

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è il documento con cui la [Cooperativa Sociale Anchise](#) quale ente erogatore di servizi *alla persona*, in conformità alla normativa di riferimento (D.P.C.M. del 27/01/1994, L. 328/2000) si presenta ai propri Clienti, siano essi Utenti, Enti committenti o collaboratori. La stessa è stata elaborata allo scopo di soddisfare il diritto del Cliente ad avere chiare e certe informazioni sulla Cooperativa ed i relativi Servizi offerti.

La Carta dei Servizi costituisce la dichiarazione di impegno al miglioramento della qualità del servizio e del rapporto con la persona fruitrice dei Servizi, in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

Questa Carta è stata redatta seguendo lo “schema generale di riferimento (DPCM del 21 dicembre 1995)” e riporta i principali fattori della qualità sia con riferimento alle prestazioni erogate, sia rispetto al rapporto tra il Servizio Socio-Assistenziale e la persona che usufruisce dei servizi.

Gli “standard” dei servizi dichiarati nella presente Carta, la regolarità e la continuità delle prestazioni sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio delle attività, con esclusione delle situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell’Autorità Pubblica o da normative specifiche del settore.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La [Cooperativa Sociale Anchise](#), in osservanza dei “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”, ha modellato e personalizzato la propria organizzazione secondo i seguenti elementi caratterizzanti:

- **Uguaglianza:** tutti i cittadini hanno diritto di ricevere la medesima attenzione ed un trattamento adeguato alle singole condizioni personali, senza alcuna distinzione di “ razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche”

(art. 3 Costituzione), nel rispetto dei Regolamenti della Cooperativa che disciplinano la sua attività.

- **Imparzialità:** la [Cooperativa Sociale Anchise](#) è presente su tutto il territorio e assicura prestazioni regolari e continue, si impegna a porre tutti i rimedi possibili in caso di interruzione o irregolare funzionamento di un proprio servizio. Tutta la materia di sua competenza viene trattata in modo obiettivo, giusto e senza alcuna preferenza.
- **Diritto di scelta:** nel rispetto delle norme vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali la [Cooperativa Sociale Anchise](#) si pone l'obiettivo di erogare servizi in modo flessibile, senza porre vincoli eccessivamente rigidi o formali a quanti si rivolgono al Servizio.
- **Partecipazione:** la [Cooperativa Sociale Anchise](#) si impegna a semplificare le proprie procedure, limitando ove possibile inutili appesantimenti burocratici ed a fornire a tutti i cittadini informazioni continue e puntuali. Chiunque utilizzi un Servizio della Cooperativa ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardino e di presentare reclami, istanze e suggerimenti o proposte per migliorare il Servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** la [Cooperativa Sociale Anchise](#) eroga i propri servizi nella piena osservanza dei principi di efficienza ed efficacia sia nell'organizzazione sia nell'attuazione dei progetti generali o rivolti al singolo utente, in modo tale da garantire interventi tempestivi e adeguati alle diverse situazioni. Tutti gli operatori della Cooperativa si ispirano a principi non scritti, né sanciti dalla legge, ma considerati anch'essi fondamentali e caratterizzanti l'attività, e più precisamente:
  - Rispetto delle dignità della persona, delle condizioni personali, del diritto di scelta dei servizi, della massima riservatezza;
  - Priorità ai servizi ed agli interventi che contribuiscono a mantenere la persona all'interno della sua famiglia e del suo ambiente;
  - Garanzia di uniformità di trattamento su tutto il territorio;

- Collaborazione ed integrazione dei servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici, dell'autorità Giudiziaria e con tutti gli altri servizi territoriali;
- Promozione di tutte le forme di integrazione tra cittadini di culture diverse.

## LA NOSTRA STORIA: CHI SIAMO

La [Cooperativa Sociale Anchise](#) è stata costituita nel Settembre 2000 da un gruppo di 18 soci che avevano partecipato al Progetto L.P.U. “**Assistenza domiciliare agli anziani**” promosso dal Comune di Castellammare di Stabia avviato nel Settembre 1999. Nel Dicembre 2000 il Comune di Castellammare di Stabia affidava il Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani alla Cooperativa Anchise per il triennio successivo. Ecco le nostre tappe fondamentali:

**2000:** *13 Settembre costituzione ufficiale della Cooperativa Sociale “Anchise” presso lo studio del notaio Roberto Chiari.*

Soci fondatori: Amendola Gaetano, Auricchio Concetta, Cascone Anna, Chianese Immacolata, Criscuolo Raffaele, Forinese Luisa, Iannacci Carla, Imperato Giuseppina, Malinconico Vincenza, Paci Franco, Pepe Fiorentina, Porzio Michele, Schettino Felicia, Todisco Fortuna, Tramparulo Umberto, Esposito Francesco; Tramparulo Anna, Esposito Giovanni;

*27 Settembre* Affidamento del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani da parte del Comune di Castellammare di Stabia fino a Dicembre 2000;

*30 Ottobre* Approvazione del Regolamento Interno;

*28 Dicembre* Delibera del Consiglio Comunale di Castellammare di Stabia che sanciva l'affidamento dei servizi in materia di anziani, per il triennio 2001-2003 alla stessa Cooperativa sociale Anchise;

*Prima Sede operativa: Centro Anziani comunale sito in Via Raiola, 47 (C/mare di Stabia).*

**2001:** *10 Maggio* Organizzazione del Soggiorno Climatico per anziani ultrasessantacinquenni località Norcia (100 partecipanti);

*12 Ottobre* Redazione e pubblicazione del giornalino “Protagonisti Insieme” a favore della terza età;

*21 Novembre* Organizzazione di N.08 Gite Sociali della durata di un giorno a favore di anziani ultrasessantacinquenni (648 partecipanti);

*27 Novembre* Ciclo lezioni “Conosciamo l’euro” a favore della terza età (100 partecipanti);

Per tutte le attività sopraelencate l’Ente Committente è il Comune di Castellammare di Stabia.

**2002:** *28 Giugno* Approvazione del Regolamento Interno con le modifiche secondo la Legge 142/2001;

*19 Marzo* Organizzazione di attività culturali a favore della terza età “Pomeriggi a teatro” (300 partecipanti), Ente Committente è il Comune di Castellammare di Stabia;

*04 Giugno* Organizzazione delle attività propedeutiche all’avvio del servizio di Integrazione Sociale a favore della terza età, Ente Committente è il Comune di Castellammare di Stabia;

*16 Agosto* la Cooperativa comincia ad estendere la propria attività anche nei comuni limitrofi con l’affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare per anziani presso il Comune di Pompei, *durata 10 mesi.*

**2003:** *09 Giugno* Organizzazione e servizio di assistenza del progetto “Nonnestate” a favore della terza età – Corsi di Ballo Liscio, corsi di Ginnastica Dolce, Serate danzanti;

25 Agosto Organizzazione e servizio di assistenza del Soggiorno Climatico a favore della terza età in località Praia a mare ( 100 partecipanti);

11 Dicembre Organizzazione delle attività propedeutiche all'avvio del servizio di Integrazione Sociale a favore della terza età;

Per tutte le attività sopraelencate l'Ente Committente è il Comune di Castellammare di Stabia.

**2004:** 01 Gennaio Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani; Ente Committente Comune di Castellammare di Stabia, *durata 06 mesi;*

05 Marzo Ammissione a socio del Consorzio di Cooperative Sociali Gesco;

30 Giugno Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare per Anziani -Telecontrollo e Telesoccorso per 120 Anziani - Ente committente Ambito N. 14 , *durata 07 mesi;*

01 Luglio Trasferimento della sede operativa da Via Raiola, 14 a Via Padre Kolbe, 26 (Castellammare di Stabia);

04 Ottobre Affidamento del servizio di ADI, Centro Polivalente e Assistenza Extradomiciliare per anziani; Ente committente Ambito N. 14, *durata 03 mesi;*

13 Agosto la Cooperativa estende la propria attività anche nel Comune di Boscoreale con l'affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare per anziani in collaborazione con il Consorzio di Cooperative Sociali Gesco, *durata N. 02 anni.*

**2005:** 03 Gennaio Affidamento del Servizio di “Segretariato Sociale”, Ente committente Ambito N. 14, *durata n. 06 mesi;*

*24 Febbraio* Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare per anziani,

Ente committente Ambito N. 14, durata n. 06 mesi ;

*01 Settembre* Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare per anziani,

Ente committente Ambito N. 14, durata n. 06 mesi.

**2006:** *08 Febbraio* Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001: 2000 per il seguente campo di applicazione: “*progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed assistenziali*”;

*15 Marzo* Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani; Ente Committente Comune di Castellammare di Stabia, *durata 02 mesi*;

*15 Marzo* La Cooperativa estende la propria attività anche nei Comuni di Agerola e Pimonte con l’affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare per Anziani, *durata 06 mesi*;

*01 Giugno* Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani; Ente Committente Comune di Castellammare di Stabia, *durata 04 mesi*;

*01 Luglio* Trasferimento della sede operativa da Via Padre Kolbe, 26 (Castellammare di Stabia) a Via Roma, 37 (Castellammare di Stabia);

*22 Dicembre* Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani; Ente Committente Comune di Boscoreale, in collaborazione con il Consorzio di Cooperative Sociali Gesco, *durata N. 01 anno, in corso*.

**2007:** *01 Gennaio* Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani; Ente Committente Ambito N. 14 *durata 01 mese*;

*21 Febbraio* Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani; Ente Committente Ambito N. 14 *durata 06 mesi*;

*23 Luglio* Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani; Ente Committente Ambito N. 14 *durata 03 mesi*;

*01 Settembre* Affidamento del servizio “*Interventi contro Abuso ex L. 328/00 Centro di Contrasto alla Violenza*”; Ente Committente Ambito N. 14, in collaborazione con il Consorzio di Cooperative Sociali Gesco, *durata N. 01 anno*,

*in corso;*

*13 Novembre Affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani;*

*Ente Committente Ambito N. 14 durata 03 mesi, in corso.*

## **DOVE RAGGIUNGERCI**

- **Sede legale:** Castellammare di Stabia Via S. Di Giacomo n. 15
- **Sede operativa:** Castellammare di Stabia Via Roma, 37
- **Telefono/ Fax:** 081/8728396
- **E-mail:** coopanchise@virgilio.it

**Presidente:** dott.sa Auricchio Concetta

### **Coordinamento dei servizi di assistenza domiciliare:**

- dott.sa Chianese Immacolata
- dott.sa Forinese Luisa
- Sig.ra Iannacci Carla

## Attività svolte



*ASSISTENZA*

*DOMICILIARE*

<b>COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE</b>	<p>Il servizio consiste nel fornire all'utenza anziana una serie di prestazioni che mirano al recupero, al mantenimento e/o allo sviluppo del livello di autonomia nel suo contesto di origine. L'assistenza a domicilio è rivolta ad anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti; è effettuata mediante personale altamente qualificato. L'assistenza è diversificata in base alle necessità e alle problematiche della persona che ne fa richiesta.</p> <p>Le prestazioni consistono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aiuto domestico</li> <li>➤ Assistenza diretta alla persona</li> <li>➤ Aiuto nell'igiene della persona</li> <li>➤ Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno</li> <li>➤ Aiuto per gli acquisti</li> <li>➤ Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio.</li> </ul>
<b>CHI PUÒ RICHIEDERE LA PRESTAZIONE</b>	Minori, adulti, anziani con deficit psico-fisico e/o plurimo.
<b>MODALITÀ DI ACCESSO</b>	<p>Se il servizio è svolto per conto dei comuni si accede facendo richiesta per iscritto ai Servizi sociali competenti.</p> <p>Inoltre la cooperativa fornisce anche servizi a pagamento ai quali si accede facendo richiesta per iscritto.</p>
<b>ORARIO AL PUBBLICO</b>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30; lunedì-mercoledì-venerdì dalle ore 16,00 alle ore 18.00. Il servizio funziona tutto l'anno.
<b>TELEFONO/FAX</b>	081- 8728396
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Il Servizio viene svolto da personale in possesso di qualifica regionale di "Assistente Geriatrico" e di "Operatore socio-assistenziale".
<b>COSTO DELLA PRESTAZIONE</b>	È gratuito se svolto per conto dei comuni, altrimenti il costo orario della prestazione è di € 11,50 per operatore.

Attualmente l'attività di assistenza domiciliare viene svolta presso i Comuni di Boscoreale, Casola di Napoli, Castellammare di Stabia, Pimonte, ( comuni Ambito N. 14) con una media di 40 utenti assistiti.

Dal Settembre 2007 gestiamo un Centro di Contrasto alla Violenza a favore di donne e minori (Interventi contro Abuso ex L. 328/00) per i territori dell' Ambito N.14:

- o Il centro ha sede nel comune di Castellammare di Stabia nei locali sequestrati alla camorra in Via S. Caterina, 11 – tel. 081/8715328 è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00.

### **INOSTRI CLIENTI**

- Anziani Soli
- Famiglie con Anziani
- Persone Svantaggiate