



# CARTA DEI SERVIZI

redatta ai sensi  
della Legge n. 4/2007 - Regione Basilicata  
e della Delibera n.1835/2008 Regione Campania

*Aggiornata al 30 Marzo 2025*

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| IL NOSTRO “MANIFESTO” .....  | 3  |
| I. LA COOPERATIVA SOCIALE BENESSERE, IMPRESA SOCIALE .....         | 3  |
| II - CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI .....                       | 4  |
| II.1 – LE STRUTTURE RESIDENZIALI .....                             | 4  |
| <b>II.1.1 – La Casa Alloggio “Benessere”</b> .....                 | 4  |
| <b>II.1.2 – La Comunità Alloggio “La Sentinella”</b> .....         | 5  |
| <b>II.1.3 – Il Gruppo Appartamento “Benessere Home”</b> .....      | 7  |
| II.3 - LO SPORTELLLO “Espressiva...Mente” .....                    | 8  |
| III. LA GOVERNANCE E IL PERSONALE .....                            | 8  |
| IV. LA POLITICA DELLA QUALITÀ .....                                | 9  |
| V. I DIRITTI .....   | 13 |
| V.1 – Diritti degli utenti .....                                   | 13 |
| V.2 - Diritti delle famiglie .....                                 | 13 |
| <b>Norme di comportamento per familiari ed utenti</b> .....        | 14 |
| <b>Servizio di trasporto ed accompagnamento degli utenti</b> ..... | 14 |
| VI. – PER UNO SVILUPPO INTEGRATO .....                             | 15 |
| VI.1 - L’Associazione Famiglie “H LETTERA MUTA” .....              | 15 |
| <b>Segnalazione e Descrizione del Reclamo</b> .....                | 16 |
| <b>PER CONTATTARCI</b> .....                                       | 17 |

## IL NOSTRO “MANIFESTO”

*<< Quando una idea è così da avere mosso il pensiero e l'azione di milioni di persone conviene rivisitarla spesso, perché altre persone si meravigliano della sua semplicità si nutrano della sua saggezza e si innamorino della sua forza per trarne entusiasmo verso nuove realizzazioni.*

*... Cosa c'è di semplice nell'idea cooperativa dei Probi Pionieri? Che l' "unione fa la forza" per il raggiungimento di traguardi di maggior giustizia e di una migliore qualità della vita nelle nostre società.*

*... Cosa c'è di saggio nella medesima idea cooperativa? Che nessuna realizzazione economica può reggersi nel lungo periodo se non si basa sulla competitività che spinge all'efficienza.*

*... Se poi ci chiediamo qual è la forza di questa idea cooperativa non è difficile rispondere che essa sta nel principio di responsabilità >>.*

da “LA STORIA DEI PROBI PIONIERI DI ROCHDALE”

È su questi presupposti che la Cooperativa ha improntato il proprio agire imprenditoriale ed ha organizzato l'attività in funzione del raggiungimento degli obiettivi di utilità sociale che ne hanno determinato la costituzione.

## I. LA COOPERATIVA SOCIALE BENESSERE, IMPRESA SOCIALE

Costituita nel 1996 ai sensi della Legge 381/91, BenEssere è una cooperativa sociale di tipo “A” impegnata:

- nella gestione e promozione di servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali in collegamento con gli enti pubblici;
- nella realizzazione di strutture e servizi a gestione privata, proponendosi da impresa sociale come interlocutore per i bisogni del territorio.

### Le principali attività svolte

- ✓ Dicembre 1997 – Novembre 1999: servizio di Assistenza Domiciliare Infermieristica e Riabilitativa, ASL n.5 di Montalbano Jonico (Mt);
- ✓ Marzo 1998 – Agosto 2001: L.R. 38/84, servizio di assistenza fisica a portatori di handicap, Comune di Tolve (Pz);
- ✓ Luglio 1999 – Maggio 2016: gestione “Centro Diurno Psichiatrico” ASP Potenza.
- ✓ Settembre 2001 – gennaio 2005: servizio di assistenza domiciliare anziani, Città di Potenza;
- ✓ Settembre 2003 – marzo 2004: servizio di assistenza domiciliare anziani, ambito di zona Agri-Melandro;
- ✓ Marzo 2008 – marzo 2013: gestione “Porta Sociale”, Comune di Potenza;
- ✓ Gennaio 2022 – Giugno 2023 “Progetto Family Help – Una Rete di Aiuto per la Famiglia”.

### Altre informazioni

- è aderente a Confcooperative Basilicata;
- è socia del Consorzio “CS – Cooperazione e Solidarietà” di Potenza;

- ha svolto funzioni di soggetto promotore e tutor a favore della Soc. Coop. “Nova Terra”, nell’ambito del “progetto Fertilità”, Sviluppo Italia S.p.A.
- ha promosso e sostenuto la nascita dell’Associazione di Volontariato “H Lettera Muta”;
- ha promosso la costituzione della cooperativa di inserimento lavorativo “BENESSERE WORK”;

**La cooperativa è certificata UNI EN ISO 9001:2015, attestazione rilasciata dall’ ANCCP.**

## II - CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

### II.1 – LE STRUTTURE RESIDENZIALI

#### Tipologia del servizio

Si tratta di un’attività che va oltre la semplice soluzione abitativa e che, attraverso la organizzazione e la gestione di molteplici iniziative in grado di prevenire e scongiurare ogni forma di isolamento, consente lo scambio e l’incontro con altri soggetti. Essa mira a favorire la realizzazione di un ambiente familiare, nel quale le persone possano trovare risposte ai propri bisogni primari ed affettivi e, al contempo, sviluppare il potenziale sociale e le specifiche autonomie personali e relazionali mediante progetti individualizzati, sperimentando forme di integrazione e di inclusione comunitaria.

Il servizio è costantemente monitorato, al fine di migliorarne l’efficacia, avendo cura di prestare attenzione

- all’accoglienza degli ospiti, per coglierne bisogni e interessi
- al rapporto ospite-ospite e operatore-ospite
- al coinvolgimento dell’ospite nelle attività quotidiane
- al confronto e alla collaborazione con altre figure educative e professionali
- all’integrazione della struttura con il territorio
- alla promozione e al sostegno di un lavoro di rete, attraverso il coinvolgimento del volontariato e dei familiari.

#### II.1.1 – La Casa Alloggio “Benessere”

La struttura, che ospita 15 utenti, per la maggior parte ex degenti dell’ospedale psichiatrico Don Uva di Potenza e utenti provenienti dal territorio, svolge un programma terapeutico riabilitativo per utenti con disagio psico-sociale con l’obiettivo primario di favorire la creazione di una rete di rapporti e di opportunità emancipazione attraverso specifiche attività e laboratori.

#### Ubicazione e caratteristiche della struttura

La Casa alloggio ha sede a Potenza, Via Traversa Prima del Gallitello 22/A.

E’ collocata in un quartiere popolare, a breve distanza dalla Parrocchia “Maria SS. Immacolata”, particolarmente vivace nella realizzazione di molteplici attività sociali e attenta ai bisogni delle persone in difficoltà.

Il centro storico è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici.

L’intero edificio si sviluppa su due piani.

I lavori di adeguamento sono stati realizzati nel rispetto di tutte le normative vigenti ed è priva di barriere architettoniche.

La Casa Alloggio occupa il piano terra e il primo piano dell'immobile.

È dotata di ambienti comuni attrezzati e di facile accesso per favorire la socializzazione e la vita di comunità.

Gli spazi interni sono così ripartiti:

ingresso; cucina; ripostiglio; soggiorno; sala da pranzo; salotto con divani in pelle, impianto stereo e TV; angolo lettura con libreria; locale di appoggio per gli operatori (guardiola); camere da letto spaziose e confortevoli (7 doppie e 1 singola, tutte dotate di bagno in camera e a norma per diversamente abili); locale con vasca da bagno assistito; locale infermeria; locale lavanderia, con annesso deposito biancheria pulita e sporca; spogliatoio operatori, diviso per sesso con annesso bagno.

### Le professionalità coinvolte

#### ✓ Il coordinamento

Tale funzione è assicurata dal Direttore esperto in Management delle Organizzazioni Non Profit cui è attribuita la responsabilità del buon funzionamento della struttura, nel conseguimento degli obiettivi individuati.

La stessa attività di Coordinamento è condivisa con i membri del Consiglio di Amministrazione i cui membri sono attribuiti compiti gestionali ed operativi per il buon funzionamento dei servizi.

#### ✓ Gli Operatori

Il Coordinatore si avvale della presenza di un **Assistente Sociale** che assicura prioritariamente la tenuta dei rapporti con i familiari, con il territorio e i servizi pubblici.

L'assistenza materiale e gli interventi riabilitativi sono assicurati da **infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, Operatori Socio-Sanitari (OSS) e Addetti all'Assistenza Personale**, figure professionali –queste- che aiutano l'ospite nell'espletamento delle attività quotidiane, ne curano l'igiene personale, l'alimentazione, la somministrazione dei farmaci, la mobilitazione e la realizzazione di attività occupazionali e di animazione.

La Cooperativa promuove continue occasioni di formazione e di aggiornamento professionale, finalizzate ad incrementare le conoscenze psico - educative indispensabili a potenziare la capacità di individuare i bisogni e le necessità dell'utente e attrezzare conseguentemente le opportune risposte.

### II.1.2 – La Comunità Alloggio “La Sentinella”

La Comunità Alloggio “La Sentinella” ha sede a San Rufo (Sa), in Via Filomeno Pellegrini in una struttura proprietà di comunale e può ospitare fino a sette utenti.

### Ubicazione e caratteristiche della struttura

E' collocata nel centro storico, vicina a tutti i luoghi “pubblici” e comunitari –istituzionali e non.

L'edificio si sviluppa su due piani utili, con l'aggiunta di un seminterrato -collegati fra loro, oltre alle scale, anche dall'ascensore- e del sottotetto.

I lavori di adeguamento sono stati realizzati nel rispetto di tutte le normative vigenti ed è priva di barriere architettoniche.

È dotata di ambienti comuni attrezzati e di facile accesso per favorire la socializzazione e la vita di comunità.

### **Gli spazi esterni**

La struttura dotata di un ampio giardino adibito ad uliveto dove viene effettuata attività di giardinaggio ed orticoltura.

Gli spazi interni sono così ripartiti:

#### **Piano seminterrato**

2 locali deposito; corridoio, ascensore

#### **Piano terra**

Ingresso, salotto, cucina, corridoio, bagno, camera doppia, ripostiglio/lavanderia,

#### **Primo piano**

Camera doppia, camera doppia, camera singola, bagno, corridoio, deposito/bagno.

### **Le professionalità coinvolte**

#### ✓ **Il coordinamento**

Sulla base della normativa regionale, tale funzione è assicurata da uno psicologo a cui è attribuita la responsabilità del buon funzionamento della struttura, nel conseguimento degli obiettivi individuati.

#### ✓ **Gli Operatori**

Il Coordinatore con funzioni educative, si avvale della collaborazione di un **Infermiere Professionale**.

Ad essi si affiancano 2 **Operatori Socio-Sanitari (OSS)** e 2 **Operatori socio-Assistenziali**.

Queste figure professionali supportano l'ospite nell'espletamento delle attività quotidiane, ne curano l'igiene personale, l'alimentazione, la somministrazione dei farmaci, la mobilitazione e la realizzazione di attività occupazionali e di animazione.

La Cooperativa promuove continue occasioni di formazione e di aggiornamento professionale, finalizzate ad incrementare le conoscenze psico - educative indispensabili a potenziare la capacità di individuare i bisogni e le necessità dell'utente e attrezzare conseguentemente le opportune risposte.



### **II.1.3 - Le attività riabilitative**

Nell'espletamento del servizio sono stabilmente assicurati attività e laboratori interni ed esterni al fine di:

- Favorire il benessere individuale
- Sviluppare le capacità personali
- Integrarsi con il territorio
- Stimolare l'autonomia
- Potenziare le abilità per gestire lo stress

Particolare importanza viene data ad una serie di interventi rivolti ad aspetti e soluzioni utili non più e non solo strettamente clinici, ma volti a valorizzare e cercare una migliore qualità di vita per queste persone, attraverso il rapporto con gli altri, organizzando feste in occasione di compleanni e ricorrenze quali Natale, Capodanno, Pasqua, Carnevale con l'obiettivo di mantenere viva la relazione con il territorio e di stimolare e sviluppare lo scambio intergenerazionale (ospiti – anziani - bambini).

### II.1.4 - La giornata tipo

| Ora         | Attività   |
|-------------|--|
| 07.00/08.00 | Sveglia  |
| 08.30/09.30 | Colazione e somministrazione della terapia farmacologica                   |
| 09.30/12.30 | Attività educative e socio riabilitative interne ed esterne alla struttura |
| 13.00       | Pranzo   |
| 14.00/16.00 | Riposo e relax – somministrazione della terapia farmacologica              |
| 16.00/19.00 | Attività riabilitative con attivazione di laboratori interni ed esterni    |
| 19.30/20.30 | Cena, somministrazione della terapia farmacologica                         |
| 20.30/22.00 | Intrattenimento, TV, momento di socializzazione di gruppo                  |
| 22.00       | Riposo notturno  |

Le occasionali variazioni di programma dovute ad escursioni, gite fuori città o a festeggiamenti (compleanni in pizzeria, feste nel quartiere...) comportano conseguentemente l'annullamento delle attività riabilitative previste nello specifico giorno.

### II.1.5 - Modalità di accesso e fruizione dei servizi

Dopo un primo contatto telefonico, la richiesta di inserimento di un utente avviene per iscritto da parte dei Dipartimenti di Salute Mentale o degli Enti preposti.

Viene predisposta e fornita la documentazione psico - sociale e sanitaria, al fine di consentire l'elaborazione di una prima valutazione.

Viene quindi aperta la **Cartella Utente** da parte degli Operatori della struttura, cui segue una riunione d'équipe per la presa visione dei documenti dell'utente e l'apertura di tre distinti fascicoli (educativa, sociale e sanitaria).

Inizia così il periodo di osservazione dell'utente, della durata di un mese, attraverso attività e laboratori strutturati e non per la definizione del P.E.I (piano educativo individualizzato) al fine di valutare le difficoltà e le capacità possedute dall'utente e individuare gli obiettivi a breve, medio e lungo termine verificabili ogni 6 mesi.

Per gli utenti ospitati presso la "Casa Alloggio La Sentinella", gli Enti Inviati redigono preliminarmente e con cadenza semestrale un'apposita Unità di Valutazione (U.V.I) che potrebbe stabilire una quota di compartecipazione a carico dell'utente sulla base dell'ISEE o dei Regolamenti approvati dai Piani di Zona di provenienza.

### II.1.3 – Il Gruppo Appartamento "Benessere Home"

Consiste nell'offrire un supporto all'interno di una civile abitazione a n. 6 persone in carico ai Dipartimenti di Salute Mentale motivate a sperimentarsi sul piano delle autonomie nella vita quotidiana all'interno di un progetto riabilitativo più ampio finalizzato ad un aumento del livello di qualità della vita personale e sociale.

Attualmente il Gruppo Appartamento ha ottenuto il Parere di Compatibilità da parte della Regione Basilicata ed ha in corso l'iter autorizzativo ai sensi della D.G.R. 1217/2017.

Il Gruppo Appartamento è collocato all'interno di un immobile di 2 piani, facilmente accessibile con i mezzi pubblici. L'immobile è di proprietà della Cooperativa BenEssere ubicato a Potenza in Via Traversa Prima del Gallitello al n.22/A, con ingressi separati e accessibile sia mediante l'uso di scale che di un ascensore interno.

Il G.A. ha tutte le caratteristiche di autonomia per l'implementazione del servizio che risulta dimensionato per una capienza di 6 posti letto. L'appartamento si compone di: 3 camere doppie - cucina soggiorno - 3 bagni dei quali 2 per l'handicap - Ampio corridoio – Deposito, porte di 90 cm di larghezza, finestre ampie in tutti gli ambienti e nelle camere.

Il modello di riferimento a cui si ispira il servizio è quello degli Ambienti Supportati (Farkas (1999), Drake, Bond, Dincin, Becker (2001).

I beneficiari del servizio sono seguiti dai C.S.M. che risentono di una carenza di servizi afferenti alla "filiera" dei servizi per la Salute Mentale.

L'inserimento presso l'appartamento è a tempo determinato, in linea con le indicazioni regionali (in fase di definizione), il CSM competente potrà richiedere una proroga dei tempi dandone comunicazione in forma scritta alla Cooperativa motivando i motivi della proroga.

### II.3 - LO SPORTELLO "Espressiva...Mente"

#### Servizi di sostegno alla famiglia e al territorio

E' un servizio gratuito, inizialmente offerto dalla Cooperativa sulla base di una convenzione con il Comune di Potenza, e che oggi prosegue autonomamente, rivolto ai cittadini al fine di fornire informazioni sui servizi presenti sul territorio e offrire risposte concrete sul tema del disagio psichico e sul disagio in generale.

Per lo svolgimento dell'attività, la Cooperativa collabora intensamente con l'Associazione di familiari "H Lettera muta", di cui si parla specificamente più avanti.

**Sede:** Via Traversa Prima del Gallitello, 22/A - Potenza tel. 0971 476068

**Sito web:** <http://www.benesserecoop.it>

**E- mail :** [info@benesserecoop.it](mailto:info@benesserecoop.it)

**Giorni e orari aperture:** giorni feriali dal **Lunedì** al **Venerdì**, dalle ore **10.00** alle ore **13.00**

**Area specifica di intervento:** Disagio Psichico – Salute Mentale



### III. LA GOVERNANCE E IL PERSONALE

#### III.1 – Gli organi di governo

La Cooperativa è guidata da un **Consiglio di Amministrazione** composto da 5 membri scelti dall'Assemblea dei Soci, che si riunisce mediamente una volta al mese.

Sul piano della gestione operativa dei servizi vengono periodicamente organizzate riunioni di coordinamento per verificare l'andamento delle attività.

Il Consiglio di Amministrazione è supportato dal Revisore Unico, eletto dall'Assemblea dei Soci fra professionisti iscritti all'Albo dei Dottori Commercialisti, come previsto dalla normativa vigente.



### III.2 – Altre figure

Unitamente al personale impegnato nella gestione dei servizi, già indicato ai paragrafi precedenti, la cooperativa si avvale della presenza di

- un responsabile dell' area amministrativa e di segreteria;
- un responsabile dell'area progettazione e sviluppo;
- un responsabile della qualità
- il medico competente per la sicurezza.

### III.3 - Tipologia dei contratti applicati

Ai lavoratori, tutti soci per un preciso orientamento imprenditoriale, è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario assistenziale - educativo e di inserimento lavorativo.

## IV. LA POLITICA DELLA QUALITÀ

### IV.1 – La qualità agita

*La BenEssere Società Cooperativa Sociale – Impresa Sociale, è consapevole che il successo duraturo si ottiene quando un'organizzazione attrae e conserva la fiducia dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti. Ogni aspetto dell'interazione con il cliente fornisce un'opportunità di creare maggior valore per il cliente stesso. La comprensione delle esigenze attuali e future dei clienti e delle altre parti interessate contribuisce al successo dell'organizzazione.*

- **Leadership e impegno**

**Siamo costantemente impegnati nel:**

- definire la politica per la qualità stabilendo gli obiettivi relativi al sistema di gestione per la qualità in coerenza con il contesto e con gli indirizzi strategici della Cooperativa;
- Effettuare i riesami, verificando l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, basato sull'approccio della gestione per processi e l'approccio alla gestione del rischio ad ogni livello del sistema e assicurando la corretta applicazione e il miglioramento continuo dello stesso;
- Assicurare la disponibilità di risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità e in particolare, le persone, le infrastrutture, gli ambienti per il funzionamento dei processi nonché altre risorse necessarie e sufficienti per il corretto ed efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità;
- Assicurare che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi, approntando opportuni controlli sui servizi erogati e valutazioni sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, tali da prevenire l'erogazione di servizi non conformi, aumentare la soddisfazione del cliente, correggere prontamente ed efficacemente eventuali non conformità che si verificassero, riesaminando periodicamente il sistema qualità, valutando altresì rischi ed opportunità in relazione alla capacità della Cooperativa di conseguire i propri risultati attesi;
- Assicurare che siano definiti e rispettati i requisiti dei clienti e quelli cogenti applicabili.

*Il nostro impegno allo scopo di fornire le direttive strategiche dell'organizzazione. Annualmente, la strategia viene declinata in obiettivi operativi (Piano di miglioramento) e nella messa a disposizione di risorse appropriate per raggiungerli. A tal fine, vengono effettuati riesami della direzione per verificare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati e la pianificazione per il miglioramento.*

- **Incontrare e coinvolgere è per noi la mission della nostra impresa**

#### Competenza e coinvolgimento

Siamo consapevoli che persone competenti, responsabilizzate, e impegnate attivamente a tutti i livelli nell'ambito di tutta l'organizzazione, sono essenziali per accrescere la capacità dell'organizzazione stessa di creare e fornire valore nei confronti dei fruitori del servizio (cliente interno ed esterno) attraverso diverse modalità:

- comunicando a tutta l'organizzazione l'importanza del sistema di qualità ed i suoi requisiti;
- per quanto attiene la definizione dei requisiti del cliente interno ed esterno il Presidente incontra periodicamente il Coordinatore, responsabile della Comunità che ha il polso della situazione in merito alle aspettative implicite o esplicite del cliente stesso, rilevate attraverso questionari o rilevazioni dettate dalla necessità dell'occasione;
- Il Presidente si occupa di verificare che gli obiettivi siano compresi e ben specificati da tutti i membri dell'organizzazione;
- per quanto riguarda, invece, il cliente interno (dipendenti, collaboratori e utenti), la direzione offre la possibilità di incontri periodici (pianificati) o a richiesta per conoscere ed approfondire le sue esigenze somministrando almeno annualmente i questionari di soddisfazione;
- il monitoraggio della soddisfazione del cliente (interno ed esterno) è tenuta sotto controllo dalla direzione della cooperativa attraverso verifiche e monitoraggi periodici a cadenza annuale e attraverso la redazione del Verbale di Riesame della Direzione;
- assume l'impegno di migliorare il sistema sulla base delle richieste emerse;

assicura la disponibilità delle risorse.

- **Mantenere la certificazione non è un adempimento per noi ma garanzia di qualità del nostro agire**

#### Sistema di gestione

Lo strumento adottato dall'organizzazione per gestire i processi aziendali nell'ottica della soddisfazione del cliente e del miglioramento continuo è il Sistema di Gestione per la Qualità, fondato sui requisiti della norma ISO 9001:2015, la gestione è affidata ad ANCCP

- **Condividiamo i nostri obiettivi per crescere insieme**

La Direzione ha definito come quadro di riferimento per gli obiettivi per la qualità i seguenti punti chiave:

**Integrazione con il territorio:** la cooperativa per sviluppare l'integrazione col territorio di Potenza attraverso eventuali rapporti con il Consorzio C.S., Federsolidarietà e Confcooperative, partecipa

e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte, ecc.) al fine di promuovere scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone svantaggiate e per aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative.

**Centralità dell'Utente - fruitore:** la Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio in cui opera con particolare riferimento al Piano di zona dei servizi sociali, con l'obiettivo di definire aree di intervento ad essi coerenti, cioè segmentando opportunamente la domanda e predisponendo opportunamente la propria offerta. Inoltre, nei confronti di quegli interlocutori che hanno una rilevanza diretta o indiretta ai fini dei suoi obiettivi istituzionali, e per ognuno di essi, predispone le procedure di monitoraggio adeguate, assumendo un ruolo di mediazione nei casi in cui questi manifestino culture, sensibilità, obiettivi ed intendimenti contrastanti. Tale ruolo è sempre improntato a lealtà, chiarezza e legalità, evidenziando sempre e comunque le necessità socio-assistenziali delle persone svantaggiate.

**Promozione della cultura della qualità:** l'impegno della Qualità non si riduce ad una operazione commerciale, ma per noi è una sfida strategica per rendere visibile, misurabile, riconoscibile, apprezzabile il valore sociale che la cooperativa produce.

La Cooperativa, quindi, applica metodologie qualitative sviluppate nell'ambito del Progetto Qualità utili per:

- a) *identificare e rendere visibile il sistema di qualità, come traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale;*
- b) *esercitare una auto-diagnosi e rilevare il proprio posizionamento rispetto al sistema di qualità consortile di riferimento;*
- c) *pianificare gli interventi di miglioramento secondo criteri di specificità e rilevanza territoriale, ma in una prospettiva di largo respiro e con l'orientamento di una mappa accomunante a livello consortile;*
- d) *censire e portare a sistema le sperimentazioni più avanzate sul territorio, diffondere approcci, metodologie e best practices.*



**Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** La cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa attraverso:

- e) *Reclutamento di nuovi Operatori come attività sistematica e presidiata, non necessariamente finalizzata all'assunzione immediata, ma indirizzata alla individuazione di persone, presenti nei pubblici target della Cooperativa, dotate di spontanea assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sulle quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento.*
- f) *La motivazione degli Operatori, da raggiungere riconoscendo sotto varie forme, sovente non economiche, il grado di competenza e di capacità raggiunte, in un'ottica multiprofessionale e di consapevolezza culturale. Queste modalità di riconoscimento del valore della specifica risorsa umana sono attentamente studiate, formalizzate, comunicate ed adeguate allo stadio di vita, alla personalità ed ai bisogni di ogni Operatore e per questo devono essere disponibili strumenti organizzativi ed anche economici adeguati, al fine di limitare al massimo il turn-over delle risorse più preziose, così rare e faticosamente coltivate.*

- g) *La soddisfazione degli Operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante attenzione. A tal fine, si svolgono, periodicamente, incontri collettivi fra tutti gli operatori, ed è previsto un questionario (periodico) per valutarne la soddisfazione.*

**La sicurezza degli Operatori**, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro nella Cooperativa. L'attività formativa ai fini della sicurezza non è scindibile dalla formazione inerente la qualità ed entrambe non sono da intendere come sovrastrutture ai contenuti operativi dei corsi, ma sono i veicoli attraverso i quali viene strutturato e formalizzato il know-how. Quanto previsto in merito dalla normativa vigente sulla sicurezza, in termini d'analisi e valutazione dei rischi, in termini informativi, formativi ed organizzativi deve vedere l'Operatore, nei limiti e con le modalità previsti dalla normativa stessa, come effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario.

## IV.2 - Indicatori e standard di qualità

La buona riuscita del progetto terapeutico riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione e dal continuo coinvolgimento di tutte le parti in causa: il Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria, l'équipe della struttura, gli utenti e le loro famiglie.

La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per la crescita della Cooperativa, attraverso il mantenimento ed il miglioramento continuo del grado di soddisfazione di tutti gli stakeholders coinvolti.

Per ogni utente viene stilato un progetto terapeutico individualizzato, condiviso con l'équipe inviante del servizio pubblico, con l'utente e con la famiglia.

Ogni progetto terapeutico viene continuamente verificato per il monitoraggio dei risultati raggiunti attraverso **"indicatori e/o misuratori di qualità"**, qui di seguito riportati.

### Verifica struttura abitativa:

- controlli e certificazioni periodiche da parte degli organi competenti.

### Verifica contesto relazionale:

- riduzione dei sintomi, delle crisi;
- diradarsi della frequenza dei ricoveri;
- tendenza progressiva all'autonomia;
- colloqui periodici con lo psicologo e lo psichiatra;
- riscontri periodici con il C.S.M.

### Verifica integrazione sociale:

- riduzione di segnalazioni e reclami da parte di privati ed esercenti pubblici;
- rapporti cordiali con il vicinato e le associazioni;
- maggiore autonomia all'esterno;

### Verifica inserimento lavorativo:

- continuità ed impegno nell'impiego;
- intensificarsi dell'interesse;
- riscontro con il datore di lavoro.

Il progetto terapeutico riabilitativo si intende qualitativamente soddisfatto una volta raggiunti gli obiettivi individuati per ciascun utente e una volta sviluppata e consolidata una maggiore autonomia individuale e sociale, condizione necessaria per un'eventuale possibilità di vita indipendente.

### IV.3 – Il responsabile del sistema qualità

Al fine di dare più compiuta realizzazione a questo profilo, la Cooperativa ha inteso affidare la responsabilità di tale funzione ad un consulente esterno, che cura costantemente la verifica, il monitoraggio e l'implementazione delle attività realizzate.

## V. I DIRITTI

### V.1 – Diritti degli utenti

L'utente è soggetto e non destinatario del proprio progetto terapeutico, che contribuisce a definire, accetta e condivide.

Tutti gli interventi hanno come protagonista l'utente visto come persona, con le sue difficoltà e con le sue capacità, che vanno riconosciute e valorizzate.

In qualità di soggetto attivo, egli viene informato sui servizi erogati, coinvolto in un "contratto" di cui condivide e accetta gli obiettivi terapeutici, partecipando attivamente al suo stesso progetto di riabilitazione.

All'utente deve essere garantito il massimo impegno per la cura della malattia ed il suo inserimento nel sociale e nel lavoro.

Il grado di soddisfazione relativo ai servizi offerti viene rilevato attraverso un questionario sottoposto individualmente ogni anno.

I reclami degli utenti e delle famiglie vengono rilevati attraverso un modulo messo a disposizione in ogni struttura.

### V.2 - Diritti delle famiglie

La famiglia ha diritto ad essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto terapeutico - riabilitativo del congiunto, attraverso incontri mirati di tipo psico - educativo, relative alla evoluzione della malattia del proprio familiare.

Come l'utente, la famiglia è soggetto attivo nella realizzazione del progetto riabilitativo - terapeutico; deve essere consenziente, condividere e contribuire alla sua realizzazione.

Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi.

Per quanto possibile, al fine di consentire di partecipare all'evoluzione del programma, la famiglia viene coinvolta direttamente, non escludendo anche la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, cinema, ecc.) e negli incontri terapeutici veri e propri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.).

Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale.

Alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di schede, il proprio parere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti del parente.

### **Norme di comportamento per familiari ed utenti**

- I parenti degli utenti devono presentarsi e rispettare i tempi, gli orari e la libertà dei loro cari e degli altri utenti, mantenendo atteggiamenti, linguaggio e abbigliamento consoni alle situazioni.
- **Orario visite e telefonate**  
Mattina 10:30 – 12:00  
Pomeriggio 16:30 – 18:30
- Durante le visite è obbligatorio fare sempre riferimento agli operatori in turno, in quanto responsabili degli utenti e di ciò che accade durante l'orario di lavoro.
- È consentito allontanarsi temporaneamente dalla struttura con i propri cari solo se autorizzati dagli Operatori presenti in servizio.
- Durante le visite è consentito l'utilizzo degli spazi comuni e degli spazi esterni (giardino, piazzale).
- È vietato intrattenersi nelle camere degli utenti e utilizzare gli ambienti riservati, compreso cucina e ufficio operatori.
- La consegna di somme di denaro, sigarette o effetti personali deve essere effettuata all'operatore che ne registrerà l'avvenuta ricezione.
- È vietato dalle norme igieniche HACCP portare ai propri familiari cibi di produzione propria.
- I prodotti devono essere confezionati e sigillati e gli operatori sono responsabili del controllo della scadenza e dell'integrità delle confezioni.
- Ogni alimento deve essere consegnato agli operatori che valuteranno quando farlo consumare, fermo restando il fatto che ogni alimento verrà preferibilmente condiviso con gli altri utenti per valorizzare gli elementi del vivere comune.
- È vietato conservare o nascondere alimenti nelle stanze degli utenti.
- Chi sottrae furtivamente o provoca il danneggiamento di materiale, mobili, biancheria, arredi ecc. di proprietà della Cooperativa o di materiale di pertinenza di altri ospiti o degli operatori è obbligato al rimborso del valore economico degli stessi.
- Le uscite degli utenti fuori dalla struttura devono essere obbligatoriamente concordate con gli operatori e approvate dal coordinatore responsabile.



### **Servizio di trasporto ed accompagnamento degli utenti**

La cooperativa garantisce il trasporto e l'accompagnamento degli utenti solo per prestazioni attinenti l'attività assistenziale ordinaria.

Gli utenti che non risultano essere in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici di trasporto. In un'ottica finalizzata al miglioramento del benessere dei soggetti richiedenti, garantisce in base alle disponibilità degli operatori e dei mezzi il servizio di trasporto e accompagnamento degli utenti che ne fanno esplicita richiesta, inteso come risposta alle esigenze di mobilità degli utenti, il servizio è rivolto con particolare riferimento agli utenti fruitori dei servizi, per favorire una più ampia opportunità di indipendenza e di socializzazione. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico. Il servizio di trasporto e accompagnamento (con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali) viene garantito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei richiedenti.



Questo servizio ha come obiettivo il solo “trasporto di persone” con esclusione di qualsiasi altra prestazione che possa configurarsi come intervento di assistenza; esclude la prestazione di trasporto di “natura sanitaria”, a meno che questa non rientri tra i casi di “obbligo di soccorso” al quale si è tenuti per Legge. Il trasporto e accompagnamento è gestito sulla base di richieste di singoli utenti richiedenti; ciò consente di usufruire di un servizio dedicato e quindi flessibile, effettuando viaggi individuali o collettivi.

L’utente può essere supportato dagli operatori per individuare forme alternative per garantire la mobilità in autonomia (mezzi di trasporto pubblico, servizi TAXI a pagamento, Servizi affidati a volontari ecc.)

Qualora vi sia la disponibilità di operatori o mezzi della cooperativa, il richiedente formulata la richiesta agli operatori e accetta di corrispondere a titolo di contributo € 0,30 (*zerovirgolatrenta/centesimi*) per ogni Km. di percorrenza che verrà corrisposto al termine del servizio offerto.

## VI. – PER UNO SVILUPPO INTEGRATO

Nel corso della sua storia, la Cooperativa ha sempre orientato il proprio agire imprenditoriale nell’ottica della promozione territoriale, consapevole della importanza di una visione integrata dello sviluppo.

### VI.1 - L’Associazione Famiglie “H LETTERA MUTA”

Promossa dalla Cooperativa BenEssere, l’associazione “**H Lettera muta**” con sede in Potenza – Prima traversa via del Gallitello, si è costituita, con iscrizione presso l’Agenzia delle Entrate di Potenza – CF n. 96057830760, il 28 ottobre 2008.

Conformemente alla precedente Legge 266/90 ed alla Riforma del Terzo Settore, essa non ha scopo di lucro e persegue, nell’interesse generale della comunità, la promozione e la tutela dei diritti umani e l’integrazione sociale delle persone svantaggiate attraverso iniziative, attività e servizi utili a garantire anche una maggiore attenzione ai bisogni delle famiglie di soggetti con disabilità psico-sociali.

L’azione dell’Associazione è orientata prevalentemente a favorire tutti quei percorsi capaci di contrastare emarginazione e disagio e in questa prospettiva si propone di:

- Promuovere il protagonismo e la partecipazione alla vita associativa dei soggetti che vivono in condizioni di disagio, svantaggio, precarietà e solitudine;
- Mettere in atto iniziative che favoriscano percorsi di emancipazione e recupero del benessere psichico;
- Promuovere e favorire la costituzione di gruppi di solidarietà e di sostegno reciproco;
- Sensibilizzare e coinvolgere enti ed istituzioni pubbliche e private per la costruzione di una cultura dell’integrazione, della solidarietà e del rispetto dei diritti.

## MODULO RECLAMI

### Segnalazione e Descrizione del Reclamo

Segnalazione del reclamo: \_\_\_\_\_

Data di segnalazione del reclamo: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Nome dell'Operatore che ha rilevato il reclamo)

\_\_\_\_\_  
(Ruolo)

\_\_\_\_\_  
(Nome del Cliente o dell'Operatore che ha esposto il reclamo)

Tipologia del reclamo:

☐

Reclamo verbale

☐

Reclamo scritto

Descrizione del reclamo raccolto dall'Operatore:

In caso di reclamo scritto è possibile allegare nota firmata:

Riferimenti del documento contenente il reclamo:(da considerarsi allegato al presente modulo)

Eventuali precisazioni accessorie da parte di chi ha ricevuto il reclamo:

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente  
(eventuale)

\_\_\_\_\_  
Firma dell'Operatore  
che ha rilevato il reclamo (sempre)

\_\_\_\_\_  
Firma del Responsabile  
competente per ricezione modulo (sempre)

Il presente modulo compilato in tutte le sue parti può essere consegnato a mano al coordinatore della struttura, via posta elettronica a [presidenza@benesserecoop.it](mailto:presidenza@benesserecoop.it) è possibile scaricare il formato elettronico direttamente dal sito della cooperativa <http://www.benesserecoop.it>




## PER CONTATTARCI



<http://www.benesserecoop.it>

|  |   |                         |  |
|---|--|--|---|
| <b>Presidenza</b>   | <a href="mailto:presidenza@benesserecoop.it">presidenza@benesserecoop.it</a>   | <b>0971476068</b><br><b>3337534842</b>   | <b>Dal Lunedì al Venerdì</b><br><b>Dalle 11.00 alle 18.00</b>                       |
| <b>Segreteria e Amministrazione</b>   | <a href="mailto:info@benesserecoop.it">info@benesserecoop.it</a><br><a href="mailto:amministrazione@benesserecoop.it">amministrazione@benesserecoop.it</a> | <b>0971476068</b>  | <b>Lu-Me-Ve dalle 09.00 alle 14.00</b><br><b>Ma-Gi dalle 16.00 alle 18.00</b>       |
| <b>Casa Alloggio "Benessere"</b><br><b>Settore Sanitario</b>                      | <a href="mailto:dgm.benessere@live.it">dgm.benessere@live.it</a>   | <b>0971476068</b>  |   |
| <b>Casa Alloggio "Benessere"</b><br><b>Settore Educativo</b>                      | <a href="mailto:educatori3benessere@gmail.com">educatori3benessere@gmail.com</a>   | <b>0971476068</b>  |   |
| <b>Casa Alloggio "La Sentinella"</b><br><b>San Rufo (Sa)</b>                      | <a href="mailto:sentinella.benessere@gmail.com">sentinella.benessere@gmail.com</a>   | <b>3272760213</b><br> |   |

|   |  |
|---|--|
| <br><b>Posta Elettronica Certificata</b> | <a href="mailto:benesserecoop@pec.it">benesserecoop@pec.it</a> |
|---|--|

|   |                    |
|---|--------------------|
| <br><b>Partita IVA</b> | <b>01253190761</b> |
|---|--------------------|

|  |                |
|--|----------------|
| <br><b>Codice Destinatario fatturazione</b> | <b>KRRH6B9</b> |
|--|----------------|