



CARTA DEI SERVIZI

COOPERATIVA SOCIALE EMMANUELE

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Emmanuele è da anni impegnata a fianco delle persone per promuoverne sviluppo e capacità, perseguendo i principi di trasparenza, correttezza ed efficacia.

Al fine di raggiungere i principi sopra elencati, si è individuato, nello strumento della carta dei servizi, un utile alleato. La carta, infatti, fissa principi e regole nei rapporti tra organizzazioni, che erogano servizi, e cittadini che ne usufruiscono. Inoltre costituisce una concreta manifestazione di un cambiamento della cultura organizzativa, nell'ottica di uno sviluppo della qualità dei servizi erogati. Impegnandoci per un costante miglioramento, crediamo che la seguente carta possa aiutarci a raggiungere le seguenti finalità:

- Informare l'usufruttore finale del servizio circa il contenuto e gli obiettivi del medesimo.
- Comunicare i criteri e le modalità d'accesso ai servizi.
- Promuovere consapevolezza circa le risorse presenti sul territorio e, in particolare, quelle erogate dalla Cooperativa.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno. I Contenuti sono così strutturati:

1. notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
2. esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
3. descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
4. misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.



UN PO DI STORIA

Quello che segue vuole essere un breve riassunto della nostra storia, certo non può avere la pretesa di essere esaustivo, il suo obiettivo è quello di accompagnare il lettore a capire come siamo cresciuti, in quali ambiti possiamo vantare un'esperienza consolidata e quali sono le nostre competenze. Chiediamo, scusa sin da ora ai partner che non verranno citati o ai progetti che verranno solo accennati: piuttosto che i nomi si è ritenuto importante indicare l'ambito nel quale la cooperativa ha agito ed è cresciuta.

La cooperativa Emmanuele è una società senza scopo di lucro, costituita ufficialmente con atto notarile il 3 settembre del 1985, nata nell'ambito del territorio Cuneese per svolgere attività sociali. Dopo aver gestito più interventi nell'ambito dei servizi alla persona, in particolare per conto del Comune di Cuneo, ha rivolto prioritariamente la sua attenzione alle problematiche dei minori e dal settembre del 1990 gestisce una comunità Educativa Residenziale per Minori in situazioni socio familiari problematiche o soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria minorile, per conto del Consorzio Socio Assistenziale di Cuneo (C.S.A.C.). A partire dal 2000 si sono attivati nuovi progetti, che hanno ampliato l'ambito di intervento all'educativa di strada, precisamente con i comuni di Cuneo, Borgo San Dalmazzo e Boves. In particolare, dal 2004, la cooperativa ha preso in gestione il centro aggregativo "La Pulce D'acqua". Pochi anni dopo, nel 2006, ha iniziato ad occuparsi di accoglienza maschile, con la gestione della struttura in Via Fossano 24 a Cuneo.





Dal 2007, invece, sono iniziate diverse attività di supporto all'educazione e allo studio in collaborazione con gli istituti scolastici di Cuneo.

Sempre nel 2007, con i piani locali giovanili, si attivano i primi progetti sulle politiche e sulla partecipazione giovanile, ambito tutt'ora d'attenzione e cura da parte della Cooperativa, e trasversale a tutti gli interventi.

Meno di un anno dopo, prendono forma i primi progetti tra C.S.A.C. e altri consorzi sulla progettazione d'interventi d'integrazione culturale e mediazione linguistica.

A cavallo tra il 2010 e il 2011 iniziano diversi progetti, aventi come target principale gli adulti e inerenti alla sicurezza integrata e la gestione dei conflitti; progetti che permettono l'inizio di proficue collaborazioni con le case circondariali di Cuneo.

E' solo dal 2012, però, che incominciano a instaurarsi stimolanti collaborazioni con diverse associazioni del territorio, collaborazioni che portano all'apertura di diversi doposcuola e alla co-progettazione di numerosi interventi sul territorio.

Dal 2015, infine, il centro d'accoglienza maschile sito in Via Fossano a Cuneo, si converte in appartamenti d'accoglienza per emergenze abitative, stabilendo un ulteriore ambito di lavoro della Cooperativa.

Non per ultimo si deve evidenziare il lavoro da sempre svolto con la rete delle fondazioni bancarie o delle banche, al fine di realizzare interventi di aiuto e supporto alla cittadinanza.

AMMINISTRAZIONE

La Cooperativa è gestita da un consiglio di amministrazione composto da una Presidente, Brunella Dalmasso un Vicepresidente Enrico Santero e due consiglieri soci lavoratori. La parte amministrativa e contabile è gestita da una segretaria. La sede della Cooperativa Emmanuele è in Via Luigi Teresio Cavallo n. 7



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

I nostri servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza, imparzialità

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Progetto Educativo e sociale individualizzato per ogni singola persona.

Continuità

La Cooperativa assicura uno sforzo regolare e continuo nel mantenere i servizi o le attività descritte nella seguente carta, in tutto il periodo previsto dalle convenzioni o dai progetti in essere. Qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività previste dalla Carta dei servizi, la Cooperativa si impegna a limitare al massimo il tempo di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli utenti e le loro famiglie.

Partecipazione

La persona inserita all'interno del servizio, o coinvolta in un'attività, è protagonista: l'impegno della Cooperativa sarà quello di fornire gli strumenti e le risorse utili per promuovere la partecipazione attiva delle persone.

Efficacia ed efficienza

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi. A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano all'interno della Cooperativa.





Diritti fondamentali garantiti

Informazione e chiarezza

La Cooperativa assicura la piena informazione degli utenti e delle loro famiglie circa le modalità di prestazione dei servizi. Gli utenti e le loro famiglie hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni che li riguardano nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

Diritto alla sicurezza

Gli utenti hanno diritto di vivere o permanere in un ambiente sicuro. La Cooperativa si impegna a segnalare, tempestivamente, eventuali danni o pericoli strutturali ai titolari delle strutture. La sicurezza è anche intesa in termini di relazione, pertanto si assicura un'approfondita selezione e monitoraggio degli operatori che operano nei servizi.

Diritto alla parità di trattamento

Ogni utente ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli utenti. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della Cooperativa. Partendo dal principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattata in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta.





Diritto individualità rispetto privacy e persona.

Il servizio che viene erogato deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita assicurando anche quella sfera di “privacy” personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

Diritto alla partecipazione

Ogni utente ha diritto di esprimersi e di partecipare ad ogni iniziativa proposta all’interno della Cooperativa.

Diritto al volontariato

La Cooperativa favorisce e sviluppa varie forme di volontariato ritenendolo una valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone. Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all’interno della Cooperativa in accordo e con l’autorizzazione. il personale e i dirigenti del servizio.



COMUNITA' PER MINORI

IL SERVIZIO

La comunità Emmanuele è un servizio educativo residenziale (aperto tutto l'anno, 24 ore su 24) a cui accedono minori, preadolescenti ed adolescenti, su segnalazione del servizio sociale territoriale del Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese. All'interno della comunità lavorano 5 educatori professionali, un'operatrice socio-assistenziale e un coordinatore.

La struttura può ospitare sino a 8 ragazzi che, per ragioni diverse, non possono vivere con i loro genitori. La durata della permanenza in comunità viene stabilita, di volta in volta, sulla base dei bisogni del minore e pertanto viene concordata nell'ambito di un progetto individualizzato.

Il progetto individuale vuole garantire al ragazzo un intervento il più possibile personalizzato, ovvero: progettato partendo dalle sue esigenze, dalle sue risorse e dai suoi vincoli. Lo sguardo è orientato al futuro affinché il/la minore possa ritornare il prima possibile ad una vita familiare (quella d'origine o una affidataria) oppure possa vivere in autonomia al compimento dei 18 anni, grazie ad un impiego lavorativo e ad un percorso di maturazione personale.





COME ACCEDERE

Vi possono accedere ragazzi dai 12 ai 17 anni, tramite segnalazione dei Servizi Sociali di territorio, oppure tramite l'accompagnamento da parte delle Forze dell'Ordine in alcune situazioni di emergenza.

COME RAGGIUNGERCI

La comunità è in Via Fontanelle n.6 a San Rocco Castagnaretta

INFORMAZIONI E CONTATTI:

Comunità per minori Emmanuele tel. 0171/344262

Mail: comunita.minori@emmanuele-onlus.org

Coordinatore Luca Audisio tel. 3807951110



ACCOGLIENZA POST 18

La cooperativa gestisce un appartamento nel quale vengono inseriti giovani neo diciottenni, preferibilmente in uscita da comunità per minori, che necessitano di un appoggio abitativo e di un periodo di accompagnamento educativo volto al raggiungimento dell'autonomia.

INFORMAZIONI E CONTATTI:

Cell: 3287810079

Mail: direzione@emmanuele-onlus.org

Via Demonte 7 San Rocco Castagnaretta, Cuneo



NUCLEI DI EMERGENZA ABITATIVA “CUNEO STORICA”

IL SERVIZIO

I nuclei di emergenza abitativa “Cuneo storica” nascono in seguito ad un’analisi dei bisogni legati al problema della casa da parte del Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese, e rappresenta un’evoluzione degli ex Nuclei di Convivenza guidata di Via Fossano.

Il servizio garantisce accoglienza principalmente a famiglie con figli minorenni che si trovano in condizioni di precarietà abitativa e presentano gravi difficoltà economiche. E’ una forma di social housing temporaneo mediato e permette l’inserimento di 6 nuclei familiari, per un totale di 20 ospiti.

Il servizio prevede l’offerta temporanea di unità abitative per una durata di 8 mesi (eventualmente rinnovabili di ulteriori 4 mesi). Gli ospiti, concorderanno con gli operatori un programma volto a facilitare l’autonomia, il reinserimento lavorativo, abitativo e sociale.

COME ACCEDERVI

L’accesso avviene tramite la segnalazione dei servizi socio assistenziali territoriali, e viene valutato da un’apposita commissione. A parità di altre condizioni, la priorità di accesso è riservata a nuclei mono genitoriali.

INFORMAZIONI E CONTATTI:

Tel.: 3287810079

Mail: direzione@emmanuele-onlus.org



NUOVO WELFARE

Sempre sul fronte di aiuti ad adulti in difficoltà la cooperativa sta avviando progetti innovativi legati alla creazione di reti di sostegno alla povertà.

Uno dei principali tra questi riguarda la gestione di una rete di ORTI SOLIDALI il cui obiettivo è produrre ortaggi da redistribuire a prezzi simbolici o gratuitamente a persone in gravi difficoltà economiche. D'altro canto il progetto si propone anche di favorire l'inserimento al lavoro e l'apprendimento di nuove competenze attraverso l'utilizzo di borsisti proprio nella coltivazione di tali orti.

Altro progetto riguarda invece lo SCAMBIO SOLIDALE di arredi: in tal caso lo scambio consiste nella donazione di mobili a famiglie in difficoltà le quali a loro volta si impegnano ad una restituzione attraverso l'adesione ad un percorso che prevede aspetti formativi e di impegno di volontariato.

INFORMAZIONI E CONTATTI

Tel.: 3281353718

Mail: progetti@emmanuele-onlus.org



CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE “LA PULCE D’ACQUA”

IL SERVIZIO

Il Centro di Aggregazione Giovanile La Pulce d’Acqua, di titolarità del Consorzio Socio- Assistenziale del Cuneese, e gestito dalla Cooperativa Sociale Emmanuele, è attivo dal 2002. La Pulce d’Acqua nasce dalla collaborazione tra i diversi servizi di prevenzione dei comportamenti a rischio nell’ adolescenza della città di Cuneo. L’obiettivo è quello di offrire uno spazio polifunzionale per gli adolescenti dai 12 ai 18 anni, in cui si possano incontrare, confrontare e sviluppare competenze personali e relazionali utili per la loro crescita.

Attraverso il sostegno di Educatori Professionali, gli adolescenti che frequentano “la pulce” possono sperimentare forme costruttive di aggregazione fra coetanei, nonché trovare figure adulte di riferimento in grado di ascoltarli e orientarli.

Numerosi sono i giochi e le attrezzature disponibili presso il centro: Tv con Vhs e Dvd player, playstation II, nintendo Wii, telecamere, fotocamera, impianto audio con microfoni, software karaoke, consolle DJ, ping pong, biliardo, calcetto , diversi giochi da tavolo, e tanto altro ancora.

Come raggiungerci:

La Pulce d’Acqua si trova in Via Manfredi di Luserna 10, presso locali comunali, nel cuore del quartiere “Cuneo Storica”.





Orari aperture:

sono previsti momenti laboratoriali cui si accede in seguito ad un'iscrizione il lunedì, il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

Le “aperture libere”, il martedì e il giovedì dalle 17.00 alle 19.00 dove i ragazzi possono accedere senza iscrizione.

INFORMAZIONI E CONTATTI

Tel.: 3807951437

Mail: valentina.fida@emmanuele-onlus.org

Altri centri aggregativi e attività di educativa di strada sono previsti nei quartieri San Paolo e Cerialdo di Cuneo, dove la Emmanuele opera in collaborazione con un'altra cooperativa sociale, e nel Comune di Borgo San Dalmazzo.

INFORMAZIONI E CONTATTI

Tel.: 3807951437

Mail: valentina.fida@emmanuele-onlus.org



PROGETTAZIONE SCOLASTICA

La Cooperativa Sociale Emmanuele lavora in stretto collegamento con le Scuole di vario ordine e grado presenti nei territori in cui opera (in primis nei Comuni di Cuneo, Borgo San Dalmazzo, Boves, Caraglio, Demonte, ecc.), raccogliendone i bisogni educativi emergenti e traducendoli in interventi co-progettati che possano rispondervi coerentemente. Si ritiene, infatti, fondamentale, per la buona riuscita degli interventi educativi stessi, la creazione di una stretta sinergia fra insegnanti ed educatori coinvolti in modo da poter incidere maggiormente sulle varie forme di disagio scolastico di volta in volta affrontate.

Coerentemente con la mission della cooperativa, i progetti proposti, hanno come finalità la prevenzione ed il contrasto della dispersione scolastica. In particolare essi si propongono d'agire sia durante le attività curricolari, con interventi laboratoriali (educazione ai new media, gestione del clima di classe, educazione ai conflitti, educazione al "rischio", ecc.), sia nel tempo extrascolastico, attraverso la realizzazione di spazi di studio specifici per le differenti età.





Si riportano di seguito i principali filoni di intervento:

- Lotta alla dispersione scolastica
- Peer education (promozione della salute e prevenzione comportamenti a rischio)
- Percorsi di educazione ai conflitti
- Promozione dell'integrazione inter-culturale
- Percorsi di orientamento e di ri-orientamento scolastico
- Doposcuola territoriali
- Interventi educativi rivolti ad adolescenti

Parallelamente agli interventi educativi con gli alunni e gli studenti, la Cooperativa organizza, in collaborazione con gli Istituti Scolastici e le Istituzioni comunali, momenti formativi rivolti ai genitori degli stessi, con lo scopo di rinforzarne la funzione genitoriale nell'ottica di favorire il benessere dei figli e dell'intero nucleo familiare.

INFORMAZIONI E CONTATTI:

Tel.: 3281353718

Mail: progetti@emmanuele-onlus.org



PROTAGONISMO GIOVANILE E CITTADINANZA ATTIVA

La Cooperativa Sociale Emmanuele, coordina e gestisce, progetti di titolarità di Fondazioni o Enti pubblici inerenti al territorio sul tema del protagonismo giovanile e della partecipazione attiva. I progetti riguardano il territorio perché lavorano in rete con istituzioni, associazioni e altri stakeholder per promuoverne lo sviluppo.

Consapevoli che un territorio è “nutritivo” solo nella misura in cui vi è un’interazione e uno scambio tra le parti che lo governano e lo abitano, la cooperativa mette a disposizione le proprie competenze per facilitare i processi d’interazione e comunicazione al fine di un miglioramento culturale, sociale e quindi economico del territorio, o più semplicemente la valorizzazione dello stesso.

Nonostante la progettazione inerente a questa tema sia molteplice, negli ultimi anni la cooperativa ha maturato esperienze importanti inerenti al contesto montano. Si è lavorato a fianco delle persone che lo abitano e delle istituzioni che lo presidiano, al fine di promuoverne lo sviluppo e valorizzare il suo potenziale.

INFORMAZIONI E CONTATTI

Tel.: 3807951437

Mail: valentina.fida@emmanuele-onlus.org



SEGRETERIATO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Emmanuele mette a disposizione servizi di segretariato sociale: Il segretariato sociale è un servizio che ha come scopo quello di sostenere il cittadino, dando informazioni e consulenza circa: i servizi sociali, assistenziali, educativi, sanitari, pubblici o privati, disponibili sul territorio.

L'obiettivo è quello di far sì che tutti i cittadini possano avere le informazioni necessarie per accedere alle risorse presenti.

Gli ambiti delle informazioni ottenibili dal segretariato sociale possono essere:

- il lavoro e l'orientamento professionale
- l'istruzione e i servizi scolastici (refezione, borse di studio, doposcuola, ecc.)
- i servizi della sicurezza sociale (assistenza, previdenza e sanità)
- i servizi per il tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali, vacanze, ecc.)
- le aziende private che erogano servizi a pagamento, le loro tariffe e le caratteristiche dei servizi erogati
- le regole per accedere ai servizi.

INFORMAZIONI E CONTATTI

Tel.: 3281353718

Mail: progetti@emmanuele-onlus.org



GENITORIALITA'

La genitorialità rappresenta una funzione assai complessa, che non si esaurisce con la nascita di un figlio, ma che anzi è in continua evoluzione in tutto l'arco della vita. Non si può essere genitori sempre allo stesso modo: sarà necessario assolvere impegni differenti e adottare modalità comunicative e interattive diverse secondo l'età dei figli. Eventi imprevisti e inattesi possono poi mettere in crisi molto velocemente le capacità genitoriali perché richiedono un adattamento e una rielaborazione di nuove strategie. Tutto ciò implica, quindi, un dinamismo nel rivisitare il proprio stile educativo, affrontando in modo funzionale i cambiamenti che la vita può portare.

La Cooperativa Emmanuele mette a disposizione interventi di supporto e sostegno alle capacità genitoriali, che hanno l'obiettivo di aiutare genitori che si trovano ad affrontare una situazione di difficoltà

I SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE POSSO ESSERE:

Mediazione familiare Sostegno educativo

INFORMAZIONI E CONTATTI

Tel.: 3281353718

Mail: progetti@emmanuele-onlus.org



COME RECLAMARE

Tutti i servizi della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami. La cooperativa si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi. I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via
- segnalazione telefonica al numero 0171.344204
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.



MODULO DI RICHIAMO



MODULO DI RECLAMO

NOME:

COGNOME:

RECAPITO TELEFONICO:

INDIRIZZO EMAIL:

MOTIVI DEL RECLAMO:

