



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

CARTA DEI SERVIZI

Note informative sui servizi sociali offerti dalla Cooperativa sociale Vitasi e sulle modalità di accesso alle prestazioni (art. 21 L.R. 23/2003)



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

PREMESSA

CHE COSA È

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e una dichiarazione di impegno tra la Cooperativa sociale Vitasì ed i cittadini residenti sul territorio d'intervento relativamente ai servizi erogati e alla loro qualità. La carta dei Servizi Sociali è disponibile presso ogni Comune dell'Ambito, presso la sede operativa della Vitasì, sul sito web della cooperativa (www.vitasi.it). Chiunque può richiederne copia, per conoscere e approfondire le garanzie di servizio previste, orientarsi nella rete dei servizi e conoscere le modalità di tutela dei propri diritti e di presentazione di eventuali reclami.

FINALITÀ

La Carta dei servizi costituisce un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi e si pone le seguenti finalità:

- Fornire all'utenza informazioni chiare sul servizio;
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione Italiana "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali..."

La Carta dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari si ispira ai principi di:

Comunicazione e trasparenza

- I cittadini, di fronte ad un bisogno o disagio sociale, devono sapere dove andare, a chi rivolgersi e conoscere quali sono le "porte d'accesso ai servizi";
- Gli operatori preposti all'attuazione dei servizi devono diffondere le informazioni sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato; al contempo, fare il massimo sforzo per sviluppare la capacità di ascolto dei bisogni del cittadino, che deve avere l'opportunità di esprimersi nelle forme che gli sono più congeniali;



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

- L'informazione deve essere resa con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Uguaglianza

I servizi, a parità di esigenze, devono essere erogati a tutti gli Utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

Equità

Gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti.

Continuità

Il servizio deve essere erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

Efficienza ed efficacia

Le risorse disponibili devono essere impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere e soddisfazione degli Utenti e del Personale.

Imparzialità

Il comportamento del personale nei confronti degli utenti – ai quali è garantita la privacy al fine di rispettarne la dignità – deve essere giusto, imparziale ed obiettivo.

Integrazione dei servizi

L'Utente ha diritto di trovarsi di fronte a punti unitari di riferimento dove l'informazione e l'erogazione dei servizi deve risultare, il più possibile, integrata e completa.

Personalizzazione

La Cooperativa Vitasì modella l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del cittadino, in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano, assicurando al massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole.

Partecipazione

La Cooperativa Vitasì promuove il coinvolgimento dei cittadini curando l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione e la partecipazione alla verifica della qualità erogata.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

PARTE PRIMA

CHI SIAMO

Vitasì è una Cooperativa sociale di tipo A il cui scopo è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, ai sensi dell'art.1, lettera a) della Legge n 381/1991.

Informazioni Generali					
Ragione Sociale	Vitasì Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale				
Registro imprese	Reggio Calabria	al n°	02389830809	Dal	12.06.2006
Rea	Reggio Calabria	al n°	166218	Dal	12.06.2006
Inps	Reggio Calabria	al n°	6704159965	Dal	17.01.2007
P. Iva e Codice Fiscale	02389830809			Dal	28.05.2006
Indirizzo sede legale	Rione Cacilì N° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)				
Telefono/fax	0965.612998				
Web	www.vitasi.it		E-mail	info@vitasi.it ; formazione@vitasi.it ; coop.vitasi@pec.it	
Indirizzo sede operativa	S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC)				
ISCRIZIONI /AUTORIZZAZIONI/CERTIFICAZIONI					
R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022					
Albo Nazionale delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente al n° A176412;					
Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77;					
Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4;					
Albo nazionale degli enti di servizio civile universale – sezione Regione Calabria codice di iscrizione SU00006;					
Registro delle Associazioni/Enti che svolgono attività a favore degli immigrati, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, al n. A/870/2014/RC;					
Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003. Iscritta al n. 506;					
Ente di Formazione Accreditato presso la Regione Calabria con D. Reg. Calabria n 2356 dell'08/03/2022;					
Ente accreditato Servizi per il Lavoro Decreto della Regione Calabria n. 8934 del 02/09/2020;					
Certificazione di qualità ISO 9001:2015 per servizi socio assistenziali sanitari, educativi e formativi; UNI 11034 per gestione asili nido, ISO 45001:2018 per servizi socio assistenziali sanitari, educativi e formativi;					
Rating di legalità ★ ★ ai sensi dell'art. 2 c. 1 Regolamento A.G.C.M. Delibera n. 24075 14/11/2012					



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacili n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

La Cooperativa si è costituita il 18 Maggio 2006 dal Sistema di lavoro denominato "ACU: Azione Cristiana Umanitaria", pertanto si prefigge di operare nel rispetto delle leggi e della morale cristiana. L'obiettivo della Cooperativa è quello di rendersi socialmente utile e, per questo, svolge ad oggi numerose attività sia come partner di numerosi Comuni Calabresi, sia come associata in svariati Progetti Socio-Assistenziali in ACU. L'attività prevalente della Cooperativa è la seguente: "Gestione servizi educativi, socio-assistenziali, formativi.

La Cooperativa sociale Vitasi impresa sociale è, inoltre:

- ✓ ente di formazione accreditato presso la Regione Calabria con Decreto Regionale n. 2356 del 08/03/2022 per l'erogazione di corsi di formazione continua, superiore e per le utenze speciali;
- ✓ ente accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria.

La Cooperativa sociale Vitasi è in possesso delle seguenti certificazioni:

1. Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per il seguente campo applicativo "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione, servizi di assistenza domiciliare, di assistenza specialistica disabili, di segretariato sociale e punti unici di accesso. Progettazione ed erogazione dei servizi socio-educativi per asilo nido e scuole materne con annesso servizio di refezione" (SETTORI IAF): 30, 37, 38;
2. Certificazione UNI ISO 11034:2003 per il seguente campo applicativo "Servizi all'infanzia", (SETTORE IAF): 38;
3. Certificazione ISO 45001:2018 per il seguente campo applicativo "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione, servizi sociali professionali, servizi socio-assistenziali, servizi educativi" (SETTORI IAF): 30, 37, 38.

FINALITÀ DEI SERVIZI

Finalità generale dei servizi è quella di intervenire sulle situazioni di bisogno e di disagio, favorire l'integrazione familiare e/o sociale, supportare l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione, facilitare la massima autonomia possibile e l'inclusione sociale e lavorativa dei cittadini appartenenti alle fasce deboli, promuovere il benessere e prevenire il rischio di emarginazione e di istituzionalizzazione, mantenendo, e dove possibile implementando, le capacità, le competenze e le autonomie delle persone interessate.

I DESTINATARI DEI SERVIZI

Il servizio è destinato alle diverse fasce di utenza (adulti, minori, anziani, disabili, etc.), a seconda della natura della prestazione da erogare, residenti sul territorio di appartenenza.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETÀ' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

PARTE SECONDA: DESCRIZIONE DEI SERVIZI

SERVIZIO

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SADA)

FINALITÀ

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è mirato a sostenere la persona anziana con limitata autosufficienza nel suo contesto di vita, evitando l'istituzionalizzazione, consentendo una soddisfacente vita di relazione attraverso un insieme di prestazioni socio-assistenziali.

MODALITÀ' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE/FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene rivolgendosi alla PUA da parte dell'utente e/o caregivers.

Dopo il colloquio di conoscenza ed eseguita visita domiciliare, il Servizio Sociale comunale, verificato se il bisogno è di natura esclusivamente sociale o anche sanitario, avvia entro 7 giorni le procedure per la presa in carico e la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Nel caso in cui l'assistito abbia dei bisogni di servizi di natura sanitaria, la valutazione, la presa in carico e la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato saranno realizzati in collaborazione con l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), ovvero altra struttura (a titolo esemplificativo, Consultorio familiare, Unità di Neuropsichiatria Infantile, etc.) del Distretto Sanitario territorialmente competente.

Il Servizio o Struttura dell'ASP e il Servizio Sociale comunale o il solo Servizio Sociale comunale, a secondo dell'iter procedurale della presa in carico, entro 15 giorni dall'attivazione delle procedure di presa in carico, avviano il servizio di assistenza domiciliare attraverso la richiesta della scelta dell'ente accreditato da cui farsi erogare la prestazione. Il progetto di intervento viene predisposto e concordato con la persona e/o con la sua famiglia. Il servizio domiciliare può essere attivato anche temporaneamente, per affiancare o addestrare l'assistente privato o i familiari, sulle prestazioni di base. L'operatore assegnato all'utente, effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite nei giorni feriali e festivi. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita, del tempo effettivo della prestazione, documento che dovrà essere validato dalla firma dell'utente o da un suo familiare.

PRESTAZIONI OFFERTE

- Prestazioni di semplice attuazione
- Prestazioni di aiuto domestico
- Assistenza diretta alla persona
- Interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacili n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

DESTINATARI

Anziani over 65 che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica o comunque non più in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno.

LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Presso il domicilio dell'utente

PROFILI PROFESSIONALI IMPEGNATI

- Responsabile/Coordinatore del servizio
- Operatore Socio Sanitario

COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio è totalmente gratuito in quanto a carico dell'Ambito Territoriale che, a sua volta, potrà richiedere una quota in compartecipazione all'utenza, in base alle fasce ISEE.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacili n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

SERVIZIO

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE PERSONE DISABILITA' (SADD)

FINALITÀ

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è mirato a sostenere la persona disabile nel suo contesto di vita, evitando l'istituzionalizzazione, consentendo una soddisfacente vita di relazione attraverso un insieme di prestazioni socio-assistenziali.

MODALITA' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE/FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene rivolgendosi alla PUA da parte dell'utente e/o caregivers.

Dopo il colloquio di conoscenza ed eseguita visita domiciliare, il Servizio Sociale comunale, verificato se il bisogno è di natura esclusivamente sociale o anche sanitario, avvia entro 7 giorni le procedure per la presa in carico e la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Nel caso in cui l'assistito abbia dei bisogni di servizi di natura sanitaria, la valutazione, la presa in carico e la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato saranno realizzati in collaborazione con l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), ovvero altra struttura (a titolo esemplificativo, Consultorio familiare, Unità di Neuropsichiatria Infantile, etc.) del Distretto Sanitario territorialmente competente.

Il Servizio o Struttura dell'ASP e il Servizio Sociale comunale o il solo Servizio Sociale comunale, a secondo dell'iter procedurale della presa in carico, entro 15 giorni dall'attivazione delle procedure di presa in carico, avviano il servizio di assistenza domiciliare attraverso la richiesta della scelta dell'ente accreditato da cui farsi erogare la prestazione. Il progetto di intervento viene predisposto e concordato con la persona e/o con la sua famiglia. Il servizio domiciliare può essere attivato anche temporaneamente, per affiancare o addestrare l'assistente privato o i familiari, sulle prestazioni di base. L'operatore assegnato all'utente, effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite nei giorni feriali e festivi. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita, del tempo effettivo della prestazione, documento che dovrà essere validato dalla firma dell'utente o da un suo familiare.

PRESTAZIONI OFFERTE

- Prestazioni di semplice attuazione
- Prestazioni di aiuto domestico
- Assistenza diretta alla persona
- Interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti
- Prestazioni di tipo educativo-formativo
- Assistenza specialistica (per minori disabili frequentanti le scuole): supporto nell'apprendimento ed inserimento in ambiente scolastico-extrascolastico.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

DESTINATARI

Minori e adulti fino al compimento dei 65 anni di età – compresi i servizi di assistenza specialistica nelle scuole per alunni con disabilità ai sensi del combinato disposto del DPR 24 luglio 1977, n. 616 e s.m.i. e dell'art. 13, comma 3) della Legge 5 febbraio 1992, n. 104- con disabilità psico-fisica e sensoriale che hanno perso, in via temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stessi/e, comunque non in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno.

LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Presso il domicilio dell'utente

PROFILI PROFESSIONALI IMPEGNATI

- Responsabile/Coordinatore del servizio
- Operatore Socio Sanitario
- Educatori, Assistenti alla Comunicazione e altri operatori con specifiche qualifiche che svolgono assistenza specialistica, non di natura sanitaria/riabilitativa, in numero adeguato alle ore di servizio da erogare, come da piano educativo individualizzato, come da piano assistenziale individualizzato

COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio è totalmente gratuito in quanto a carico dell'Ambito Territoriale che, a sua volta, potrà richiedere una quota in compartecipazione all'utenza, in base alle fasce ISEE.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

SERVIZIO

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ADULTI IN DIFFICOLTA'(SADAD)

FINALITÀ

- Evitare condizioni di emarginazione sociale ed assicurare un'accettabile qualità di vita a soggetti adulti in difficoltà (domiciliarità adulti in difficoltà)
- Favorire il superamento di difficoltà che possono influire sulla qualità di vita di soggetti adulti, anche attraverso adeguati criteri di erogazione delle prestazioni economiche (inclusione sociale e sostegno economico adulti in difficoltà)
- Favorire percorsi di integrazione sociale dei cittadini stranieri (Sostegno dell'integrazione degli stranieri)
- Fornire ospitalità a soggetti adulti in difficoltà privi di idonea collocazione abitativa e promuovere iniziative di accoglienza finalizzate, ove possibile, al loro reinserimento sociale (residenzialità adulti)

MODALITA' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE/FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'organizzazione del Servizio prevede la raccolta della segnalazione del bisogno e la elaborazione di un progetto individualizzato di integrazione/recupero con una previsione di durata che non superi i 12 mesi. L'operatore assegnato all'utente, effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite, sia nei giorni feriali, che festivi. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita, del tempo effettivo della prestazione, il quale dovrà essere validato dalla firma dell'utente o da un suo familiare.

PRESTAZIONI OFFERTE

- Potenziamento competenze individuali di base legate alla persona e legate alle interazioni
- Interventi di supporto ed aiuto per la risocializzazione e reinserimento sociale
- Percorsi di educazione finanziaria e al risparmio
- Sostegno allo sviluppo socio-educativo individuale
- Supporto nell'apprendimento;
- Supporto per l'integrazione/inclusione sociale

DESTINATARI

Adulti che temporaneamente versano in condizione di difficoltà nonché agli adulti immigrati che ancora non hanno avuto la possibilità di integrarsi nella comunità sociale di accoglienza.

LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Presso il domicilio dell'utente



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

PROFILI PROFESSIONALI IMPEGNATI

- Responsabile/Coordinatore del servizio
- Mediatore linguistico culturale, Assistente Sociale, Psicologi, Educatori professionali, altre figure specialistiche di natura sociale, come da piano assistenziale individualizzato.

COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio è totalmente gratuito in quanto a carico dell'Ambito Territoriale che, a sua volta, potrà richiedere una quota in compartecipazione all'utenza, in base alle fasce ISEE.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETÀ COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

SERVIZIO

ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI

FINALITÀ

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa prevede interventi di natura sociale rivolti a nuclei familiari anche monogenitoriali, con minori in condizioni di disagio e problematiche socio-educative, relazionali e culturali, i cui genitori necessitano di supporto e sostegno, attraverso:

- Il miglioramento delle relazioni all'interno del nucleo familiare;
- La promozione di un processo di cambiamento e autonomia della famiglia;
- L'integrazione e la socializzazione dei bambini nel proprio ambiente di vita, attraverso le strutture educative presenti sul territorio;
- Il raggiungimento di un positivo inserimento nell'ambiente scolastico anche mediante un aiuto nello svolgimento dei compiti;
- Il sostegno alla funzione educativa genitoriale

MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE/FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

La famiglia interessata può rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale del proprio Comune di residenza. L'attivazione del servizio è valutata congiuntamente alla famiglia a seguito di approfondimento dell'Assistente Sociale, anche in collaborazione con gli altri agenti educativi coinvolti quali la scuola, i Servizi Sanitari territoriali, etc. L'operatore assegnato all'utente effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite, sia nei giorni feriali, che festivi. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita, del tempo effettivo della prestazione, il quale dovrà essere validato dalla firma dell'utente o da un suo familiare.

PRESTAZIONI OFFERTE

- Interventi educativi rivolti al minore (supporto scolastico-extrascolastico);
- Interventi di mediazione culturale (per minori stranieri);
- Interventi di sostegno alla famiglia;
- Interventi di promozione dell'autonomia dei genitori;
- Attività di tutoring, counselling, mediazione familiare
- Attività di tipo ludico-ricreativo volte alla socializzazione, integrazione.

DESTINATARI

Minori a rischio di emarginazione sociale ed esclusione, compresi i minori immigrati che necessitano di sostegno e supporto per favorirne l'inclusione nella scuola e in generale nella comunità.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Presso il domicilio

PROFILI PROFESSIONALI IMPEGNATI

- Coordinatore del servizio
- Mediatori linguistico culturale, Educatori professionali, Animatori e Psicologi, come da piano assistenziale individualizzato.

COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio è totalmente gratuito in quanto a carico dell'Ambito Territoriale che, a sua volta, potrà richiedere una quota in compartecipazione all'utenza, in base alle fasce ISEE.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



CERTIFICATE No.
CERTIFICATO N. **VITA301802004**

UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacili n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

SERVIZIO

PRONTO INTERVENTO SOCIALE

FINALITÀ

Pronto intervento in casi di emergenze sociali indifferibili ed urgenti.

MODALITA' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE/FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'accesso è gratuito e si attiva tramite segnalazione su utenza dedicata.

Il servizio viene erogato durante gli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali, 24h/24 e 365 all'anno.

Si tratta di un'accoglienza temporanea che dovrebbe prevedere una risoluzione entro 15 giorni dall'emergenza.

PRESTAZIONI OFFERTE

- Ricevimento delle segnalazioni;
- Attivazione di un primo servizio di assistenza per rispondere ai bisogni indifferibili e urgenti (cibo, cura della persona, salute, riparo) con il supporto della rete sociale territoriale;
- Attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso operatori del servizio, eventuale intervento di UDS;
- Prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi sociali preposti;
- Accompagnamento presso strutture accoglienti che fanno parte della rete solidale di comunità

DESTINATARI

Uomini, donne, persone con disabilità o anziani con limitata autonomia ed in condizioni d'improvvisa ed imprevista necessità assistenziale.

LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Ufficio di ambito, luoghi in cui si è verificata l'emergenza, la strada.

PROFILI PROFESSIONALI IMPEGNATI

Equipe multidisciplinare composta da un Coordinatore e dagli operatori professionisti del servizio (Assistente sociale, psicologo, educatore, mediatore culturale).

COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio è totalmente gratuito.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETÀ' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

SERVIZIO

TUTORING DOMICILIARE

FINALITÀ

Il servizio intende offrire ai minori con difficoltà l'opportunità di costruire una relazione significativa di sostegno, accompagnamento e di rispecchiamento delle varie funzioni e capacità, passando per la condivisione delle attività quotidiane, lavorando sul rafforzamento dei punti di forza personali del minore e compensando le eventuali difficoltà nei processi apprenditivi e relazionali.

MODALITÀ' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE/FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il Servizio è attivato attraverso determina del Servizio Sociale del Comune o del Servizio Sociale dell'Ambito Territoriale o attraverso provvedimento del Tribunale dei Minori.

Segue la stesura del PEI elaborata in equipe e di concerto con la rete di comunità.

PRESTAZIONI OFFERTE

- 1) Percorsi di accompagnamento dei minori in difficoltà e delle famiglie;
- 2) Affiancamento educativo al minore/adolescente all'interno della sua famiglia, coinvolgendo i genitori e favorendo il confronto genitori/figli per il recupero delle funzioni genitoriali attraverso colloqui motivazionali;
- 3) Incontri periodici stabiliti (gruppi di self-help e di sostegno);
- 4) Sostegno negli apprendimenti scolastici attraverso attività di tutoraggio educativo realizzato a domicilio;
- 5) Affiancamento e accompagnamento dei minori a scuola e in momenti aggregativi estemporanei (vacanze, viaggi d'istruzione, gite, ecc.) o strutturati presso spazi attrezzati allo scopo e gestiti da altri Enti, nonché supporto in tali azioni dei genitori (l'obiettivo non è la sostituzione delle figure genitoriali, bensì il loro supporto affinché abbiano piena capacità e vivano la loro naturale funzione e responsabilità di genitori).

DESTINATARI

Soggetti con fragilità nell'apprendimento o bisogni educativi speciali (DSA, ADHD, BES), possibile rischio di abbandono scolastico e/o difficoltà di integrazione sociale, e loro nuclei familiari.

LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Presso il domicilio dell'utente e in situazioni di contesto extrafamiliare.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

PROFILI PROFESSIONALI IMPEGNATI

- Coordinatore
- Psicologi, Assistenti Sociali, Educatori professionali, altre figure specialistiche, come da Piano
- individualizzato.

COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio è totalmente gratuito in quanto a carico dell'Ambito Territoriale che, a sua volta, potrà richiedere una quota in compartecipazione all'utenza, in base alle fasce ISEE.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



CERTIFICATE No.
CERTIFICATO N. **VITA301802004**

UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETÀ' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

SERVIZIO

SEGRETARIATO SOCIALE

FINALITÀ

Il servizio di segretariato sociale opera come sportello unico per l'accesso ai servizi socio-assistenziali e socio sanitari o sportello di cittadinanza, svolge attività d'informazione, di accoglienza, di accompagnamento, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l'utenza. Il servizio di segretariato sociale deve caratterizzarsi per l'elevato grado di prossimità al Cittadino, diversificandosi dalle attività di presa in carico.

MODALITÀ' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE/FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Lo sportello di Segretariato Sociale è ubicato presso la sede dei Servizi Sociali di ogni Comune dell'Ambito territoriale, è ad accesso libero nei giorni e negli orari di apertura.

PRESTAZIONI OFFERTE

- Notizie e informazioni sui servizi sociali e socio sanitari presenti nell'ambito territoriale;
- Lettura del bisogno ed accoglienza della domanda del Cittadino/Utente;
- Attività di consulenza, orientamento e indirizzo;
- Indicazioni sulle modalità d'accesso ai servizi;
- Aiuto al cittadino a rintracciare la soluzione al suo problema, quando questo non presenta la necessità di essere preso in carico dal Servizio Sociale Professionale;
- Collaborazione con le Associazioni e con gli Enti territoriali sociali, coordinandone gli interventi.

DESTINATARI

Cittadini e nuclei familiari che si trovano in difficoltà o hanno bisogno di consulenza e orientamento per l'accesso ai servizi territoriali.

LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Presso lo sportello di prossimità territoriale (Welfare d'Accesso).

PROFILI PROFESSIONALI IMPEGNATI

- Assistenti Sociali
- Amministrativo
- Mediatore culturale (presenza da valutare in relazione alla numerosità della popolazione immigrata).

COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio è totalmente gratuito



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacili n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

PARTE QUARTA

SISTEMA DI MONITORAGGIO, INDICATORI E LIVELLI ESSENZIALI DA GARANTIRE

Vitasi attuerà azioni strutturate di monitoraggio e valutazione del servizio, delle attività e soprattutto delle prestazioni erogate, utilizzando indicatori e strumenti idonei per la rilevazione dei risultati raggiunti, quantitativi e qualitativi, secondo procedure certificate. Il servizio erogato, infatti, sarà rispondente a precisi standard per garantire la QUALITÀ nell'Organizzazione del Servizio Sociale offerto, in linea con quanto già attualmente svolto dalla Cooperativa Vitasi, ente con Certificazione UNI EN ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 11034:2003

Di seguito una tabella riepilogativa dei principali indicatori e livelli essenziali di assistenza da garantire:

Area di riferimento e livelli standard (per tutti i servizi)

Area di riferimento	Fattore di Qualità	Indicatore specifico	Standard minimo da garantire
PERSONALE IN ORGANICO	Professionalità del personale	Titolo professionale esperienza certificata	assunzione in servizio di personale con il titolo di studio / qualifica richiesti dal servizio
	Idoneità fisica e morale del personale	Certificazione medica di idoneità fisica	assunzione in servizio di personale fisicamente idoneo e di provata capacità, onestà e moralità.
	Comportamento professionale degli operatori	Puntualità e precisione nelle risposte; Puntualità e precisione nei contatti formali ed informali; Puntualità e precisione nella produzione dei documenti; Rispetto del codice etico; Rispetto degli obblighi di riservatezza e nome comportamentali	Erogazione del servizio personalizzato, nei tempi e nei modi stabiliti dal PAI, secondo normativa privacy e come da regolamento etico.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

	Capacità	Attitudine e motivazione al contatto e sostegno degli utenti, spirito di iniziativa di fronte agli imprevisti, spirito di osservazione	assunzione in servizio di personale di provata capacità, onestà e moralità.
	Monitoraggio e controllo sul numero minimo di personale impiegato per il servizio	Periodicità programmata	Esecuzione di una verifica mensile sull'assetto organizzativo e sullo standard minimo di personale adeguati alle dimensioni dell'utenza.
FORMAZIONE DEL PERSONALE	Pianificazione e realizzazione corsi di formazione ed aggiornamento	Azioni formative per singolo operatore	40 ore per singolo operatore
ORGANIZZAZIONE	Tempestività	gg necessari tra richiesta pervenuta ed attivazione della stessa	3 gg in caso di ordinarietà 1 gg in caso di emergenza
	Efficacia	% delle richieste evase	100%
	Continuità del servizio	% di assistiti coperti da sostituzioni	100%
	Flessibilità del servizio	% di casi temporanei coperti	100%
SISTEMA GESTIONE QUALITA'	presenza di sistemi informativi scritti	procedura di erogazione del servizio, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	elaborazione e messa in uso di una procedura di erogazione del servizio, di una specifica, di modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



CERTIFICATE No.
CERTIFICATO N. VITA301802004

UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacili n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

SISTEMA GESTIONE SICUREZZA	presenza di piano della sicurezza aziendale e gestionale	DVR aziendale; rispetto della normativa secondo Dlgs 81/08	Effettuazione del servizio nel rispetto della normativa sulla sicurezza luoghi di lavoro
SERVIZIO SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO	presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio	responsabile del servizio di assistenza domiciliare e coordinatore assistente sociale-case manager	disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio (riunioni mensili e audit cadenza trimestrale)

Indicatori e livelli essenziali specifici per Servizi Domiciliari (SADD, SADA, SADM, SADAD)

Area di riferimento	Fattore di Qualità	Indicatore specifico	Standard minimo da garantire
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	informazione sul servizio e sulle prestazioni erogate	visita domiciliare e consegna Carta del servizio	effettuazione di una visita domiciliare di conoscenza dell'utente e per la presentazione del servizio e consegna contestuale della Carta del Servizio prima dell'inizio del servizio
PIANO ASSISTENZIALE	Pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di assistenza individualizzato per ciascun utente, realizzato in collaborazione con famiglia a seguito analisi UVM	Collaborazione nella realizzazione di un PAI per ciascun utente
	monitoraggio e controllo piano di assistenza individualizzato	Periodicità programmata per ciascun piano	effettuazione della verifica periodica di obiettivi, azioni, risultati con riferimento a ciascun piano personalizzato (almeno ogni sei mesi in condizioni di stabilità e tutte le volte che una situazione critica richieda una



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacili n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

		modifica delle necessità assistenziali)
rimodulazione piano	possibilità di riprogettazione in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi

Indicatori e livelli essenziali specifici per Servizi territoriali, di prossimità (Segretariato sociale)

Area di riferimento	Fattore di Qualità	Indicatore specifico	Standard minimo da garantire
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Attività di informazione e consulenza	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico degli sportelli	Orari di ricezione al pubblico mattina e pomeriggio in giornate stabilite dall'Ambito
ACCOGLIENZA DELL'UTENTE	Informazione sul servizio	Informativa chiara, esaustiva, multilingua	Presenza di operatori formati; presenza della modulistica, sito internet

Indicatori e livelli essenziali specifici per Servizi territoriali, di prossimità (Pronto intervento sociale)

Area di riferimento	Fattore di Qualità	Indicatore specifico	Standard minimo da garantire
ACCOGLIENZA DELL'UTENTE	Informazione sul servizio	Informativa chiara, esaustiva, multilingua	Presenza di operatori formati; presenza della modulistica, sito internet
	Dotazione di beni	Distribuzione di prodotti per la pulizia, biancheria, beni materiali	1 kit per utente raggiunto e accolto
	Servizio di vitto e alloggio	Somministrazione pasti e bevande calde Posto letto	100% per ogni utente raggiunto e accolto
ORGANIZZAZIONE	Accessibilità	canali di comunicazione attivi accesso libero e gratuito per utenza in	1 utenza telefonica, 1 mail attivi h 24 365 giorni anno



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003

R.U.N.T.S. al n. rep. 10827 del 21/03/2022; Albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente n° A176412; Albo Provinciale delle Cooperative Sociali sez. A n. 4; Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 77; Ente di Formazione e Orientamento Accreditato con D.R. Reg. Calabria n. 2356 del 08/03/2022; Ente Accreditato ai Servizi per il Lavoro ai sensi della DGR n. 8934 del 02/09/2020 Regione Calabria; Iscritta all'Albo del Servizio Civile Universale con codice di iscrizione n. SU00006; Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 11034; Registro degli immigrati Ministero delle Politiche Sociali n. A/870/2014/RC; Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel capo della lotta alle discriminazioni art. 6 D.lgs. 215/2003, n. 506. Rating di legalità **



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASÌ IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

		condizione di estrema difficoltà sociale, ambo-sesso, autosufficiente	Strutture con posti disponibili
Tempestività		tempo necessario tra richiesta pervenuta ed attivazione della stessa	Immediato
Valutazione, pronto intervento		Intervento sul luogo dell'emergenza Stesura di un progetto di pronto intervento	Immediata
Trasporto sociale		Accompagnamento utenza presso presidi/uffici/soluzioni di accoglienza	100% 1 automezzo dedicato
Comunicazione		Informazione ai Servizi Sociali territoriali del collocamento in struttura o del servizio attivato da parte del gruppo di reperibilità	Immediata e comunque non oltre le 9 del mattino successivo all'intervento
Rete locale		Integrazione con gli altri servizi di emergenza e con i servizi sociali	100%
Mezzi/strumenti di lavoro		Dotazione di mezzi e strumenti per l'organizzazione e gestione del servizio	1 automezzo dedicato 1 kit professionale (telefono cellulare, computer, scanner, stampante, casella di pec)

Reclami

In caso di mancato rispetto delle garanzie previste dalla carta, gli utenti possono segnalare eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire il servizio o che violano i principi e gli standard di qualità enunciati nella presente Carta, presentando un reclamo.

Il reclamo va indirizzato a Vitasì secondo le modalità seguenti:

- Inviando il modulo di reclamo per posta elettronica all'indirizzo: info@vitasi.it
- Recandosi di persona presso gli uffici della Cooperativa sita in Gallico superiore- VIA SS 184 I TRATTO,16, 89100, REGGIO CALABRIA, previo appuntamento, chiamando negli orari di ufficio: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al numero di telefono 0965.

Presso la Cooperativa e sul sito internet aziendale www.vitasi.it sono disponibili copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", allegato alla presente Carta dei servizi.

Tutti i reclami saranno portati all'attenzione del Presidente della Cooperativa perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento.



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003



SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE VITASI' IMPRESA SOCIALE

Sede Legale: Rione Cacilì n° 13 89011 Bagnara Calabria (RC)

Sede Amministrativa: S.S. 184 I tratto n. 16 Scala B 89135 Gallico (RC) Tel./Fax 0965.612998

Sito: www.vitasi.it email: info@vitasi.it; coop.vitasi@pec.it P.IVA 02389830809

MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO

Il/La sottoscritto/a _____

Cognome _____ Nome _____

Nato/a a _____ Prov. _____ il _____

Residente a _____ Prov. _____

Indirizzo _____ CAP _____

Tel. _____ e-mail _____

Servizio per cui si è riscontrata l'irregolarità

(si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

Giorno ____ / ____ / ____ Ora: ____: ____

Motivo della segnalazione

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

Data _____

Firma leggibile _____



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd



ORGANIZATION WITH OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 45001:2018 by
EuCI European Certification Institute Ltd



UNI 11034:2003