

CARTA DEI SERVIZI CONSORZIO HOSPITALITAS

Mission

Il Consorzio Hospitalitas, in base all'art.1 della L.381/1991, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso l'erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi rivolti principalmente a cittadini disabili, anziani e minori, in collaborazione con i servizi socio-sanitari e sociali pubblici. Il Consorzio collabora, inoltre, con tutte le realtà delle reti formale ed informale, per favorire connessioni e sinergie utili alla crescita generale del tessuto sociale e alla reale integrazione di ciascun cittadino.

Valori

Il Consorzio assume e promuove, come valori concettuali di riferimento, i temi propri del lavoro sociale: l'*integrazione*, come bene dell'intera collettività; la *partecipazione* di tutti i cittadini alla costruzione sociale; la *responsabilità sociale collettiva* in relazione al superamento dell'esclusione; la *promozione umana*; la *differenza*, come elemento fondante della convivenza; l'*universalità dei diritti*; la *territorialità*, come attenzione alle caratteristiche, alle esigenze e alle capacità di risposta di ciascun contesto sociale specifico; l'*autodeterminazione*, come tensione allo sviluppo delle capacità costruttive, sia degli individui, sia della comunità.

L'organizzazione

Direzione generale

È responsabile dell'andamento generale della struttura. Sovrintende alla progettazione di nuovi servizi e definisce le linee strategiche generali dei servizi già attivi. Affianca il consiglio di amministrazione nella definizione delle linee di politica aziendale e nei rapporti con gli enti e le organizzazioni istituzionali.

Direzione servizi (coordinamento generale)

È responsabile dell'andamento di tutte le aree di attivazione del Consorzio. Si occupa della supervisione dei responsabili e dei coordinatori e della definizione delle linee generali di implementazione operativa.

Responsabili di area.

Sono responsabili, anche formalmente, nel rapporto con i servizi pubblici, dell'andamento di ciascuna area.

Coordinatori dei servizi.

Si occupano, operativamente, dell'organizzazione e dell'andamento dei servizi specifici. Coordinano il gruppo degli operatori e contribuiscono a definire la linea del servizio.

Operatori responsabili di unità operativa.

Sono referenti interni alle diverse équipes.

Operatori.

Sono suddivisi in èquipe in relazione al servizio di appartenenza. Sono responsabili dei singoli interventi erogati e dell'andamento operativo del servizio.

Responsabile settore amministrativo.

È responsabile dell'andamento generale delle attività amministrative del Consorzio e del coordinamento del personale amministrativo. Sovrintende alle funzioni contabili, del personale (per la sua gestione amministrativa) e degli acquisti. Affianca consiglio di amministrazione negli aspetti economico finanziari e nella stipula dei contratti e delle convenzioni con la committenza.

Personale amministrativo.

Si occupa delle svolgimento di tutte le attività inerenti la segreteria organizzativa e l'amministrazione.

Responsabile del personale.

Si occupa della gestione dei rapporti con tutto il personale del Consorzio.

Responsabile dei processi di qualità.

Supervisiona i livelli di efficienza e di efficacia dei servizi nella loro globalità, promuovendo le azioni necessarie a prevenire l'eventuale inadeguatezza delle azioni condotte in rapporto agli obiettivi stabiliti.

Referente Logistica.

Si occupa degli adempimenti procedurali di gestione. Sovrintende al buon funzionamento delle dotazioni strumentali della struttura. Interviene, inoltre, sull'accesso e la salvaguardia dei dati informatici.

Referente sicurezza

Si occupa della sicurezza del personale sui luoghi di lavoro, in ottemperanza delle specifiche normative.

Trattamento economico:

Per i soci lavoratori si fa riferimento: al contratto collettivo nazionale di lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio sanitario, assistenziale, educativo e di inserimento lavorativo, al regolamento interno della cooperativa e, per quanto in esso non previsto, allo statuto e alle disposizioni di legge applicabili in materia di lavoro.

La formazione del personale

La preparazione professionale viene curata attraverso attività di formazione articolate in percorsi differenziati, a seconda delle figure professionali coinvolte. Per gli operatori afferenti alle aree di coordinamento, il processo formativo si definisce anche sulla base delle proposte individuali, per coniugare la ricerca e la condivisione dei valori propri del modello d'elezione con le esigenze specifiche di aggiornamento e approfondimento. Per quanto riguarda invece il personale operativo, il Consorzio, attraverso cicli formativi annuali arricchiti anche da interventi esterni, persegue obiettivi di innalzamento complessivo della qualità, con un'offerta orientata quindi ad una maggiore standardizzazione. Viene conferita un'importanza rilevante non solo alla trasmissione di contenuti immediatamente utilizzabili "sul campo" ma anche all'accrescimento delle competenze fondamentali per la pratica generale del lavoro

HOSPITALITAS CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI Società Cooperativa Sociale

Sede legale Via Padre Semeria 29 – 00154 Roma

Sede Operativa Via A.Toscani 23/25 - 00152 Roma

Tel 0658237284 Fax 0658201403 E-mail: consorzio@hospitalitas.org

Iscritta al registro delle imprese di Roma - C.F. 07128520587 P.IVA 01692541004 — REA di Roma n.557931

Iscritta all'albo Nazionale delle Cooperative col n. A105087

sociale. Tutti i percorsi formativi sono caratterizzati dalla forte volontà di connettere sapere, saper essere e saper fare.

Per la preparazione professionale ci si avvale, oltre che di attività formative specifiche, anche di ulteriori percorsi, realizzati attraverso riunioni di équipe, riunioni di coordinamento e supervisione. Tali incontri, a cadenza settimanale e mensile, sono finalizzati ad un'attività di monitoraggio e autovalutazione interna continua, anche a partire da situazioni operative specifiche, e permettono il confronto e lo scambio necessari all'arricchimento del patrimonio professionale ed alla ri-configurazione del modello di intervento.

Le figure professionali

Le figure professionali a cui la struttura si riferisce per l'espletamento dei servizi sono:

Animatori socio-culturali.

Assistenti all'infanzia.

Assistenti domiciliari.

Operatori socio-sanitari.

Assistenti di base.

Assistenti sociali.

Eucatori professionali.

Infermieri professionali.

Istruttori di attività manuali ed espressive.

Logopedisti.

Maestri d' arte ed esperti in arti applicate.

Medici.

Operatori dei servizi informativi e di orientamento.

Operatori di base.

Pedagogisti.

Psicomotricisti.

Psicoterapeuti.

Sociologi.

Tecnici dei servizi sociali.

Terapisti della riabilitazione.

HOSPITALITAS CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI Società Cooperativa Sociale

Sede legale Via Padre Semeria 29 – 00154 Roma

Sede Operativa Via A.Toscani 23/25 - 00152 Roma

Tel 0658237284 Fax 0658201403 E-mail: consorzio@hospitalitas.org

Iscritta al registro delle imprese di Roma - C.F. 07128520587 P.IVA 01692541004 — REA di Roma n.557931

Iscritta all'albo Nazionale delle Cooperative col n. A105087

Per il trattamento economico, si fa riferimento alla normativa vigente in materia di rapporti di lavoro, agli accordi collettivi di pertinenza, alle disposizioni di cui all'art.47 c.1 lett. C bis DPR 917/86, alle tabelle professionali.

Le principali tipologie di intervento

Gli interventi che, sinteticamente, il Consorzio è in grado di realizzare sono:

- ❖ Accompagno.
- ❖ Acquisto e recapito farmaci, generi alimentari ecc:
- ❖ Assistenza durante i periodi di ricovero ospedaliero.
- ❖ Attività di gruppo.
- ❖ Attività di raccordo con la rete degli interventi pubblici.
- ❖ Attività di raccordo con la rete informale.
- ❖ Avvio gruppi di auto-aiuto.
- ❖ Counseling.
- ❖ Disbrigo pratiche amministrative e burocratiche.
- ❖ Emergenza sociale.
- ❖ Ideazione e progettazione di servizi e programmi assistenziali innovativi.
- ❖ Igiene ambiente.
- ❖ Igiene personale.
- ❖ Informazione e orientamento.
- ❖ Informazione sui servizi offerti.
- ❖ Integrazione sociale.
- ❖ Interventi di inserimento lavorativo.
- ❖ Interventi di monitoraggio.
- ❖ Interventi educativi.
- ❖ Interventi indiretti.
- ❖ Interventi per la cura e lo sviluppo della relazione.
- ❖ Interventi volti al recupero dell'autonomia.
- ❖ Laboratori.
- ❖ Organizzazione e realizzazione di attività ricreative e culturali.

- ❖ Prenotazione visite mediche e specialistiche.
- ❖ Preparazione e somministrazione pasti.
- ❖ Progettazione di servizi individuali, calibrati sull'utenza.
- ❖ Raccordo con le istituzioni titolari dei servizi.
- ❖ Segretariato sociale.
- ❖ Servizi infermieristici e riabilitativi.
- ❖ Servizi di mobilità, attraverso il raccordo con strutture autorizzate.
- ❖ Servizi residenziali.
- ❖ Servizi semiresidenziali.
- ❖ Servizi diurni.
- ❖ Sostegno a distanza.
- ❖ Sostegno al nucleo.
- ❖ Sostegno psicologico individuale.
- ❖ Sostegno psicologico nucleo.
- ❖ Sostegno terapeutico utente.
- ❖ Sostegno terapeutico nucleo.
- ❖ Supervisione.
- ❖ Teleassistenza.
- ❖ Training educativi.
- ❖ Training psicologici.
- ❖ Tutela.
- ❖ Valutazione psicologica individuale.
- ❖ Valutazione psicologica nucleo.
- ❖ Valutazione ambito educativo individuale.
- ❖ Valutazione ambito educativo nucleo.
- ❖ Vigilanza.

Rapporti con l'utenza

Il lavoro svolto dal Consorzio Hospitalitas, attraverso interventi finalizzati a favorire la promozione umana e l'innalzamento della qualità della vita nell'ambito delle comunità locali, si basa sui seguenti principi fondamentali:

- ❖ **Integrazione sociale** - Tutti interventi volti a garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza.
- ❖ **Territorialità** - Il territorio è il luogo - simbolico e culturale, oltre che fisico e organizzativo - di integrazione dei servizi e degli operatori, fra loro e con la popolazione. Attraverso la conoscenza del territorio si realizza la programmazione su base locale di interventi e prestazioni capaci di adattarsi alla variabilità delle domande e all'articolazione locale e sociale dei bisogni.
- ❖ **Partecipazione** - La partecipazione è intesa come responsabilità sociale collettiva in rapporto al superamento dell'esclusione. Le maggiori possibilità di sviluppo dei servizi traggono origine dai contributi che i cittadini, singolarmente o in forma organizzata, sono in grado di offrire nella prospettiva del benessere collettivo.
- ❖ **Differenza e universalità** - La differenza viene considerata nelle sue qualità di elemento fondante della convivenza. La finalità prioritaria di ogni intervento risiede nell'affermazione della pari dignità dei cittadini.
- ❖ **Continuità** - I servizi vengono erogati in modo integrato, regolare e continuo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli contestuali.
- ❖ **Equità** - Gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale ed obiettivo nei confronti di tutti gli utenti.
- ❖ **Efficienza ed efficacia** - Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti.

A garanzia del rispetto dei principi citati, il Consorzio Hospitalitas si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che siano stati opportunamente autorizzati dai competenti uffici pubblici;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo, in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano, ferme restando le esigenze d'organizzazione complessive di ciascun servizio;
- il diritto dell'utenza a presentare reclamo e ottenere risposta (*);
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi.

Presentazione di reclami

HOSPITALITAS CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI Società Cooperativa Sociale
Sede legale Via Padre Semeria 29 – 00154 Roma
Sede Operativa Via A.Toscani 23/25 - 00152 Roma
Tel 0658237284 Fax 0658201403 E-mail: consorzio@hospitalitas.org
Iscritta al registro delle imprese di Roma - C.F. 07128520587 P.IVA 01692541004 — REA di Roma n.557931
Iscritta all'albo Nazionale delle Cooperative col n. A105087

ART.1

Soggetti che possono presentare segnalazioni, opposizioni, reclami

Al fine di assicurare la realizzazione dei servizi enunciati nella Carta, il Consorzio Hospitalitas garantisce a tutti gli utenti la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti difforni o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

ART. 2

Modi di presentazione

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto al reclamo:

- Con lettera in carta semplice indirizzata e inviata a:
Consorzio Hospitalitas - Via Antonio Toscani, 23/25 00152 Roma
- Segnalando il reclamo verbalmente presso la sede di Via Toscani, 75, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 17, o telefonicamente (06.58.23.72.84- Fax 06.58.20.14.03), nei medesimi giorni ed orari. Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio saranno verbalizzate su apposita scheda, completa dei dati di riferimento dell'istante per le comunicazioni successive.
- Con nota inviata per posta elettronica all'indirizzo consorzio@hospitalitas.org

ART. 3

Termini di presentazione

Le segnalazioni, le opposizioni o i reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo.

ART. 4

Termini per la risposta

Il Consorzio risponde immediatamente ai ricorrenti, dando contemporaneamente luogo ad azioni correttive, nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui, per difficoltà di verifica indipendenti dalla volontà della struttura, sia necessario avviare un'istruttoria, Il Consorzio risponde comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dall'inoltro del reclamo, avviando comunque, nel periodo considerato, azioni capaci di limitare l'insorgenza di ostacoli al migliore andamento del servizio.

Altre note sugli obiettivi della struttura

La concretizzazione degli obiettivi generali, ispirati alla L.381/1991, viene perseguita mediante progettualità ed azioni capaci di:

- ❖ operare una presa in carico globale dei soggetti fruitori ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, anche attraverso l'azione in rete e la connessione tra le varie realtà sociali territoriali;
- ❖ stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- ❖ assicurare sinergie di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione con le altre realtà sociali;
- ❖ attivare la formazione di luoghi di confronto permanente, finalizzati alla promozione di scambi di competenze;
- ❖ integrare la propria offerta con quella altrui, al fine di sollecitare la messa a disposizione di ogni risorsa disponibile;
- ❖ aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione di nuove iniziative;
- ❖ realizzare sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio, portando a sistema le sperimentazioni più avanzate;
- ❖ diffondere approcci, metodologie e *best practices*;
- ❖ porre la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e migliora l'attività operativa.

Altri aspetti operativi:

Ottimizzazione delle risorse:

Ferme restando le necessità di organizzazione complessiva dei servizi, l'ottimizzazione delle risorse viene perseguita mediante la creazione di modelli di servizio caratterizzati da modularità interna, cosicché le esigenze degli utenti possano essere soddisfatte attraverso la personalizzazione dell'assistenza.

Attivazione delle strutture proposte:

Tutte le sedi della struttura risultano attive e disponibili per l'esecuzione dei servizi.

Attivazione e sostegno reti (altri soggetti sociali):

Gli interventi condotti dal Consorzio Hospitalitas tendono al costante raccordo con i diversi soggetti sociali del territorio. Tale collaborazione si impone nella sua qualità di tratto imprescindibile nell'ambito di una corretta prospettiva di lavoro di rete. Viene quindi realizzata un'attività di connessione con:

- ❖ Servizi sociali municipali.

- ❖ Servizi socio-sanitari della A.S.L.
- ❖ Servizi sociali del Comune di Roma.
- ❖ Consultori.Cooperazione sociale.
- ❖ Associazionismo.
- ❖ Strutture di volontariato.
- ❖ Asili nido, scuole materne, elementari e medie.
- ❖ Centri socio-riabilitativi.
- ❖ Medici di base.

Flessibilità interventi:

La flessibilità degli interventi è perseguita principalmente attraverso azioni di coordinamento e mediante l'attivazione di sinergie tra i diversi servizi del Consorzio.