diventando un'impresa sociale solida e stabile.*

## IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO

*I bisogni di fiducia, sicurezza, benessere, di realizzazione personale e sociale, sono riscontrabili in ogni luogo e periodo ma la composizione di tali esigenze assume sempre dinamiche nuove. La prospettiva di noi, operatori sociali, pone attenzione prioritariamente alle problematiche e ai bisogni delle persone assistite, che spesso presentano condizioni di malessere conclamato. Persone, anziani, disabili, minori e famiglie sono esposti a rischio di disagio nella società attuale più facilmente che in epoche passate, per un aumento della complessità dei corsi di vita ed è fondamentale creare una connessione che produca*

*interesse, informazione e partecipazione, che aiuti a capire che cosa vuol dire avere dei servizi che si occupano di persone in stato di bisogno e disagio sociale.*

*La Centro Lars srl è un'impresa sociale di servizi, disciplinata secondo il principio della mutualità, che ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana, all'integrazione sociale dei cittadini, alla prevenzione del disagio psico-fisico, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. L'Impresa Sociale non distribuisce utili tra i soci e l'attività dei componenti del Consiglio di Amministrazione è, per statuto, offerta a titolo gratuito. La Centro Lars Srl Impresa Sociale si ispira a principi di integrazione e di inclusione di ogni soggetto appartenente alla comunità stessa e ai principi di solidarietà e mutualità tra i soggetti, dedicandosi con particolare attenzione e competenza alle persone socialmente deboli, promuovendone i diritti, dando voce ai loro bisogni, elaborando e gestendo progetti volti a ridurre gli stati di marginalità sociale.*

*In tal senso, i rapporti tra l'Impresa Sociale, in quanto erogatore di servizi, e l'utenza, sono improntati ai seguenti fondamentali principi che la Centro Lars srl Impresa Sociale si impegna a rispettare e perseguire.*

**Uguaglianza:** *non si opera alcuna distinzione nell'accesso ai servizi e si assicura pari opportunità e diritti per tutti.*

**Promozione e centralità della persona:** *si valorizzano le capacità e le potenzialità degli utenti e delle loro famiglie all'interno dei loro contesti di vita, prestando particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale.*

**Partecipazione:** *la progettazione degli interventi è volta a facilitare la partecipazione e lo sviluppo delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale.*

**Promozione di legami sociali:** *per mezzo della creazione e promozione di gruppi e la facilitazione di relazioni intergenerazionali.*

**Professionalità:** *attraverso la formazione interna, l'autoformazione e la supervisione degli operatori, in un processo di evolutivo teso al miglioramento costante della qualità del lavoro sociale svolto.*

**Continuità e coerenza:** *viene garantita la continuità e la regolarità nello svolgimento dei servizi, coerentemente con i valori etici fondanti l'Impresa Sociale.*

Integrazione con il territorio e lavoro di rete: *ci impegniamo a collaborare attivamente, e nel rispetto delle competenze e dell'autonomia dei singoli, con tutti i soggetti e le istituzioni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi perseguiti dall'Impresa Sociale.*

## MINORI

*Tutte le attività a servizio dei minori sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire una integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca. L'insieme di questi elementi e relazioni favorisce il nostro obiettivo primario: produrre benessere e favorire la prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale. Gli interventi comprendono servizi educativi e ricreativi rivolti all'infanzia, alla preadolescenza e alla adolescenza, gestiti in convenzione con gli Enti Pubblici e quindi gratuiti per gli iscritti.*

### Integrazione scolastica alunni diversamente abili

*Prevede prestazioni presso gli istituti scolastici rivolte ai minori diversamente abili frequentanti gli istituti stessi diretti ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di sostegno tali da facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica, sviluppare le potenzialità individuali nella comunicazione e nella socializzazione nonché garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.*

*Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione del portatore di handicap grave per il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico ed ambiti integrativi extrascolastici, nel rispetto comunque del ruolo istituzionale della scuola.*

#### *Risultati da raggiungere:*

- garantire il Diritto allo studio;*
- favorire l'integrazione scolastica, l'integrazione sociale e la socializzazione;*
- favorire l'inserimento e la partecipazione a tutte le attività scolastiche;*
- assicurare la necessaria assistenza nel rispetto della dignità umana e civile;*
- fornire stimoli educativi per contribuire alla formazione della personalità;*
- favorire il raggiungimento dell'autonomia individuale;*

- *favorire la diffusione nell'ambito scolastico della cultura della diversità, dell'aiuto reciproco, della solidarietà;*
- *stimolare le capacità relazionali e comunicative, l'interazione con gli altri e con l'ambiente.*

## **Assistenza domiciliare educativa**

*Prevede una serie di prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire al minore un sostegno prevedendo attività di sostegno scolastico, attività ludico-ricreative, percorsi di identità sulla base di un progetto educativo personalizzato e un sostegno alle famiglie attraverso percorsi di supporto alla funzione genitoriale.*

*La persona assistita, soprattutto il minore, ha il diritto di vivere nelle condizioni migliori possibili ed è facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita. Per questo motivo è prevista, ove possibile, la collaborazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività. Riteniamo che sarebbe estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità del minore un programma specifico che abbia come obiettivo generale il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.*

## ANZIANI

*Intendiamo mettere a disposizione un gruppo coeso di professionisti del “Sociale” (Assistente sociale, OSA, OSS sociologo, psicologo, operatori telefonici , ecc) che entri nel sistema famiglia, portando*

*fuori dalle mura del privato un problema che è in realtà collettivo, pubblico. La persona anziana ha il diritto di vivere nelle condizioni migliori possibili ed è facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall’ambiente naturale di vita. Per questo motivo è prevista la collaborazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività.*

*Riteniamo che sarebbe estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità delle famiglie degli anziani, un*

*programma specifico che abbia come obiettivo generale il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell’individuo e della sua famiglia.*

### Assistenza domiciliare anziani

*L’intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni a domicilio dell’utente, al fine di consentire all’anziano di conservare la propria autonomia di vita all’interno della propria abitazione e nel relativo*

*ambiente familiare e sociale.*

*Le finalità del servizio possono essere sintetizzate come segue:*

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento*

*comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;*

- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona; · incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;*
- sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo*

*carico assistenziale;*

- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti, le istituzioni e/o i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;*
- fornire informazioni circa i diritti, le pratiche e i servizi con svolgimento di piccole commissioni;*
- accompagnare l'utente per visite mediche o altre necessità (presso uffici e strutture sanitarie) quando questi non sia in grado di recarsi da solo per qualsivoglia valido motivo;*
- partecipare agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona.*
- Aiutare la persona nella cura di se e del proprio ambiente di vita; cura ed igiene personale, igiene dei locali, preparazione e somministrazione di pasti;*
- Sostegno e ascolto del soggetto.*

## **Assistenza domiciliare sociale/integrata anziani non autosufficienti**

*L'obiettivo è quello di erogare servizi mirati ad una fascia, quella delle persone anziane non autosufficienti, che è associata ad esigenze particolari e pertanto necessita di conoscenze e modalità di intervento speciali, e personale idoneo attentamente valutato e ritenuto un valido supporto.*

*Si tratta di interventi da fornire a cittadini anziani non autosufficienti, al fine di favorire la permanenza degli stessi nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente*

*vita di relazione attraverso l'erogazione di prestazioni socio assistenziali e/o socio sanitarie.*

*Il servizio assicura prestazioni socio assistenziali e socio sanitarie a domicilio dell'utente e secondo Piani Assistenziali Individualizzati.*

*Pertanto, le finalità principali del servizio possono essere così sintetizzate*

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;*
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona; · incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate; · limitare i ricoveri ospedalieri dell'anziانو;*
  
- sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo*  
*carico assistenziale;*
- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti le istituzioni e/o i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;*
- aiutare la persona nella cura di se e del proprio ambiente di vita; cura ed igiene personale, igiene dei locali, preparazione e somministrazione di pasti;*
- sostegno e ascolto del soggetto.*

## DIVERSAMENTE ABILI

*La necessità è quella di erogare servizi mirati ad una fascia, quella delle persone disabili, costruendo percorsi specifici, con l'attivazione anche di un "team di sostegno" a fianco (e a servizio) dei familiari, anche con figure competenti e significative per il figlio che puntino alla realizzazione del progetto di vita del disabile insieme alla sua famiglia; arrivando in questo modo alla riduzione o, meglio, all'eliminazione delle barriere che ostacolano il raggiungimento di questi fini.*

### Assistenza domiciliare per diversamente abili

*Prevede una serie di prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire al disabile di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale.*

*Il servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge ai cittadini disabili, residenti all'interno del contesto territoriale di riferimento e prioritariamente:*

*- a persone con handicap di particolare gravità, ex legge 104/92 art. 3 comma 3; - a persone disabili in condizioni di parziale o totale perdita dell'autonomia;*



- a persone disabili che vivono sole;
- a persone disabili che vivono in famiglie non in grado di assicurare pienamente e con continuità l'assistenza necessaria;
- a persone con disabilità psichica.

*Il servizio mira a:*

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
- incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo carico assistenziale;
- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti, le istituzioni e i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
- informare sui diritti, pratiche e servizi con svolgimento di piccole commissioni;
- accompagnare l'utente per visite mediche o altre necessità (presso uffici e strutture sanitarie) quando questi non sia in grado di recarsi da solo per qualsivoglia valido motivo;
- partecipare agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona.

*La necessità è quella di erogare servizi mirati ad una fascia, quella delle persone disabili, che è associata ad esigenze particolari e pertanto necessita di conoscenze e modalità di intervento speciali, e personale idoneo attentamente valutato e ritenuto un valido supporto. Riuscire a costruire percorsi, con l'attivazione anche di un "team di sostegno" a fianco (e a servizio) dei familiari, anche con figure competenti e significative per il figlio che puntino alla realizzazione del progetto di vita del disabile insieme alla sua famiglia; arrivando in questo modo alla riduzione o, meglio, all'eliminazione delle barriere che ostacolano il raggiungimento di questi fini.*

## Centro diurno per diversamente abili e relativo trasporto

*Il Centro Socio Educativo Diurno, è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico.*

*E' un servizio aperto alla comunità locale territoriale ed eventualmente anche a quella extra territoriale  
in*

*caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati a seconda delle esigenze di ogni persona. Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro,  
di*

*produzione e condivisione di cultura, nonché di miglior utilizzo del tempo libero. In particolare deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità dell'integrazione  
nell'ambiente*

*sociale e lavorativo.*

*Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il  
perseguimento*

*della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socioeducativo. Il servizio è aperto alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della  
vita*

*di relazione e sviluppo delle competenze personali e sociali.*

### Il Servizio di Trasporto per il Centro Diurno Disabili

*E' rivolto a cittadini disabili (dai 16 ai 65 anni) con ridotta capacità motoria e impossibilitati  
all'utilizzo*

*del mezzo pubblico, per un utilizzo prevalentemente rivolto al lavoro (servizio continuativo), ma anche per visite mediche, terapie e tempo libero (servizio occasionale). Il servizio viene attivato su richiesta  
degli*

*interessati. E' un trasporto porta a porta, ovvero dal domicilio al posto di lavoro e viceversa.*

## MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI

## SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA

*La Centro Lars srl Impresa Sociale attua, con cadenza semestrale, sondaggi di opinione e ricerche per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza circa il servizio fornito in quanto ad efficienza, modalità e*

*tempestività. Tale attività viene svolta direttamente dall'Assistente Sociale impegnata sul territorio in collaborazione con gli operatori addetti al servizio.*

*Inoltre, verrà verificata l'efficienza del servizio e la soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di un questionario valutativo predisposto dai Sociologi, Psicologi e dagli Assistenti Sociali della cooperativa.*

## SERVIZI PER L'UTENZA

**INFO POINT:** *La scrivente si impegna, in caso di aggiudicazione del servizio in oggetto ad attivare durante l'intero periodo un Punto di Informazione dedicato alle tematiche e problematiche afferenti la autosufficienza propria e dei familiari.*

**NUCLEO DI COMPETENZA:** *L'Impresa Sociale si impegna, in caso di aggiudicazione del servizio in oggetto a disporre di un Nucleo di competenza formato da uno o più operatori sociali che svolgeranno le funzioni di coordinamento e di monitoraggio dei servizi previsti nel Programma socio assistenziale, fino alla loro data di conclusione.*

**ATTIVITA' DI INFORMAZIONE, PROMOZIONE, COMUNICAZIONE E DIVULGAZIONE:** *La scrivente si impegna a promuovere l'iniziativa all'interno dell'ambito territoriale di competenza, attraverso ogni strumento mediatico atto a coinvolgere i potenziali utenti e i loro familiari. Le attività di comunicazione e informazione prevedranno il coinvolgimento diretto dei Patronati presenti sul territorio e dei sindacati dei pensionati di categoria. A livello centrale verrà, comunque, attivata una campagna promozionale con una sezione del sito istituzionale dedicata all'iniziativa e agli enti aderenti.*

**RETE TERRITORIALE DI PROGETTO:** *La cooperativa si impegna alla costruzione di una rete progettuale con il coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati identificati ai precedenti punti. La rete ha l'obiettivo di massimizzare la concentrazione delle risorse sociali e delle conoscenze, in favore dell'assistenza alla condizione di non auto sufficienza e dell'insieme delle attività gestionali, amministrative, operative, burocratiche e amministrative ad essa connesse.*