



*Comune di Latina*  
*Capofila del Distretto*



*Comune di Pontinia*



*Comune di Sabaudia*



*Comune di Norma*



*Comune di Sermoneta*

# **CARTA DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

**2015-2017**

## INDICE

<b>1.</b> Presentazione .....	2
<b>2.</b> Principi fondamentali .....	2
<b>3.</b> Cos'è il Servizio Sociale Professionale .....	3
<b>4.</b> Obiettivi del servizio .....	4
<b>5.</b> Principali attività .....	4
<b>6.</b> La Ninfea Cooperativa sociale.....	5
<b>7.</b> Come accedere al servizio .....	6
<b>8.</b> Modulistica .....	7
<b>9.</b> Diritti e doveri del cittadino.....	7
<b>10.</b> Reclami.....	8

## 1. Presentazione

Il Progetto “Servizio Sociale Professionale” è un servizio strumentale del Piano di Zona; di fatti, da Gennaio 2013 l’Ufficio Programmazione e Progettazione Distrettuale di Zona, in seguito a gara d’appalto, ha affidato il Progetto di Servizio Sociale Professionale alla Coop. Sociale "Ninfea". Il progetto è attuato nel territorio del Distretto Socio-Sanitario Latina 2, che comprende i Comuni di Latina (quale Comune Capofila), Sabaudia, Pontinia, Sermoneta e Norma.

Con la Carta del Servizio Sociale Professionale, la Cooperativa Sociale NINFEA propone uno strumento agile atto a fornire informazioni utili sul servizio offerto, favorendone la fruizione. Tale strumento è regolamentato dall’art. 13 della Legge 328/2000 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” ispirandosi ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza, mira a promuovere tra i cittadini di Latina, Sabaudia, Pontinia, Sermoneta e Norma, la “Cittadinanza Attiva” intesa come: cittadinanza informata, consapevole e partecipe.

## 2. I Principi fondamentali della Carta dei Servizi

I contenuti della presente Carta dei Servizi si ispirano ai sei principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

### - EGUAGLIANZA

Nell’erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

L’eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell’accesso ai servizi ma non può essere intesa come assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime, infatti, variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell’utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e di cui la persona è parte attiva.

### - IMPARZIALITÀ

Le norme e le modalità di funzionamento che disciplinano l’erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### - RISPETTO E PRIVACY

Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e del suo diritto alla riservatezza.

### - CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

L’erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni.

### - PARTECIPAZIONE E CONCERTAZIONE

Sarà essere sempre garantita la partecipazione ed il coinvolgimento del cittadino alla pianificazione degli interventi attuabili. L’utente ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto

erogatore che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Cooperativa Sociale Ninfea acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

#### -DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

#### - ACCESSO E TRASPARENZA

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Ogni cittadino, inoltre, in qualunque momento può richiedere di conoscere lo stato in cui si trovano le proprie pratiche.

#### -EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio sarà erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

L'efficienza è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare, cioè la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati rispetto agli utenti in carico.

L'efficacia è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare rapportata ai costi di gestione per il raggiungimento dell'obiettivo target da raggiungere.

#### - QUALITÀ DEL SERVIZIO E DEGLI OPERATORI

La Cooperativa Sociale Ninfea garantisce agli utenti il rispetto degli standard qualitativi enunciati e prevede ed incentiva strumenti e procedure periodiche di monitoraggio e controllo della funzionalità delle prestazioni.

Per il Servizio Sociale Professionale la Cooperativa Sociale Ninfea impiega Assistenti sociali qualificati e con comprovata esperienza nel Servizio.

La Cooperativa è, inoltre, in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 specifica per il servizio.

### **3. Che cos'è il Servizio Sociale Professionale**

Il **Servizio sociale Professionale** è un servizio *per l'informazione e la consulenza al singolo e ai nuclei familiari* (L.328/00) che ha l'obiettivo di prevenire il disagio, contrastare la povertà, aiutare chi è in difficoltà, migliorare la qualità della vita di tutti. Le funzioni del Servizio sociale professionale sono *“finalizzate alla lettura e decodificazione della domanda, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, all'attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.”* (Piano Sociale Nazionale 2001-2003)

Il Servizio si realizza attraverso interventi mirati a promuovere, accompagnare e sostenere la persona, mediante la stesura, la condivisione e la sottoscrizione di un progetto volto ad affrontare eventi e condizioni critiche.

La figura professionale di riferimento è l'Assistente Sociale che collabora con altri professionisti (psicologi, legali, ecc...) e prende in carico il cittadino in difficoltà offrendo una risposta individualizzata alle problematiche inerenti le condizioni di fragilità socio-economica, relazionale, lavorativa ed assistenziale. Gli interventi del Servizio Sociale Professionale si coordinano e si integrano con i servizi specialistici e con la rete dei servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari del territorio.

#### 4. Obiettivi del Servizio

Gli obiettivi generali del servizio sono volti a garantire la capacità di azione dei singoli soggetti, delle reti e delle comunità locali nella soddisfazione dei bisogni in genere.

Gli obiettivi operativi perseguiti sono:

- la riduzione dell'emarginazione e della solitudine delle persone in genere;
- la consapevolezza nei soggetti e nelle reti sociali dei bisogni e dei compiti da affrontare per ripristinare il benessere;
- una maggiore partecipazione e disponibilità delle persone all'aiuto;
- la maggiore connessione e coesione delle reti sociali;
- il potenziamento quali-quantitativo delle reti sociali;
- la riduzione delle situazioni di rischio e assenza di tutela.

#### 5. Principali attività

Sostanzialmente il nucleo fondamentale del lavoro proprio delle Assistenti sociali del Servizio sociale professionale è rappresentato dal **processo di aiuto** all'utenza, sia essa intesa come singolo, famiglia, gruppo, collettività. Il processo di aiuto è un insieme di azioni che si susseguono nel tempo attraverso le quali l'Assistente sociale risponde ai bisogni singoli e collettivi attivando:

- ✓ Competenze personali professionali
- ✓ Risorse istituzionali
- ✓ Risorse dell'utente

L'assistente sociale costruisce il processo di aiuto attraverso l'interazione tra operatori, utenza e servizi, evidenziando i problemi, promuovendo le risorse personali, istituzionali e collettive, raccordando bisogni e risorse, attivando prestazioni e servizi specifici.

Il processo di aiuto sarà attuato attraverso specifiche fasi metodologiche:

- ✦ individuazione del problema
- ✦ Raccolta informazioni

- ✦ Valutazione della situazione
- ✦ Definizione degli obiettivi, individuazione degli interventi possibili
- ✦ Attuazione degli interventi
- ✦ Verifica dei risultati
- ✦ Conclusione del processo di aiuto

Questi i principali interventi attuabili:

- ✓ Servizio di Assistenza domiciliare leggera
- ✓ Servizio di Telesoccorso
- ✓ Inserimento in R.S.A
- ✓ Inserimento in Comunità alloggio per Anziani
- ✓ Amministrazioni di sostegno
- ✓ Inserimento in Centri diurni disabili
- ✓ Inserimento in Centri diurni per minori
- ✓ Inserimento in Centri sociali per Anziani
- ✓ Inserimento in Colonie estive minori
- ✓ Domande di accesso alla Piscina comunale
- ✓ Contributi economici finalizzati
- ✓ Contributi economici straordinari

## **6. La Ninfea Cooperativa sociale**

La Ninfea Cooperativa Sociale, con sede in Sabaudia (LT), nasce il 31.05.1986, come cooperativa di servizi senza finalità speculative, ispirandosi ai principi della mutualità e della solidarietà sociale, individua nel sociale il suo ambito privilegiato di intervento rivolgendosi prevalentemente alle fasce più deboli e svantaggiate (anziani, minori, persone con disabilità, immigrati), riconoscendo tali cittadini non solo come oggetti di tutela ma soprattutto come “soggetti di diritti”.

La nostra Cooperativa, opera nel settore dei servizi socio-sanitari ed educativi, in seguito ad aggiudicazione di gare d'appalto, prevalentemente sul territorio della provincia di Latina.

L'Impresa è iscritta nel Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Latina per la categoria dei Servizi Socio Assistenziali, è inoltre, iscritta agli albi Nazionale e regionale delle Cooperative Sociali, sezione A.

Impegnando esclusivamente figure professionali qualificate (Assistenti sociali, Psicologi, Animatori socio-culturali, Operatori Socio Sanitari, Educatori professionali, Educatori ludotecari, etc.), di volta in volta aggiornate ed adeguate alle specifiche richieste delle attività gestite, la Cooperativa Ninfea è riuscita nel corso degli anni ad affermarsi come affidabile punto di riferimento per le Istituzioni locali e per la collettività.

Secondo quanto previsto dagli scopi sociali perseguiti dalla Società i principali Servizi gestiti sono:

- ✓ Servizio sociale professionale
- ✓ Segretariato sociale
- ✓ Assistenza domiciliare ad anziani, disabili ed educativa per minori
- ✓ Assistenza scolastica specialistica
- ✓ Gestione Centri sociali per anziani
- ✓ Gestione Centri diurni per disabili
- ✓ Gestione servizi di animazione per minori

## **7. Come accedere al Servizio**

Nelle sedi e negli orari di seguito elencati, contattando telefonicamente o recandosi di persona presso le sedi comunali o previo appuntamento con l'Assistente Sociale.

### COMUNE DI LATINA:

via 4 Novembre, n.25, IV piano (Palazzo Pegasol)

Tramite appuntamento concordato telefonicamente con l'assistente sociale di riferimento o nei giorni di apertura al pubblico: martedì e giovedì ore 09.00-13.00 e 15.00-17.00.

- dott.ssa SERENA SCACCIA e dott.ssa ANNAMARIA DI STASIO: 0773 1510054
- dott.ssa VALENTINA COLELLA e dott.ssa FILOMENA DEL GIUDICE: 0773 1510055

### COMUNE DI SABAUDIA:

C.so V. Emanuele III, n.8

L'accesso dell'utenza è spontaneo e prevede lo svolgimento dei colloqui professionali previo appuntamento: lunedì, martedì e giovedì dalle h. 9.00 alle h. 13.00, giovedì pomeriggio dalle h. 15.00 alle h. 18.00.

- dott.ssa LUCIA TOMASSETTI 0773/1721157

### COMUNE DI SERMONETA:

È possibile rivolgersi al Servizio nei seguenti giorni ed orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12/martedì e giovedì dalle 15 alle 17.

- Sede ubicata presso la Casa Comunale- Sermoneta Centro Storico Via della valle n. 17, 04013, Sermoneta. Tel/Fax 077330413.
- Sede ubicata presso il Centro Civico Pontenuovo Via dell'Irto N. 1, 04013, Sermoneta. Tel/Fax 0773319447
- dott.ssa ADRIANA GHEORGHE: 0773/319858

## COMUNE DI PONTINIA:

Via Cavour, 20- piano I.

Al servizio si accede spontaneamente su richiesta dell'interessato, su convocazione del Servizio Sociale Professionale, del Segretariato Sociale, su mandato dell'Autorità Giudiziaria, su segnalazione dei familiari o su segnalazioni dei servizi territoriali: martedì dalle ore 10 alle 13, giovedì dalle ore 10 alle 12 e dalle 15 alle 17.

- dott.ssa MARIANNA D'ITRI : 0773/841506

## COMUNE DI NORMA:

Piazza I Maggio, 13, 04010 Norma

Si accede su appuntamento telefonando al numero 0773/352821 per utenti già in carico al servizio, oppure attraverso la segnalazione dell'operatore informativo del segretariato sociale per nuovi accessi. Il lunedì, il martedì e il giovedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

- dott.ssa ROSSELLA BOVE 0773/352821

## **8. Modulistica**

Per l'attivazione di alcune prestazioni sarà necessario compilare un'apposita modulistica disponibile presso le sedi del servizio o scaricabile nel sito internet di ogni Comune:

- Comune di Latina [www.comune.latina.it](http://www.comune.latina.it)
- Comune di Sabaudia [www.comune.sabaudia.latina.it](http://www.comune.sabaudia.latina.it)
- Comune di Sermoneta [www.comunedisermoneta.latina.it](http://www.comunedisermoneta.latina.it)
- Comune di Pontinia [www.comune.pontinia.lt.it](http://www.comune.pontinia.lt.it)
- Comune di Norma [www.comune.norma.lt.it](http://www.comune.norma.lt.it)

## **9. Diritti e doveri del cittadino**

L'utente ha il diritto di essere ascoltato, nel rispetto della dignità umana e della proprie convinzioni filosofiche e religiose.

L'utente ha diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; egli ha diritto di poter identificare immediatamente la persona che lo prenderà in carico.

L'utente ha diritto di privacy, e che venga mantenuto il rispetto dei dati sensibili e di ogni informazione che lo riguarda, relativi a qualsiasi circostanza. Lo stesso ha, inoltre, il diritto di rinunciare al Servizio, dandone comunicazione all'Assistente Sociale di riferimento che farà compilare una richiesta scritta di rinuncia al servizio.



L'utente ha il dovere di rispettare il personale e di informare tempestivamente il responsabile del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, al piano di intervento programmato.

## **10. Reclami**

I cittadini che usufruiscono del Servizio possono presentare reclami ed osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del Servizio.

I Reclami dovranno pervenire in forma scritta presso la *Cooperativa Ninfea*:

- Sede legale: Via Venezia, 5 - 04016 Sabaudia (LT)
- Sede operativa: C.so Vittorio Emanuele III, n° 61 - 04016 Sabaudia (LT) – tel 0773 518281
- indirizzo di posta elettronica: [info@ninfeasociale.org](mailto:info@ninfeasociale.org)
- fax: 0773 482040