



CARTA DEI SERVIZI

GIOVANI E COMUNITA'

Società Cooperativa Sociale

INDICE

Cos'è la Carta Servizi	Pag. 4	Accoglienza Richiedenti Asilo	Pag. 18
Chi siamo	Pag. 5	Gestione Personale Sanitario	Pag. 21
Curriculum	Pag. 6	Emergenza Abitativa	Pag. 23
Valori della Cooperativa	Pag. 8	Servizi della Cooperativa B	Pag. 25
L'organizzazione	Pag. 10	Agricoltura Sociale	Pag. 26
La cooperativa A e B	Pag. 13	Progetti in Collaborazione con gli Enti Locali e altre Realtà del Territorio	Pag. 28
Servizi della Cooperativa A	Pag. 14	Cooperativa in rete	Pag. 30
Comunità Villa Adelasia	Pag. 15	Modulo Reclami e Suggerimenti	Pag. 31

COS'È LA CARTA SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- ***sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione***
- ***tempestività delle risposte***
- ***accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi***
- ***correttezza e regolarità gestionale***

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

La CARTA DEI SERVIZI porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi

CHI SIAMO

Nata nel 1982 la Cooperativa Giovani e Comunità è una Cooperativa Sociale di Tipo A, e dal 2008 anche di Tipo B.

Tutti gli operatori della Cooperativa Giovani e Comunità condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. A ognuno di loro è richiesto rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

Queste sono per l'azienda qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

La Cooperativa opera con un modello finalizzato al raggiungimento della stabilizzazione dell'equilibrio psico-emotivo delle persone e/o sostegno assistenziale con recupero di responsabilità e di autonomia valorizzando le abilità personali di ciascuno e la rete dei rapporti umani affettivi, amicali e familiari.

CURRICULUM

Dal 1982 al 2007

Gestione per conto del Ce.I.S di Comunità nella Provincia di Lucca, quali: Comunità Terapeutica di Vecoli per persone con dipendenze da sostanze stupefacenti. Comunità di Nocchi: comunità per coppie tossicodipendenti, Comunità di Bicchio: per madri con figli, Comunità di Pozzuolo: comunità lavorativa, Comunità "La Crisalide" di Altopascio per alcolisti, ed infine il Centro Polivalente di Arliano.

1999

Socia Fondatrice del Consorzio So&Co di Lucca

Da agosto 2000 a gennaio 2021

Gestione per conto del Ser.D di Lucca della Comunità a Doppia Diagnosi Villa Adelasia

2003

La Cooperativa viene certificata in conformità alla norma ISO 9001:2000 per la gestione del progetto Doppia Diagnosi

2005

Acquisizione di un immobile nel Comune di Capannori, dando avvio alla ristrutturazione per finalità sociali

Dal 2006 al 2007

Servizio di assistenza scolastica specialistica per il Comune di Massarosa

Dal 2006 al 2010

Gestione del personale OSA nella Comunità San Francesco

Dal 2006 al 2014

Assistenza Domiciliare nel Comune di Massarosa
Gestione del Centro Diurno per anziani Don Amedeo Chicca (Misericordia di Massarosa, Comune di Massarosa e ASL 12 Versilia)
Assistenza Domiciliare nel Comune di Capannori

Dal 2007 al 2014

Assistenza Domiciliare presso i Comuni di Fabbriche di Vallico e Garfagnana

2008

Creazione della Cooperativa di Tipo B

Dal 2008 al 2011

Gestione dello stabilimento balneare Le Dune per conto del Comune di Vecchiano, con inserimento di persone appartenenti alle categorie svantaggiate

Dal 2009 al 2014

Mi prendo cura di te: progetto di Sportello Badanti nei Comuni di Lucca, Capannori, Massarosa e Galliciano, creati per agevolare le famiglie offrendo del personale formato e tutelante nei confronti delle badanti

Dal 2009 al 2010

Gestione del Centro Diurno Anziani San Francesco per la Misericordia di Borgo a Mozzano

Dal 2009 ad oggi

Housing Sociale «Il Cedro» a Pieve S. Paolo e in seguito «L'Edera» a S. Cassiano a Vico e «il Giunco» a S. Anna

Dal 2009 al 2016

Progetto di Agricoltura Sociale in collaborazione con i Gruppi di Acquisto Solidale (GAS) della Piana di Lucca

Dal 2010 ad oggi

Gestione del personale sanitario per conto del Ce.I.S. di Lucca, nella Casa Famiglia Mons. Agresti

Da Marzo 2014 ad oggi

Accoglienza richiedenti asilo, in collaborazione con la Prefettura di Lucca,

Da Maggio 2014 al 2017

Gestione e Manutenzione di 2 Fontanelli per conto del Comune di Capannori.

Dal 2015 al 2021

Gestione stagionale dell'Edicola e Bazar sul litorale di Marina di Vecchiano, che consente l'inserimento lavorativo di persone appartenenti alle categorie protette

Dal 2015 al 2023

Servizio di portierato all'Istituto Superiore di Studi Musicali «Luigi Boccherini» di Lucca

Dal 2016 al 2021

Accoglienza richiedenti asilo, in collaborazione con la Prefettura di Massa Carrara

Dal 2018 ad oggi

Gestione per conto del comune di Lucca del progetto «Abitare Supportato In-Comune»

Dal 2018 ad oggi

Accoglienza richiedenti asilo, in collaborazione con la Prefettura di Pistoia

Da febbraio 2021

Concessione per 10 anni della Comunità Terapeutica Doppia diagnosi « Villa Adelasia» - Asl Nord-Ovest

VALORI DELLA COOPERATIVA

UGUAGLIANZA

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

IMPARZIALITÀ

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

DIRITTO DI SCELTA

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.



L'ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa è da sempre attenta alle esigenze del territorio e dei cittadini.

Tutta la nostra organizzazione è progettata in modo da fornire risposte concrete e flessibili, adeguate a una Realtà sociale complessa e in continua evoluzione.

LE ISTITUZIONI

Naturale interfaccia della Cooperativa sono le Istituzioni Pubbliche, le Cooperative Sociali e le Associazioni presenti sul territorio. Capacità di dialogo e comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare ed attuare interventi utili e sostenibili allo stesso tempo, evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze.

LE IDEE

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori ed Istituzioni. Il percorso è improntato ad una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti. Quello che facciamo nasce dai bisogni del territorio, passa attraverso le Istituzioni e nel territorio ritorna, per ottenere legittimità, correzioni di rotta e nuovi stimoli per ulteriori progetti. I nostri obiettivi sono di contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

GOVERNARE LA COMPLESSITA'

La realtà sociale impone l'attivazione di risorse umane sempre attente alla complessità dei bisogni espressi.

La molteplicità dei nostri interventi, divisi per aree tematiche, ci permette una visione ampia delle problematiche sociali esistenti.

RISPOSTE DIFFERENZIATE

Gli interventi della Cooperativa Sociale sono suddivise in grandi aree tematiche, ognuna affidata a figure professionali specializzate

Ognuno degli utenti di ciascuna di queste aree rimanda ad una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo

LA RETE

Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari. Lavorare sulle emergenze sociali richiede il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Comuni, Carcere, Associazioni).

QUALITA'

La Direzione assicura una adeguata comunicazione sull'andamento, sulla gestione e sull'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità all'interno dell'organizzazione attraverso canali differenziati. Riferisce attraverso incontri specifici, assemblee e riunioni a tutti i membri dell'organizzazione, il risultato dei riesami, e la conseguente pianificazione delle azioni di miglioramento previste. Tali incontri, che sono verbalizzati, permettono di avere un feedback da parte di tutti i livelli dell'organizzazione.

FORMAZIONE

La gestione delle risorse umane riveste un'importanza fondamentale per i ruoli che direttamente determinano la qualità dell'azione erogata, e in particolare quelli relativi alla gestione del servizio (responsabili), alla erogazione del servizio (operativi) e al suo controllo (Direzione o Rappresentante della Direzione). La professionalità acquisita e le esperienze maturate, indipendentemente dalla funzione cui la risorsa sarà destinata, non elimina la continua necessità di formazione e aggiornamento professionale di tutte le risorse. La cooperativa Giovani e Comunità investe molto nella formazione e nell'addestramento degli operatori con cura delle competenze che ritiene requisiti fondamentali per l'efficacia del Sistema nel suo complesso e per migliorare la soddisfazione del cliente. Vengono altresì somministrati questionari di soddisfazione agli operatori con relativa analisi e diffusione dei risultati, al fine di migliorare il clima interno e i servizi offerti.

SERVIZI DELLA COOPERATIVA A

La Cooperativa gestisce *servizi sociosanitari, educativi e di prevenzione nell'ambito del disagio e dell'emarginazione quali centri di ascolto e consulenza, centri diurni, comunità terapeutiche, appartamenti protetti e housing sociale, aggregazione giovanile e animazione territoriale, assistenza domiciliare, agricoltura biologica e turismo sociale.*

I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio attraverso azioni di prevenzione e cura, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.



COMUNITA' VILLA ADELASIA

La Comunità Villa Adelasia, è una struttura residenziale per Doppia Diagnosi, gestita fin dal suo nascere dalla cooperativa sociale Giovani e Comunità.

Da febbraio 2021 in concessione con decreto n° 233 del 20/01/2021 dell' Azienda Toscana Nord-Ovest.

La comunità residenziale è in grado di accogliere 12 persone, tossicodipendenti e/o alcol dipendenti con determinate caratteristiche cliniche (compresenza di gravi disturbi mentali) e socio-familiari (nucleo familiare problematico e/o disgregato, mancanza di una regolare attività lavorativa, isolamento sociale), che nella maggior parte dei casi ne impediscono l'inserimento nelle tradizionali comunità terapeutiche per tossicodipendenti.

Nella comunità è favorito l'inquadramento diagnostico e lo studio di casi difficili in una situazione protetta, non di tipo ospedaliero ma di convivenza comunitaria.

Nella comunità si attuano programmi terapeutici personalizzati complessi , finalizzati al raggiungimento della stabilizzazione e dell'autonomia personale

Nella comunità viene favorita l'integrazione delle varie fasi del trattamento specifico delle condizioni di abuso/dipendenza da sostanze da parte dei servizi per le tossicodipendenze con i servizi di salute mentale, i servizi sociali e le agenzie del privato sociale territoriali, in modo tale che i programmi terapeutici residenziali siano parte effettiva del progetto di continuità della cura e dell'assistenza.

VILLA ADELASIA 2000-2024





ACCOGLIENZA RICHIEDENTI ASILO

In ottemperanza alla nostra mission operiamo nell'Accoglienza Migranti in questo momento storico in collaborazione con Prefetture e Comuni per favorire l'integrazione locale di queste persone in attesa di giudizio sulla propria richiesta di asilo nel rispetto della legislazione italiana e dei singoli territori di accoglienza.

Rifugiato: “ ... colui che ... temendo a ragione di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche, si trova fuori del Paese di cui è cittadino e non può o non vuole, a causa di questo timore, avvalersi della protezione di questo Paese; ...”

(dall' art. 1 della Convenzione di Ginevra del 1951)

“... richiedente l'asilo: straniero che ha presentato una domanda di asilo in merito alla quale non è ancora stata presa una decisione definitiva; ...”

(dall' art. 1 della Convenzione di Dublino del 1990)

CAS

Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS)

Sono stati creati al **fine** di sopperire alla mancanza di posti nelle strutture ordinarie di accoglienza o nei servizi predisposti dagli enti locali, in caso di arrivi consistenti e ravvicinati di richiedenti. Fino a oggi hanno costituito la modalità ordinaria di accoglienza.

Tali strutture sono individuate dalle prefetture, in convenzione con cooperative, associazioni e strutture alberghiere, secondo le procedure di affidamento dei contratti pubblici, sentito l'ente locale nel cui territorio la struttura è situata.

La permanenza dovrebbe essere limitata al tempo strettamente necessario al trasferimento del richiedente nelle strutture seconda accoglienza.



GESTIONE PERSONALE SANITARIO



La Cooperativa gestisce personale Osa, Oss e Infermieristico nelle strutture comunitarie, nell'assistenza domiciliare e privatamente.

Dall'anno 2010 la Cooperativa gestisce personale OSA ed Infermieristico per conto del Ce.I.S. di Lucca, nella Casa Famiglia Mons. Giuliano Agresti. La Casa Famiglia è una struttura di accoglienza per persone accomunate da una carenza di risorse personali e di riferimenti socio-affettivi affette da HIV e AIDS con comorbilità psichiatriche.



EMERGENZA ABITATIVA

HOUSING SOCIALE

La Cooperativa Giovani e Comunità gestisce per conto del Comune di Lucca il progetto Abitare Supportato In-Comune.

Inoltre offre alloggi in coabitazione per persone sole in difficoltà o grave marginalità che sono inserite in percorsi di progressiva autonomia in accordo con i Servizi, e vengono supportate da operatori nei loro bisogni.

Gli interventi sono finalizzati a favorire l'integrazione sociale e l'inserimento lavorativo.



SERVIZI DELLA COOPERATIVA B

La cooperativa sociale di tipo B può svolgere qualsiasi attività di impresa - agricola, industriale, artigianale, commerciale e di servizi - con la specificità di destinare una parte dei posti di lavoro così creati (almeno il 30%) a persone svantaggiate, altrimenti escluse dal mercato del lavoro.

L'attività produttiva è finalizzata all'inserimento nel mondo del lavoro dei cosiddetti soggetti svantaggiati fisici e psichici, ragazze madri, ex detenuti, ex tossicodipendenti, ecc.

Col tempo la cooperativa ha maturato l'esigenza di aiutare in maniera più reale il reinserimento sociale dei soggetti aiutati nel tempo con questi servizi :

- **Agricoltura**
- **Traslochi**
- **Portierato**

- **Logistica**
- **Turismo**



AGRICOLTURA SOCIALE

Dall'anno 2009 fino all'anno 2013 la Cooperativa ha sviluppato un progetto di Agricoltura Biologica in collaborazione con il Gruppo di Acquisto Solidale (GAS) della Piana di Lucca.

Nel biennio 2012-2013 è stato presentato Pomodorando, un progetto di agricoltura sociale finanziato dalla Regione Toscana.

Ad oggi l'attività di agricoltura procede grazie anche ai volontari ed ha permesso l'inserimento di persone attraverso Giovani Si (progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani).

PROGETTI IN COLLABORAZIONE CON GLI ENTI LOCALI E ALTRE REALTA' DEL TERRITORIO

Progetto ONDA proseguito nel progetto SEC.ONDA

Il progetto ONDA (Opportunità Nuove di Accompagnamento) è un progetto, finanziato dalla Regione Toscana, di accompagnamento per le categorie protette verso il mondo del lavoro.

Il progetto si articola in varie fasi dalle azioni di orientamento, a percorsi formativi fino all'accompagnamento in azienda con attività di stage. Il progetto è gestito dal Comune di Lucca (capofila) in partenariato con i sei comuni della Piana, l'azienda UsI Toscana Nord Ovest-Zona Distretto Piana di Lucca, agenzie formative, associazioni di volontariato, imprese, cooperative sociali e associazioni di categoria.

Ventaglio

Progetto del comune di Lucca che prevede Interventi di piccola manutenzione sul territorio comunale nell'ottica di dare la possibilità a persone disoccupate, in carico ai servizi sociali, di misurarsi con opportunità di impiego grazie alle cooperative sociali

Progetto VELA

VELA (Verso il Lavoro). Progetto di inclusione sociale e lotta alla povertà del Comune di Lucca, attinto al bando del Fondo Sociale Europeo, in compartecipazione con gli attori territoriali del terzo settore. Gli obiettivi del progetto sono

- migliorare l'occupabilità di persone svantaggiate in carico ai servizi sociali toscani
- consolidare l'infrastrutturazione territoriale dei servizi per l'accompagnamento al lavoro di soggetti vulnerabili in carico ai servizi socio sanitari territoriali
- favorire elementi di connessione tra i servizi sociali zionali e i centri per l'impiego, sia in fase di programmazione generale che in fase di implementazione delle misure dirette ai destinatari finali

Soggetti Pubblici e Privati

Negli anni la Cooperativa ha stretto rapporti di collaborazione con alcune società partecipate del comune di Lucca per interventi sui cimiteri, parcheggi, cura del verde, facchinaggio e piccola manutenzione su edifici e territorio.

Ha inoltre soddisfatto diverse richieste di lavori giunte dai privati

COOPERATIVA IN RETE

La cooperativa per sua natura ricerca di “fare rete” con il territorio, per questo motivo partecipa alle attività, promuove azioni e collabora con le realtà locali:

Pubblica Utilità

Collaborazioni

Volontariato

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Segnalazione

Reclamo

Suggerimento

Nome e Cognome

Indirizzo..... Telefono

Fax E-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Ricevuta il

Dall'operatore

N.B.: I tempi previsti per il rilascio della documentazione agli aventi diritto, secondo quanto previsto dalla Legge 24/2017 è di 7gg - 30gg (se presenti esami diagnostici specifici che richiedono tempi di processazione più lunghi).



GIOVANI E COMUNITÀ



Via Immagine dell'Osso, 12 Pieve San Paolo – 55012 Capannori - Lucca
Via D. Alighieri, 167 - 55100 Lucca

Telefono: 0583-587555

Cell. 3351010356

Email: segreteria@giovaniecomunita.it