



***CARTA DEI SERVIZI  
2009-2010***

## **CARTA DEI SERVIZI ANNO 2009-2010**

La Carta dei Servizi è un patto tra Gesco ed i cittadini che vengono adeguatamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni, sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

Con la Carta dei servizi, Gesco gruppo di imprese sociali intende definire i principi, i criteri e le modalità per l'erogazione dei propri servizi al cittadino. Gesco intende, inoltre, assicurare la partecipazione dei cittadini attraverso il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato. L'obiettivo è stabilire per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi d'intervento, risposta alle diverse situazioni e richieste, con standard verificabili. Indicare precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dell'utente

L'utente prende conoscenza della Carta dei servizi attraverso copia che viene consegnata, a chi ne fa richiesta, dall'ufficio di segreteria di Gesco. Presso lo stesso ufficio ci si può rivolgere per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

## PRESENTAZIONE GESCO

Il gruppo di cooperative sociali GESCO nasce nel 1991 con lo scopo di promuovere lo sviluppo della cooperazione sociale nella Regione Campania. I soci che aderiscono al consorzio da anni sono impegnate nell'area della riqualificazione dei servizi sociali, con particolare e specifica presenza nel campo della riabilitazione di disabili, della salute mentale, del disagio giovanile e della tossicodipendenza, degli anziani, dei minori e dei cittadini immigrati extracomunitari.

Gesco fonda la propria attività su alcuni principi generali.

**EGUAGLIANZA** dei cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra Cittadino e Consorzio sono uguali per tutti indipendentemente dal sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Il rapporto relazionale tra Cittadino e Consorzio si fonda sul pieno rispetto della dignità della persona.

**IMPARZIALITÀ.** Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**CONTINUITÀ.** Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

**PARTECIPAZIONE.** Ai cittadini viene garantita la possibilità di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti. Pertanto ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione; ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute; ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale; ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, le proprie abitudini di

vita e di vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri in particolare di collaborare con l'organizzazione dei servizi fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando quando si rinunci ad un servizio o ad una prestazione; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA.** Gesco s'impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

**TRASPARENZA.** In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra il Consorzio ed il Cittadino viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle Associazioni e/o Rappresentanze dei cittadini.

**TUTELA.** Le violazioni ai principi enunciati devono essere segnalati all'ufficio di coordinamento dei servizi del Consorzio come reclami. In funzione della tipologia del reclamo presentato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione.

### **SEDE PRINCIPALE:**

- **80143 Napoli**, Via Santa Maria del Pianto, 61  
Centro Polifunzionale Torre 1  
Tel. 081 7872037 Fax 081 7871074  
e- mail: [gesco@gescosociale.it](mailto:gesco@gescosociale.it)  
[www.gescosociale.it](http://www.gescosociale.it)

### **SEDI TERRITORIALI:**

- **84137 Salerno**, Via Torrione n° 54  
Tel.089797377, Fax. 089856441

- **82100 Benevento**, Via delle Puglie, n° 70

- **81055 Caserta**, Santa Maria Capua Vetere  
Via Jan Palack Central Park scala B

## **STRUMENTI**

Gesco considera i seguenti fattori determinanti della qualità dei servizi erogati al cittadino:

**a) STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.** Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che Gesco abbiano parametri oggettivi di riferimento vengono introdotti standard di qualità.

**b) INFORMAZIONE AL CITTADINO.** Gesco utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire al cittadino una corretta informazione su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo:

- Ufficio di Segreteria;
- Ufficio di coordinamento dei servizi;
- Pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo;
- Campagne informative condotte da mass-media a carattere locale;
- ufficio stampa;
- Comunicazioni e confronto con associazioni e rappresentanze dei cittadini;
- Accesso al sito.

**c) VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.** Per i servizi erogati e regolamentati nella presente carta, Gesco si impegna ad effettuare, almeno una volta all'anno, un'indagine su un campione rappresentativo di utenti sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato. L'indagine viene effettuata attraverso appositi strumenti (questionario, interviste personali, telefoniche, ecc.) I risultati dell'indagine saranno resi pubblici e consentiranno a Gesco di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. Gesco garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento. E' a disposizione dell'utente l'ufficio di coordinamento in qualità di unità organizzativa del Consorzio volta a reperire suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

**d) VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.** Questo documento approvato dagli organi deliberanti del Consorzio ha validità biennale. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e

dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

## I SERVIZI

Le prestazioni erogate da Gesco sono fornite sulla base di leggi nazionali, leggi regionali, dei conseguenti regolamenti interni, dalle apposite convenzioni con enti e ASL dislocati sul territorio; dalle apposite convenzioni con cooperative sociali per i servizi e le prestazioni ad esse affidati.

Le attività del Consorzio e delle cooperative ad esso aderenti rientrano nelle seguenti principali aree:

### SERVIZI DOMICILIARI

- **Cosa sono:** si tratta di servizi di aiuto alla persona ed alle famiglie; sono, dunque, comprese tutte quelle attività di sostegno alle persone in difficoltà presso il proprio domicilio o nei luoghi di vita quotidiana; i servizi domiciliari del Consorzio sono: assistenza domiciliare integrata ad anziani e disabili (adi), assistenza scolastica ad alunni disabili (ams), la teleassistenza, il telesoccorso, assistenza alle famiglie.
- **A chi si rivolge:** ad un'utenza con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali difficili è, dunque, un servizio rivolto a persone con problematiche di disabilità psicofisiche e sensoriali a minori e famiglie.
- **Come si richiede:** le richieste di erogazione dei servizi assistenziali possono pervenire alle sedi dei servizi territoriali del Comune o direttamente presso la sede del Consorzio.

### SERVIZI RESIDENZIALI

- **Cosa sono:** il Consorzio gestisce da solo, o in integrazione con i servizi pubblici, case famiglia, comunità protette, case alloggio, residenze sanitarie assistite per disabili, minori, tossicodipendenti, ex degenti di ospedali psichiatrici ed anziani.

- **A chi si rivolge:** ad un'utenza per la quale non è possibile attivare un programma di aiuto domiciliare e che necessita di interventi e prestazioni socio-sanitarie.
- **Come si richiede:** il servizio può essere richiesto alle sedi dei servizi sociali territoriali dei Comuni e dei servizi sanitari delle ASL o direttamente presso la sede del Consorzio.

### SERVIZI DIURNI

- **Cosa sono:** i centri diurni sono strutture (aperte in orari diurni, con possibilità di frequenza anche a tempo parziale) nelle quali vengono svolte attività assistenziali, educative, socializzanti e ricreative in favore degli ospiti e con la presenza costante di personale educativo ed assistenziale qualificato.
- **A chi si rivolge:** a tutte quelle persone che vivono in condizione di svantaggio ed esclusione sociale.
- **Come si richiede:** il servizio può essere richiesto alle sedi dei servizi sociali territoriali dei Comuni e dei servizi sanitari delle ASL o direttamente presso le sedi del Consorzio.

### SERVIZI DI SOCIO-ANIMAZIONE, DI EDUCATIVE TERRITORIALI, DI SOSTEGNO FAMILIARE

- **Cosa sono:** sono interventi, rivolti ai minori e alle famiglie con caratteristiche diverse e contenuti specifici a seconda delle problematiche e dell'età dei minori.
- **A chi si rivolge:** il servizio è rivolto a minori e giovani che per difficoltà educative, socio-economiche, relazionali o di adattamento sociale si trovano in situazioni di disagio e/o di emarginazione sociale, o semplicemente a famiglie che necessitano di un aiuto nell'attività di cura e custodia di minori.
- **Come si richiede:** le segnalazioni possono essere effettuate dalle reti informali, dalle agenzie del territorio, direttamente dalle famiglie alle sedi dei servizi sociali territoriali dei Comuni o direttamente presso le sedi del Consorzio.

### INTERVENTI DI STRADA E DI RIDUZIONE DEL DANNO

- **Cosa sono:** sono interventi che si realizzano, attraverso l'utilizzo delle equipe di strada perseguendo la strategia di riduzione del danno che realizza almeno tre obiettivi: la

tutela della salute e dell'integrazione sociale del soggetto; la difesa sociale e l'accoglienza orientata al recupero. I servizi generalmente offerti dalle unità di strada, sono: sportello a bassa soglia di accesso, orientamento ai servizi, segretariato, attività di prevenzione, riduzione del danno, divulgazione di materiali informativi.

- **A chi si rivolge:** ad un target di riferimento che non ha nessun tipo di rapporto con i servizi, sia pubblici che privati.
- **Come si richiede:** il servizio ha come finalità quella di contattare i soggetti in strada, pertanto, non esistono modalità standard di accesso.

### INTERVENTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

- **Cosa sono:** comprendono attività e percorsi di inserimento lavorativo di persone e gruppi particolarmente discriminati dal mercato del lavoro. I programmi di inserimento sociale sono realizzati attraverso lo svolgimento di attività quali quelle agricole, industriali, commerciali, di servizio o comunque di qualsiasi altro tipo finalizzate al reinserimento lavorativo.
- **A chi si rivolge:** a persone che vivono esperienze di svantaggio sociale (invalidi fisici, psichici e sensoriali, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiari, detenuti ed ex detenuti, condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione);
- **Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso il Consorzio.

### CENTRO STUDI E OSSERVATORIO SUL SOCIALE

- **Cos'è:** il Centro Studi e l'osservatorio hanno lo scopo di supportare e valorizzare le esperienze della cooperazione sociale e del terzo settore, nonché promuovere e sviluppare le politiche sociali. Il Centro Studi è un luogo di comunicazione, di promozione di ricerche ed analisi, nonché di confronto sulle tematiche del sociale, della lotta alla povertà e della cooperazione sociale. Presso il Centro Studi è possibile la consultazione della documentazione archiviata; il prestito libri; la consultazione di banche dati; la ricerca bibliografica guidata da personale specializzato.
- **A chi si rivolge:** a soggetti del terzo settore; amministrazioni pubbliche; istituzioni scolastiche; centri di

formazione per operatori socio-assistenziali; giornali e network della radio e della televisione; studenti e ricercatori universitari.

- **Come si richiede:** direttamente al Consorzio.

### **INIZIATIVE DI SOSTEGNO ALLA CREAZIONE DI IMPRESE NO PROFIT**

- **Cosa sono:** si tratta di iniziative di sostegno strutturate a svolgere attività di promozione, di sviluppo territoriale, di orientamento ed accompagnamento, di tutoraggio e progettazione finalizzate alla creazione di imprese no profit, a favore dei singoli e dei gruppi.
- **A chi si rivolge:** a coloro che necessitano di un orientamento e accompagnamento alla creazione di imprese sociali o anche attività di aggiornamento per chi già opera sul territorio.
- **Come si richiede:** direttamente al Consorzio.

### **SCUOLA DI FORMAZIONE DEI LAVORI SOCIALI**

La Scuola di Formazione dei Lavori Sociali di Gesco è la prima nel suo genere in Campania. E' nata per fornire una risposta adeguata alle necessità di nuove e più qualificate professionalità nel settore dei servizi alla persona, anche in considerazione dei cambiamenti del mercato del lavoro e dell'emergere di una nuova domanda sociale.

La Scuola offre corsi di formazione, seminari e percorsi di aggiornamento per gli operatori del gruppo e i professionisti attivi nel campo dei servizi sociali, educativi e socio-sanitari. La scuola ha come destinatari sia operatori da riqualificare che persone che intendono intraprendere una professione nel campo sociale, e prevede, inoltre, corsi rivolti a persone in condizioni di disagio, coinvolte in programmi di reinserimento lavorativo, nonché workshop per la formazione di nuove figure professionali, quali comunicatori del sociale ed esperti nella gestione di imprese sociali. Cinque le aree tematiche in cui è articolato il programma formativo della scuola:

#### **LE PROFESSIONI SOCIALI**

Corsi di formazione riconosciuti dalla Regione Campania, finalizzati all'acquisizione di qualifiche professionali spendibili nel settore dei servizi socio-assistenziali.

#### PROSPETTIVE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

Seminari di approfondimento sulle politiche e i servizi socio-sanitari, rivolti a operatori del settore pubblico e privato.

#### PROGETTARE, GESTIRE, VALUTARE

Attività formative orientate a sviluppare competenze di progettazione, valutazione, gestione organizzativa, finalizzate all'incremento della qualità dei servizi.

#### COMUNICAZIONE, CULTURA, SOCIETÀ

Iniziative formative e seminari che mirano al rafforzamento di conoscenze e competenze nel campo della comunicazione sociale e della produzione culturale.

#### POLITICHE SOCIALI E SVILUPPO LOCALE

Seminari di approfondimento sugli indirizzi delle politiche pubbliche, per ciò che concerne gli aspetti normativi, la programmazione territoriale e l'impatto sullo sviluppo locale.

## RECLAMI

Al fine di assicurare la migliore realizzazione dei servizi, Gesco garantisce a tutti cittadini la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami e/o qualsiasi suggerimento da parte dei cittadini vengono raccolti dalla **segreteria Gesco e dall'ufficio di coordinamento dei servizi tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00**. I reclami vengono trasmessi ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Le segnalazioni ed i reclami (effettuati sia in forma scritta che verbale che telefonica) devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo, il cittadino ha diritto ad ottenere risposta entro 3 giorni dalla presentazione del reclamo. Di tutto ciò viene informato il cittadino al momento della presentazione della richiesta del servizio.

## **CRITERI DI QUALITA'**

Il conseguimento di obiettivi quali: continuità e regolarità del servizio, completezza ed accessibilità alle informazioni, rapporto con gli utenti è favorito da una programmazione degli interventi, dai controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e dalla predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali disservizi.

Gli Standard così di seguito determinati costituiscono lo strumento di verifica della qualità dei servizi oltre che il riferimento per la misura della soddisfazione del cittadino.

Per assicurare equità e trasparenza delle norme e dei regolamenti che disciplinano l'erogazione dei servizi viene garantita la diffusione della "Carta dei servizi"; inoltre, viene garantito all'utente:

- IL RISPETTO DEI TEMPI D'INTERVENTO che non saranno superiori ai 10 giorni dall'avvenuta autorizzazione.
- L'IDONEITÀ DI LOCALI, ARREDI ED ATTREZZATURE opportunamente adeguati ai criteri richiesti dalla L. 626/94.
- IL LIBERO ACCESSO AGLI UFFICI DI SEGRETERIA E DI COORDINAMENTO DEI SERVIZI, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 per la segreteria e dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00 per il coordinamento dei servizi.
- LA VISIBILITÀ DEL MATERIALE INFORMATIVO mediante l'aggiornamento continuo della bacheca e del materiale informativo disponibile in segreteria e all'ufficio di coordinamento.
- L'INVIO E LA RICEZIONE DELLE COMUNICAZIONI PERSONALI da parte degli uffici di segreteria e di coordinamento dei servizi attraverso un sistema di protocollo in entrata e in uscita per la registrazione di qualsiasi comunicazione scritta.

- IL RISPETTO DELLA PRIVACY ED UNA RELAZIONE RISPETTOSA DELLA PERSONA sono garantiti mediante lo svolgimento dei colloqui in locali idonei e con personale adeguatamente formato.
- LA RACCOLTA DI INFORMAZIONI SUI BISOGNI ESPRESSI DALL'UTENTE circa tutti i servizi, attraverso la compilazione e la raccolta di schede di "primo contatto".
- LA PERIODICA PUBBLICAZIONE DI RAPPORTI INFORMATIVI RIVOLTI AI CITTADINI quali: a) rapporto sul monitoraggio annuale sulla soddisfazione e sulla qualità dei servizi; b) bilancio sociale; c) aggiornamento annuale della Carta dei servizi.
- IL MONITORAGGIO PERIODICO DEI SERVIZI EROGATI mediante rilevazione annua della qualità e del grado di soddisfazione dell'utenza da parte dell'ufficio di comunicazione.
- LA POSSIBILITÀ DI FORMULARE RECLAMI CONTRO DISSERVIZI, ATTI O COMPORTAMENTI RITENUTI DIFFORMI O CHE LIMITANO LA FRUIBILITÀ DELLE PRESTAZIONI da effettuare presso l'ufficio di coordinamento dei servizi di Gesco, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00.
- LA FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE DEL CONSORZIO che nel bilancio di esercizio entro il 2003, si prevede di 60 ore pro capite.
- L'USO DI SUGGERIMENTI, PROPOSTE ED INDICAZIONI UTILI AL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DI PRODUZIONE DEI SERVIZI che vengono utilizzati da gruppi di lavoro ad hoc che periodicamente lavorano su aree tematiche volte al miglioramento della qualità.
- L'ATTENUAZIONE LE CONDIZIONI DI DISAGIO SULLA QUALITÀ DELLA VITA DEGLI UTENTI DEI SERVIZI attraverso la promozione di attività di sostegno alle famiglie e all'incremento dell'offerta dei servizi socio-assistenziali.

