



CAPODARCO

impresa sociale srl

Carta Servizi

Capodarco Impresa Sociale srl
00178 Roma, Via Sinopoli, 27/A tel. 06.7187327
info@capodarcosrl.it
presidenza@pec.capodarcosrl.it
C.F./P.I. 16121321000

1. INTRODUZIONE

1.1 PREMESSA

1.2 I PRINCIPI DELLA CARTA SERVIZI

1.3 PRESENTAZIONE DELLA CAPODARCO IMPRESA SOCIALE SRL

2. I SERVIZI

2.1 – AREA SOCIALE

3. INFORMAZIONE, VERIFICA E TUTELA

3.1 - DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

3.2 - RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

3.3 - GESTIONE DEI RECLAMI

1.1. PREMESSA

Questa Carta dei Servizi vuole essere di concreta utilità agli utenti, sia a coloro che da tempo sono fruitori delle attività svolte dai nostri centri, sia a coloro che per la prima volta si avvicinano ai nostri servizi, e che quindi hanno bisogno di orientarsi di fronte alle scelte da compiere e al cammino da intraprendere.

Nella Carta sono illustrate le caratteristiche dei nostri servizi, i suoi principi ispiratori, i servizi erogati e le prestazioni fornite.

Questa guida vuole essere parte integrante del contratto stipulato tra Utente e Centro erogatore del servizio, in cui sono esplicitati con chiarezza i diritti e i doveri di entrambe le parti. Quanto è enunciato nel presente documento, non dobbiamo dimenticarlo, è principalmente orientato alla tutela dei diritti dell'Utente e deve rappresentare la matrice che informa e regola i rapporti tra l'Utente e la nostra struttura alla quale egli si rivolge, o dalla quale è preso in carico.

Ci auspichiamo quindi che questo documento ci avvicini ulteriormente ai nostri utenti, offra loro una informazione ampia ed esauriente sui servizi offerti, faciliti una collaborazione più stretta, sia di aiuto nella risoluzione di eventuali problemi.

Il Presidente della Capodarco Impresa Sociale srl

Fausto Boggiani

1.2 . I PRINCIPI DELLA CARTA SERVIZI

La Carta dei Servizi è un adempimento obbligatorio fondato su una serie di norme ed è essenzialmente orientata alla tutela dei diritti degli utenti. Le norme di riferimento fondamentali alle quali si ispira sono la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) che individua i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici definiti, in tale direttiva, volti a garantire il godimento dei diritti della persona, nella fattispecie alla salute, costituzionalmente tutelati. La normativa riguarda - come è ribadito nel successivo DPCM del 1995 - anche "i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione". Il DPCM 1995 delinea lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi e afferma anche l'obbligatorietà di dare adeguata pubblicità agli utenti della propria Carta. Nelle linee guida emanate dal Ministero della Sanità (SCPS) N° 2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale oltre ad essere riaffermati i principi informativi della carta sono illustrati elementi relativi alla forma e ai contenuti. La Carta dei Servizi riveste essenzialmente una funzione di tutela dei diritti degli utenti. Non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Il principio cardine della Carta dei Servizi è l'adozione, da parte dell'ente erogatore, degli standard di quantità e di qualità del servizio, di cui garantisce il rispetto e la verifica, assicurando inoltre l'approntamento di strumenti finalizzati alla tutela degli interessi degli utenti, alla più agevole utilizzazione dei servizi, all'informazione sui servizi stessi e alle procedure di reclamo.

L'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali :

1. Eguaglianza

I servizi sono erogati senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche. Sono adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione alle esigenze dei portatori di handicap.

2. Imparzialità

Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti orientati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;

3. Continuità

Il servizio è erogato attraverso l'attuazione degli specifici programmi con regolarità e senza interruzioni, avendo come riferimento le normative e i regolamenti regionali e nazionali;

4. Diritto di scelta

All'utente è garantito il diritto di scelta tra i soggetti che erogano i servizi.

Partecipazione

Capodarco Impresa Sociale srl garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione attraverso:
l'accesso agli atti amministrativi;

la possibilità, da parte dell'utente, di presentare suggerimenti, segnalazioni, osservazioni, proposte e reclami;

la rilevazione periodica della valutazione degli utenti circa la qualità del servizio erogato

la partecipazione delle famiglie e degli utenti a momenti di confronto e valutazione sull'andamento dei servizi

Efficienza ed efficacia

Capodarco Impresa Sociale srl garantisce il rispetto degli standard di qualità nell'erogazione del servizio, l'osservanza dei tempi previsti, la formazione e l'aggiornamento del personale;

1.3 PRESENTAZIONE DELLA CAPODARCO IMPRESA SOCIALE SRL

La storia e l'identità

Nata nel 2021 Capodarco Impresa Sociale srl è un luogo dove le persone possono trovare una risposta ai loro bisogni attraverso un percorso di condivisione delle loro risorse, limiti ed energie e dove ciascuno è protagonista del proprio e dell'altrui processo di liberazione e di costruzione di una nuova cittadinanza attiva. All'interno di questa storia e di questa organizzazione, il modello è dato dalla capacità di:

- ✓ Chiedere un coinvolgimento pieno agito nella libertà, nella possibilità e disponibilità di ciascuno.
- ✓ Elaborare e gestire esperienze e servizi nel campo della lotta all'esclusione socio-economica, per la promozione del protagonismo di ogni persona, attraverso ricerche-intervento e sperimentazioni sul campo.
- ✓ Operare in una logica di sistema con tutte le attività e servizi, sia gestiti dalla Capodarco Impresa Sociale srl, sia già presenti sul territorio.
- ✓ Promuovere il lavoro come strumento di emancipazione della persona e la co-operazione sociale come forma di impresa atta a valorizzare le persone (svantaggiate e non).
- ✓ Promuovere il volontariato e il servizio civile come occasione di una cittadinanza attiva e consapevole e come valore aggiunto alla qualità dell'agire comunitario.
- ✓ Creare sinergie tra società civile, mercato e sistema pubblico.

Capodarco Impresa Sociale srl attiva i suoi interventi facendo leva su alcuni aspetti fondamentali:

- ✓ La rilevazione della domanda sociale proveniente dal territorio (conoscenza e analisi dei bisogni);
- ✓ La progettualità sia nella dimensione dei processi personali che nella dimensione della costruzione di servizi sul territorio;
- ✓ Il coordinamento operativo con gli organismi di base (incontro tra bisogni e servizi).
- ✓ Il consolidamento del principio del partenariato, ovvero la ricerca del concorso di diversi attori, pubblici e privati, nella realizzazione degli interventi;
- ✓ La messa in pratica del concetto di partecipazione, ovvero la promozione del coinvolgimento diretto degli utenti nella individuazione degli obiettivi e nella pianificazione delle azioni;
- ✓ La consapevolezza dell'impossibilità di intervento nel tessuto sociale di un territorio senza un riferimento alla sua dimensione economica e alle sue concrete opportunità di sviluppo;
- ✓ La consapevolezza dell'importanza di confrontarsi con il piano transnazionale, in un'ottica di appartenenza al principio-guida della unificazione europea e nell'esigenza di ricercare a tale livello le proposte, le innovazioni, le pratiche in grado di operare un cambiamento significativo nell'attuale assetto socioeconomico.

Assetto organizzativo della Capodarco Impresa Sociale srl

Capodarco Impresa Sociale srl agisce attraverso i seguenti organi:

1. L'Assemblea degli soci: è composta da tutti gli aderenti della Capodarco Impresa Sociale srl

Funzioni Assemblea Ordinaria:

- ✓ Nomina il Consiglio di Amministrazione;
- ✓ Delibera sull'indirizzo generale e individua le direttive di realizzazione dei progetti della Capodarco Impresa Sociale srl
- ✓ Approva i Bilanci preventivo e consuntivo;

2. Il Consiglio di Amministrazione rappresenta la direzione della Capodarco Impresa Sociale srl Il numero dei suoi componenti è determinato dall'Assemblea dei Soci.

Funzioni:

- ✓ Elegge il Presidente, il Vice Presidente;
- ✓ Provvede all'amministrazione ordinaria e straordinaria del patrimonio e dei mezzi finanziari della Capodarco Impresa Sociale srl;
- ✓ Promuove lo sviluppo e l'attuazione dell'indirizzo generale della Capodarco Impresa Sociale srl deliberato dall' Assemblea;
- ✓ Presenta all'Assemblea, per l'approvazione, il bilancio consuntivo dell'anno trascorso e preventivo dell'anno in corso, accompagnato dalla relazione di bilancio;
- ✓ Redige il regolamento interno della Capodarco Impresa Sociale srl;
- ✓ Provvede all'ammissione di nuovi soci.

3. Il Presidente

Funzioni:

- ✓ Rappresenta legalmente Capodarco Impresa Sociale srl;
- ✓ Convoca l'Assemblea e il Consiglio di Amministrazione

4. Il Vice Presidente

Funzioni:

- ✓ Sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento o su espressa delega

La politica per la Qualità della Capodarco Impresa Sociale srl

La Capodarco Impresa Sociale srl attua una politica per la qualità centrata sui seguenti elementi:

- ✓ Applicazione progressiva ed implementare dei sistemi e modelli di qualità sociale in tutti i suoi settori e servizi e, ove richiesta, la certificazione UNI EN ISO 9001:2015;
- ✓ Programmazione di attività di formazione permanente rivolta a tutto il personale della Capodarco Impresa Sociale srl;
- ✓ Coinvolgimento di tutti i lavoratori sui processi di miglioramento continuo della qualità;

2. I SERVIZI

Le attività legate all'erogazione di servizi si esplicano all'interno dell'area Sociale

I servizi rispondono a bisogni specifici di utenza differenziata, svolgendo una funzione sociale per la popolazione del territorio della provincia di Roma, pur essendo localizzati nel quadrante sud est della Città.

Di seguito il dettaglio per aree di intervento.

Comunità Alloggio “La Tartaruga”

Attività e contenuti

La Tartaruga è una struttura a carattere sociale istituita nell'ambito del progetto comunale “Handicap: progetto residenzialità”.

Il servizio garantisce accoglienza a coloro che vivono situazioni di difficoltà familiare (assenza di genitori, genitori anziani, rapporto problematico col nucleo familiare). Tra i suoi obiettivi il raggiungimento di autonomie possibili, l'integrazione sociale, il mantenimento/ampliamento della rete di riferimento e la realizzazione di strutture non istituzionalizzanti.

Il servizio si avvale di una équipe professionale composta da operatori qualificati, oltre a volontari del Servizio Civile e tirocinanti che si avvalgono di una programmazione generale e di progetti individuali elaborati, condivisi e verificati collegialmente. I ragazzi/e della Comunità Alloggio partecipano alle attività interne alla casa (riordino, spesa, bucato, cucina...) e sono inseriti in attività lavorative e di laboratorio (sociali ed espressivi), svolgono attività sportiva, formativa e di tempo libero (gite, vacanze, uscite, cinema ecc).

Modalità erogazione servizio L'attività si svolge nelle seguenti fasi

Fase 1 Accoglienza

L'utente, inviato dai servizi del Comune di Roma, viene accolto attraverso un momento conoscitivo, coinvolgendo la famiglia e il servizio inviante.

Fase 2 - Redazione del progetto di presa in carico.

L'équipe del servizio redige il progetto di presa in carico

Fase 3 - Realizzazione del progetto di presa in carico.

In accordo con i servizi territoriali, con le famiglie e, ove occorra, con gli altri servizi della Capodarco Impresa Sociale srl, si procede ad effettuare il percorso ipotizzato, valutando periodicamente l'andamento e tarando eventualmente gli obiettivi. Durante il progetto si attua una pratica di coinvolgimento attivo della famiglia, se presente nelle verifiche e nelle eventuali decisioni di modifica da adottare.

Fase 4 Dismissioni.

Ultimato il progetto o venute meno le condizioni di permanenza nella struttura ci sono le

dimissioni dell'utente.

Destinatari

Persone affette da disabilità mentale. Posti disponibili N. 6

Apertura

Il servizio è funzionante dal 1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno

Acceso al servizio

Per informazioni sulle possibilità del servizio rivolgersi al V Dipartimento del Comune di Roma – Servizio Handicap

Ubicazione

Il servizio è situato in:

V. Amantea, 83 - 00178 - Roma Tel. 06.718.58.23
info@capodarcosrl.it

Laboratori Socio - Occupazionali

Attività e contenuti

Il servizio rappresenta un nuovo strumento riabilitativo, collegato strettamente agli altri in essere della Capodarco Impresa Sociale srl. Un percorso sperimentale che favorisce l'autonomia delle persone con disabilità psichica e mentale, coinvolte nella loro globalità fisica, mentale, affettiva, comunicativa e relazionale.

Al proprio interno integra tre azioni fondamentali:

- ✓ l'**occupazione** e/o l'aumento di competenze in settori produttivi, con l'assegnazione di un ruolo lavorativo (area socio – produttiva) all'interno di una struttura attrezzata. Attualmente esistono tre tipologie di strutture: una adibita alla produzione di pasta fresca; una adibita al restauro dei mobili, una adibita alla produzione di oggettistica di ceramica
- ✓ l'**espressività**, che mira a realizzare un processo creativo idoneo a far emergere le abilità e le doti del disabile ricercando una propria modalità comunicativa utilizzando il linguaggio del corpo, anche in funzione delle competenze necessarie nei settori produttivi di cui al punto precedente (area espressiva)
- ✓ il **coinvolgimento del contesto familiare** quale elemento coagulante nella condivisione di una progettualità di vita per il futuro dei propri figli (area di sostegno alla genitorialità).

Ogni persona frequenta i laboratori per n. 20 ore la settimana (16 di attività occupazionale e 4 di attività espressiva). e svolge attività attraverso un progetto personalizzato.

Modalità erogazione servizio

L'attività si articola in:

Fase 1 Accoglienza.

L'utente, inviato dai servizi ASL, del Comune o del Municipio di appartenenza, viene accolto attraverso un momento conoscitivo, coinvolgendo la famiglia e il servizio inviante. Il colloquio è utile per inserire la persona all'interno dell'attività occupazionale nell'area socio-produttiva

Fase 2 - Redazione del progetto di presa in carico.

L'équipe del servizio redige il progetto relativo all'attività da svolgere nei laboratori

Fase 3 - Realizzazione del progetto.

In accordo con i servizi territoriali, con le famiglie e, ove occorra, con gli altri servizi della Capodarco Impresa Sociale srl, si procede ad effettuare il percorso ipotizzato, valutando periodicamente l'andamento e tarando eventualmente sia gli obiettivi che le specifiche attività occupazionali o espressive frequentate. Durante il progetto si attua una pratica di coinvolgimento attivo della famiglia nelle verifiche e nelle eventuali decisioni di modifica da adottare.

Fase 4 Dismissioni.

Ultimato il progetto ci sono le dimissioni dell'utente.

Destinatari

1. Disabili psichici medio gravi, dai 20 ai 50 anni, articolati all'interno delle seguenti categorie:

- ✓ Deficit delle funzioni intellettive
- ✓ Patologie miste: costituite da deficit intellettivo e impianto di patologie di ordine psichiatrico
- ✓ Patologia di tipo psichiatrico relative alle aree emotivo relazionale

2. Famiglie dei disabili e servizi territoriali di invio.

Apertura

Il servizio funziona tutto l'anno

Ubicazione

Il servizio è situato in tre sedi:

V. Sinopoli, 27 A -00178 Roma - Tel. 067187327

V. Lungro, 1 - 00178 Roma - Tel 06712914307

info@capodarcosrl.it

Il Centro Diurno Spazio Amico

Progetto in convenzione con il Municipio VI Le Torri di Roma, è frequentato da 36 disabili adulti dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 16.

Gli utenti, insieme agli operatori, vengono occupati nei laboratori che valorizzano l'aspetto "lavorativo" e quindi la produzione di "prodotti veri", semplicemente non adeguati al mercato per i tempi di produzione e non per carenza di qualità.

Obiettivi

Potenziare e/o mantenere la componente cognitiva e l'integrazione delle varie funzioni cognitive; Potenziare le capacità di memoria sia a breve che a lungo termine; Sviluppare le capacità di costruire sequenze ordinate finalizzate al raggiungimento di un obiettivo; Sviluppare le capacità di problem-solving, cioè riconoscimento e soluzione di un problema, identificazione delle possibili soluzioni, organizzazione delle sequenze comportamentali per raggiungere la soluzione del problema e verificare quanto è stato effettuato; Sviluppare la capacità di intraprendere e concludere un'attività; Stimolare la gratificazione data dal "prendersi cura di"; Sollecitare il senso di responsabilità nell'esecuzione del proprio ruolo specifico; Aumentare le abilità e le capacità in alcuni segmenti produttivi.

Attività

Laboratorio Giardinaggio e agricoltura sociale "I sapori dell'orto e non solo...

Laboratorio di Artigianato Artistico su vetro, su legno, su pasta

Laboratorio di Informatica

Laboratorio di Sartoria "Taglia e Cuci"

Laboratorio di Tecniche Artistiche

Laboratorio di pasticceria "La Dolceria"

Attività Biblioteca Sociale

Apertura

Il servizio funziona tutto l'anno escluso il mese di agosto

Ubicazione

Il servizio è situato in:

Via Giovanni Castano, 39 - 00133 Roma - Tel. 062004091
info@capodarcosrl.it

3. INFORMAZIONE, VERIFICA E TUTELA

3.1 - Diritto all'informazione

Capodarco Impresa Sociale srl garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza. L'informazione riguarda le diverse tipologie e le loro modalità di utilizzo e di organizzazione nell'ambito della programmazione ordinaria. L'utente ha il diritto di avere un'informazione completa e comprensibile in merito alla sua patologia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. La funzione informativa è realizzata dalle figure di segreteria e/o dai responsabili delle diverse attività riabilitative.

Il diritto all'informazione viene esercitato anche attraverso l'Ufficio Stampa, che svolge i seguenti compiti:

- ✓ gestione delle relazioni con gli organi di informazione e con i media (quotidiani, periodici, agenzie di stampa, siti web e stampa specializzata), sia locali che nazionali;
- ✓ gestione dell'informazione giornalistica (comunicati, articoli, interviste, trasmissioni radiofoniche/televisive, agenzie di stampa ed altri strumenti multi- mediali);
- ✓ attività di promozione dell'immagine aziendale;
- ✓ attività editoriali e pubblicazione, in collaborazione con le diverse strutture aziendali, sul web aziendale, aggiornato con la collaborazione dei competenti assetti aziendali individuati;
- ✓ supporto alla organizzazione di eventi, convegni, manifestazioni ecc.;
- ✓ implementazione degli strumenti telematici finalizzati alla comunicazione e all'informazione.

Per parlare con noi:

telefonare allo 067187327

oppure scrivere un messaggio alla casella di posta elettronica, all'indirizzo:

info@capodarcoromaservizi.it

3.2 - Rilevazione della soddisfazione degli Utenti

I fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati fanno riferimento al grado di soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari. Capodarco Impresa Sociale srl ha attivato una rilevazione per conoscere la soddisfazione degli utenti tramite appositi questionari anonimi e distinti per le diverse attività. I questionari sono distribuiti periodicamente agli utenti dei diversi servizi e, in ogni caso, al momento della dimissione.

3.3 - Gestione dei reclami

Un reclamo è un'espressione di insoddisfazione che richiede una risposta.

Le segnalazioni sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili azioni di miglioramento delle prestazioni.

La procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- ✓ la ricezione dei reclami è effettuata dal personale di segreteria dei diversi servizi;
- ✓ la segnalazione deve essere prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;
- ✓ la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, eventualmente corredata da relazioni o documenti;
- ✓ la risposta al reclamo è garantita entro 15 giorni dalla segnalazione;
- ✓ per segnalazioni urgenti è possibile contattare i responsabili dei singoli servizi indicati nella tabella finale dei contatti.

Segue scheda di segnalazione.

Gentile utente,

per Capodarco Impresa Sociale srl è di fondamentale importanza la relazione umana e professionale che possa instaurarsi tra Lei e i nostri servizi/ attività offerte/i:

- ✓ strutture logistiche;
- ✓ personale operante;
- ✓ prestazioni offerte;
- ✓ organizzazione;
- ✓ comunicazione e/o promozione.

Al fine quindi di migliorare costantemente e maggiormente nel tempo, la qualità del servizio si fornisce il presente modulo specifico ed indirizzato alla Capodarco Impresa Sociale srl con il compito di rilevare le nostre inadempienze e i nostri disservizi.

A tale scopo Capodarco Impresa Sociale srl si impegna a rispondere per iscritto al reclamo pervenuto entro dieci giorni dalla sua ricezione e per maggiore Sua garanzia se ne rilascia, contestualmente al Suo reclamo, la ricevuta.

Nel ringraziarLa dell'attenzione e della collaborazione La invitiamo a compilare i seguenti campi obbligatori per poter ricevere l'esito entro 10 giorni dalla data di compilazione.

DATI ANAGRAFICI

Nome		Cognome					
Via				CAP		Città	
Prov.		Telefono		Cellulare			
e-mail							

PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali) Capodarco Impresa Sociale srl, via Lungro n° 3 Roma, in qualità di "titolare del trattamento" La informa che i dati forniti con il presente modulo sono utilizzati esclusivamente per la trattazione del Reclamo. Il conferimento dei dati è obbligatorio: in assenza non sarà possibile espletare le attività connesse alla gestione del Reclamo stesso.

Capodarco Impresa Sociale srl si avvale di proprio personale addetto alla Gestione Reclami, incaricato del trattamento che tratta i dati tramite modalità cartacea e mediante l'uso di mezzi elettronici.

MOTIVO DEL RECLAMO

Data

Firma