



COOPERATIVA SOCIALE  
"GLI ANNI IN TASCA"

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001

**Cooperativa Sociale**  
**"GLI ANNI IN TASCA"**  
**Via G. Rossini, 22**  
**01100 Viterbo**  
**P.I./C.F 01627490566**

# CARTA DEI SERVIZI

Rev. O.I. del 10/07/2020

“La salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, e non consiste soltanto nell’assenza di malattie ed infermità”.

“Il godimento del migliore stato di salute raggiungibile costituisce un diritto fondamentale di ogni essere umano, senza distinzioni di razza, religione, opinioni politiche, condizione economica o sociale”.

## Indice

Presentazione	.....	pag. 4
Introduzione	.....	pag. 5
Identità e Valori	.....	pag. 6
Ruoli e Funzioni	.....	pag. 8
Progetti e Servizi	.....	pag. 9
Il Sistema P.A.I.	.....	pag.13
Standard di qualità	.....	pag. 14
La Rete	.....	pag. 15
Le Iscrizioni	.....	Pag. 17

## Presentazione

La Cooperativa Sociale “Gli Anni in Tasca” si impegna da tempo a garantire il più alto livello di professionalità e qualità dei suoi interventi.

Per fornire adeguate risposte alla domanda di qualità da parte dei servizi inviati e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi, abbiamo scelto di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità e competenza.

Ora che la nostra attività è consolidata e riconosciuta, vogliamo fare un altro passo avanti, stendendo la Carta dei Servizi.

In questo modo desideriamo rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i committenti ed i destinatari dei servizi.

Attraverso la Carta dei Servizi, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione delle attività e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

Saremo sempre a disposizione per suggerimenti, domande ed osservazioni.

La nostra sede è a Viterbo, in via G. Rossini 22.

I nostri contatti :

[info@gliannintasca.it](mailto:info@gliannintasca.it)

Cooperativa Sociale "Gli Anni in Tasca" ETS, via G. Rossini n 22, 01100 Viterbo

Tel. 0761 321303

Fax. 0761 328209

Presidente: Orlando Meloni 349 5136189

[orlando.meloni@tim.it](mailto:orlando.meloni@tim.it)

In fede,

Il Presidente della Cooperativa “Gli Anni in Tasca”

## Introduzione

### Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi (in applicazione della Legge 8 novembre 2000 n° 328) è un documento di impegno che la Cooperativa stipula con coloro che beneficiano dei suoi Servizi (utenti, operatori, amministratori).

Segue alcuni principi fondamentali:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

È lo strumento principale con cui la Cooperativa:

- illustra i Servizi offerti
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dell'erogazione
- semplifica gli aspetti burocratici e procedurali
- attiva il sistema di gestione dei reclami

I Contenuti sono:

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. definizione degli standard di qualità
5. misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

E' disponibile presso la Sede della Cooperativa stessa e pubblicata sul sito ufficiale [www.glianniintasca.it](http://www.glianniintasca.it).

## Identità e Valori

“Gli Anni in Tasca” è una Cooperativa Sociale nata a Viterbo nel 1999, con lo scopo di promuovere la cura, la riabilitazione, l’inserimento sociale, scolastico e lavorativo di persone con disabilità.

La Cooperativa svolge il proprio lavoro attraverso la progettazione e la gestione di servizi di qualità in ambito socio-assistenziale-educativo-riabilitativo, avvalendosi di personale altamente specializzato.

Il primo nucleo è nato da un gruppo di universitari, volontari, che avevano partecipato per alcuni anni a progetti riabilitativi della Neuropsichiatria Infantile e che, in base alla legge 196/97 (meglio conosciuta come Legge Treu) che prevedeva un intervento straordinario per l’occupazione, hanno costituito la Cooperativa, così come prevedeva tale normativa.

Dal 1999 collabora alla realizzazione dei progetti riabilitativi dell’Unità Operativa Complessa di Neuropsichiatria Infantile e dal 2006 di quelli dell’Unità Operativa Semplice Interdistrettuale Disabile Adulto della A.U.S.L. di Viterbo.

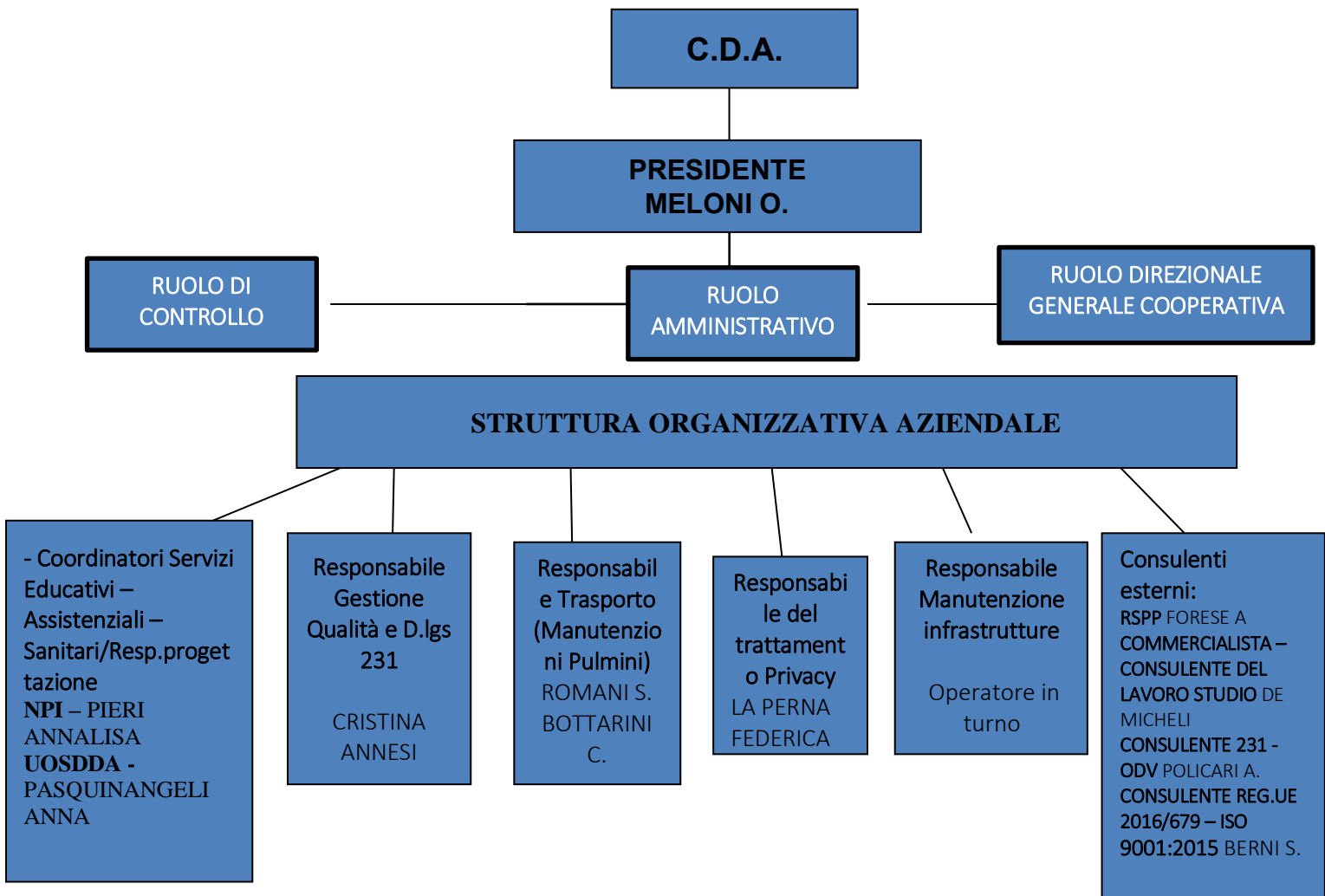
Da luglio 2003 è socia e fondatrice, insieme ad altre cooperative sociali di Viterbo e provincia, del Consorzio di Cooperazione Sociale Territoriale il “Cerchio”.

Il metodo di lavoro della Cooperativa mira a perseguire le seguenti finalità:

- Assumere una visione ampia del concetto di soddisfazione dell’utente, così da favorire l’esercizio pieno dei diritti a tutti i cittadini ed in particolare alle persone con fragilità.
- Garantire la progettazione e l’erogazione del servizio rivolto all’utente nei tempi e nei modi richiesti.
- Assicurare il pieno rispetto dell’identità di ogni utente, attraverso la tutela della sicurezza e della riservatezza e la prevenzione di ogni forma di discriminazione.
- Sviluppare un’organizzazione basata sul criterio di efficienza (capacità di produrre il massimo rapporto tra risultato e mezzi/risorse impiegati), di efficacia (raggiungimento con successo degli obiettivi prefissati e valutati ex post) ed economicità (utilizzare in modo efficiente i proprio mezzi/risorse).
- Assumere lo sviluppo della Persona come fine ed aspetto primario della politica e gestione delle risorse umane, attraverso una gestione dei tempi e dei modi di lavoro e dei percorsi di sviluppo delle competenze professionali e di crescita individuale.
- Creare un’organizzazione sempre più funzionale, definendo ruoli e responsabilità e garantendo il pieno rispetto dell’identità professionale e personale.

- Tutelare i soci e i dipendenti, promuovendo il rispetto dei diritti e dei doveri, attraverso l'applicazione delle leggi, degli Statuti sociali, dei regolamenti interni, nel rispetto e applicazione del C.C.N.L. di riferimento.
- Garantire trasparenza e certezza del flusso informativo.
- Allargare i rapporti e le collaborazioni con gli altri soggetti del Terzo Settore, finalizzandoli allo sviluppo della responsabilità sociale nel territorio.
- Realizzare il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati, della soddisfazione degli utenti e del personale, misurando il raggiungimento degli obiettivi, attraverso gli indicatori definiti, al fine di garantire il miglioramento continuo.

## Ruoli e Funzioni



La responsabilità di stabilire le politiche aziendali relativamente ai servizi offerti, alla qualità del servizio ed alla buona gestione economica della Cooperativa compete al Consiglio di Amministrazione.

In particolare il Presidente, al quale si affiancano altri due membri, è il garante dell'applicazione dei principi ispiratori ed ha il compito di promuovere il buon andamento economico e sociale della Cooperativa e di vigilare sulla corretta ed efficace applicazione delle politiche di qualità, sicurezza e di gestione economica.

La Cooperativa si avvale sia dell'attività lavorativa dei soci, sia della collaborazione di personale dipendente con specifiche competenze professionali.

Il personale, che ad oggi si attesta intorno alle 36 unità con contratto a tempo indeterminato, 12 unità a tempo determinato e 28 unità con Partite Iva, consta di:



Psichiatri, Psicologi, Assistenti Sociali, Logopedisti, Educatori Professionali, Terapisti della Neuropsicomotricità, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Terapisti Occupazionali, Fisioterapisti, Assistente alla Comunicazione L.I.S., Operatori Socio Sanitari.

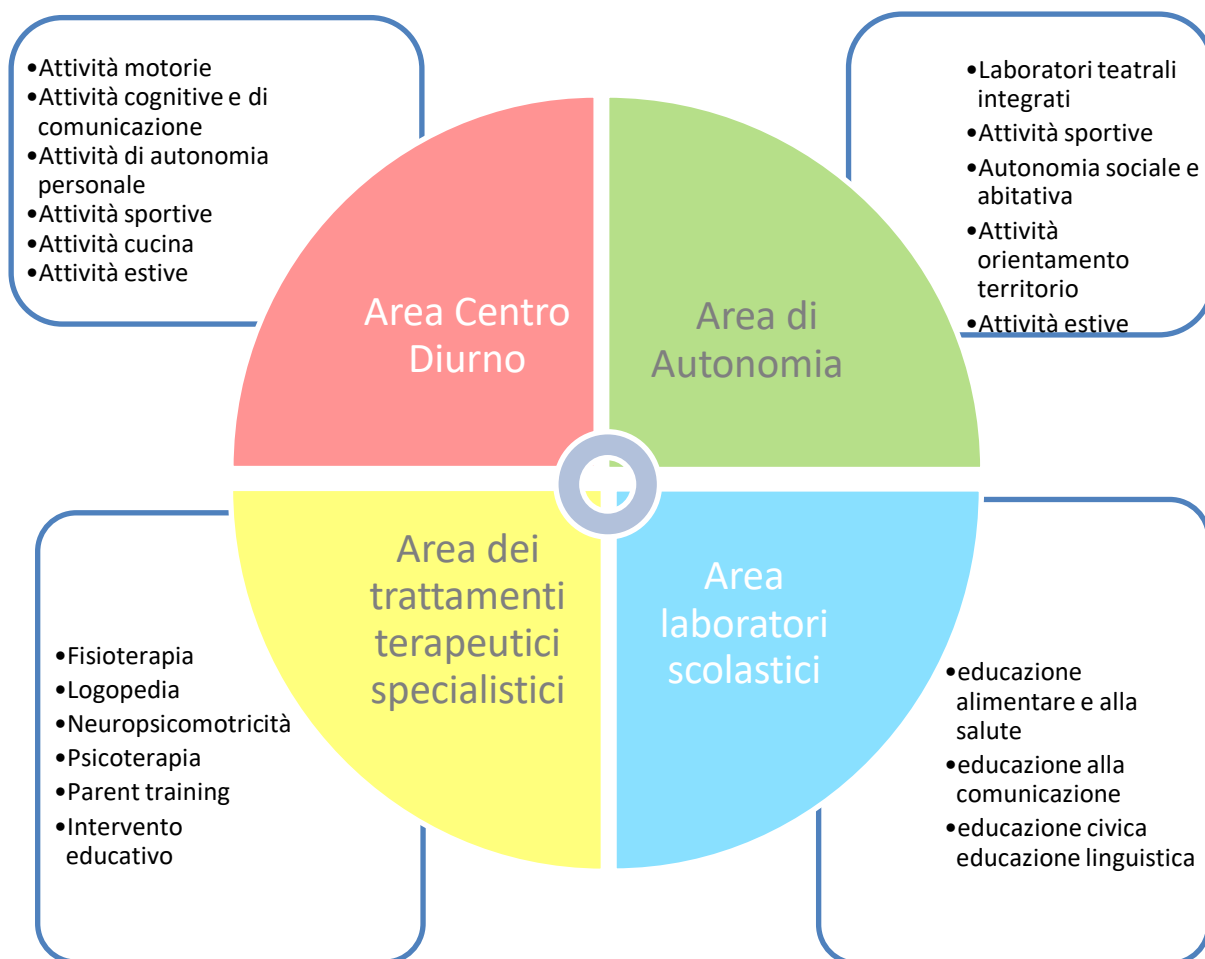
## Progetti e Servizi

La Cooperativa “Gli Anni in Tasca” collabora dal 1999 alla realizzazione dei progetti riabilitativi dell’Unità Operativa Complessa di Neuropsichiatria Infantile e dal 2006 di quelli dell’Unità Operativa Semplice Interdistrettuale Disabile Adulto della A.U.S.L. di Viterbo.

L’attività svolta in collaborazione con l’U.O.C. di N.P.I. si articola in quattro aree:

- a) **Area di centro diurno:** le attività sono rivolte a soggetti con disabilità mentale grave e media svolte dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 19.00 presso la sede principale (Centro socio-riabilitativo “Eta Beta” via Porsenna). Le proposte sono: attività espressive, di musica, ritmo e movimento, di comunicazione, di percezione spazio-temporale, di autonomia personale, di educazione alle emozioni, ludico-motorie, grafico-pittoriche, tatto-sensoriali, di motricità, di cucina, attività sportive e attività in fattoria didattica... Per il periodo estivo, inoltre, sono previste uscite residenziali brevi e soggiorni estivi.
- b) **Area di autonomia:** le attività sono rivolte a soggetti con disabilità mentale lieve o medio-lieve e/o con problemi relazionali. Le proposte sono: tirocini di lavoro, laboratori teatrali integrati, attività sportive, (basket, scherma, vela, nuoto), attività di orientamento sul territorio, esperienze di autonomia sociale e abitativa. Per il periodo estivo, inoltre, sono previste uscite residenziali.
- c) **Area dei laboratori scolastici integrati:** le attività sono rivolte a soggetti con disabilità mentale medio-grave e/o con disturbi e problemi relazionali. Il progetto interistituzionale, regolato da un accordo di rete e programmatico, si articola in laboratori che si attivano all’interno delle strutture scolastiche dell’infanzia, primarie e secondarie di primo grado; sono sempre integrati e realizzati in setting di piccolo gruppo. Le tematiche proposte sono: educazione delle emozioni, educazione alimentare e alla salute, educazione alla comunicazione, educazione civica, educazione storico-artistica, musica e movimento, animazione teatrale, educazione linguistica.

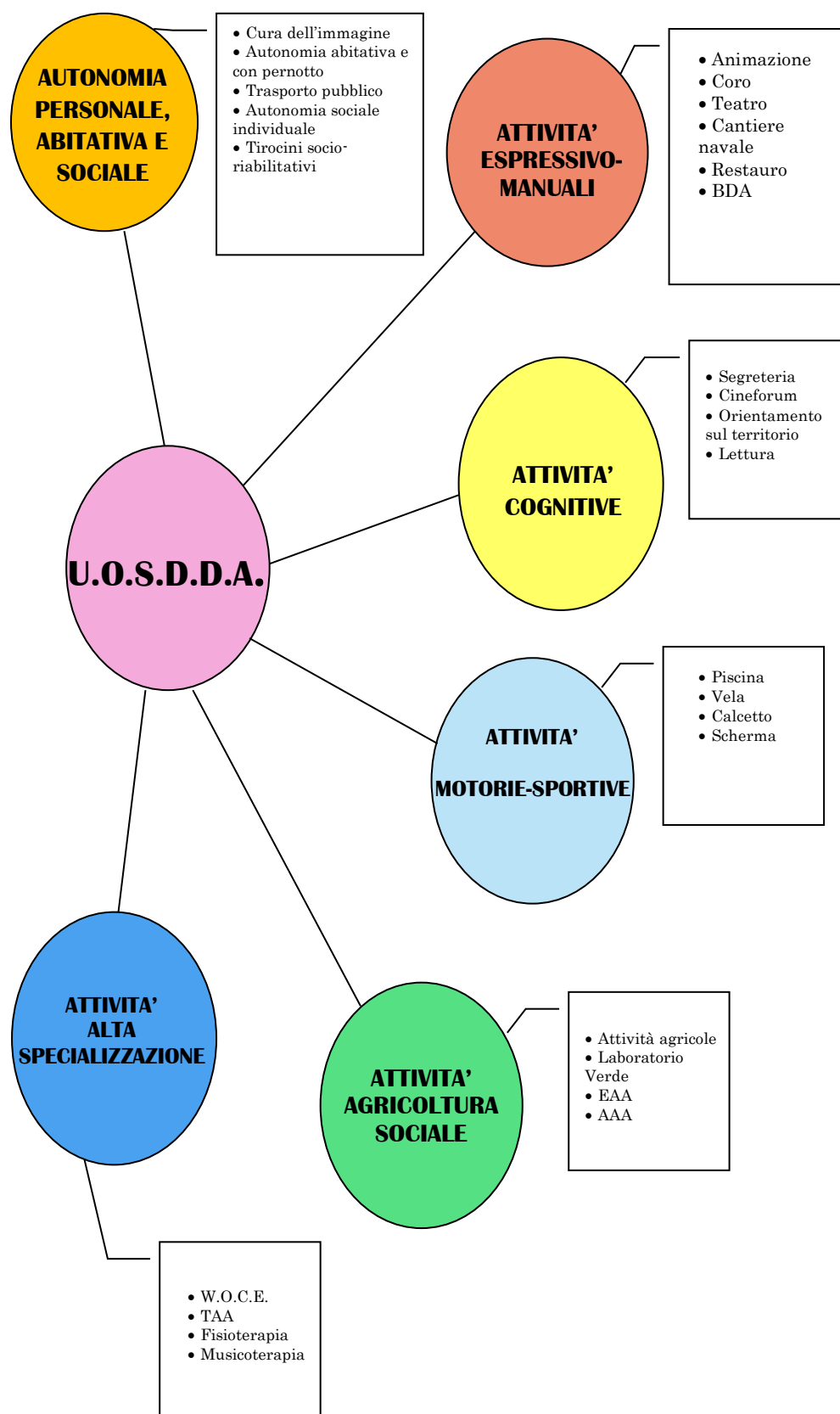
d) **Area dei trattamenti terapeutici specialistici:** gli interventi sono concordati con l'équipe A.S.L., inseriti nei Piani Assistenziali Individuali ed attuati da specifiche figure professionali quali: logopedista, fisioterapista, neuropsicomotricista, psicologo ed educatore.



L'attività svolta in collaborazione con l'U.O.S.D.D.A. si articola in sei aree:

- Area dell'autonomia:** autonomia personale (laboratorio di Cura dell'Immagine), autonomia abitativa (appartamento condiviso, autonomia abitativa e domiciliare, autonomia abitativa con pernottamento), autonomia sociale (organizzazione tempo libero, trasporto pubblico, autonomia sociale individuale), tirocini socio riabilitativi.
- Area espressivo-manuale:** laboratori espressivi (animazione, coro, teatro, musica, murales, pittura), laboratori manuali (ceramica, cantiere navale, restauro, bda).
- Area cognitiva:** segreteria, cineforum, orientamento sul territorio, lettura.

- d) **Area motoria-sportiva:** piscina, vela, calcetto, palestra, danza, scherma.
  
- e) **Area dell'agricoltura sociale:** attività agricole, laboratorio verde, EAA (educazione assistita da animali), AAA (attività assistite da animali).
  
- f) **Area dei trattamenti terapeutici specialistici:** W.O.C.E. (Written Output Communication Enhancement-Scrittura per lo sviluppo della Comunicazione), TAA (terapie assistite da animali), Fisioterapia.



La Cooperativa eroga inoltre un servizio di trasporto a favore degli utenti presso le strutture riabilitative.

Sono a disposizione dell'utenza autisti ed assistenti. Le autovetture sono dotate dei moderni comfort, omologate secondo la normativa vigente e fornite di tutte le attrezzature necessarie, come da "Manuale dell'Autista" in Rev. 0.2 del 05/06/2018

## **Il sistema P.A.I.**

Il P.A.I. o Piano Assistenziale Individualizzato, è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare, la valutazione del soggetto in condizione di bisogno, con lo scopo di dare l'avvio ad un progetto di assistenza e riabilitazione, che abbia come obiettivo la piena qualità di vita dell'utente.

I Piani Assistenziali Individuali, inizialmente, sono stati avviati dalla A.S.L. di Viterbo a partire da luglio 2012 con deliberazione del DG n° 109 del 03/02/2011 attivando una procedura per l'affidamento in cogestione, come modalità di presa in carico, in seguito ad una proposta di legge regionale concernente il "Sistema integrato degli interventi, dei Servizi e delle prestazioni sociali per la persona e la famiglia nella Regione Lazio" (proposta di legge n. 226 del 4 luglio 2011). Attualmente vengono erogati dalla ASL in seguito all'aggiudicazione della Gara denominata "PAI Piani Assistenziali Individualizzati" avvenuta con decorrenza 01/01/18.

Concretamente il P.A.I. è l'elaborazione di un progetto costruito intorno ai bisogni della persona, considerata nella sua globalità.

E' uno strumento di comunicazione organizzata fra tutti i membri dell'équipe multidisciplinare, necessario all'attuazione di un'assistenza globale ed individualizzata.

L'équipe è costituita dalle seguenti figure professionali:

- educatori professionali,
- coordinatore,
- psicologi,
- terapisti della riabilitazione psichiatrica,
- terapisti occupazionale
- operatori sociosanitari

L'équipe multi disciplinare ha il compito di integrare i contributi professionali di ognuno, al fine di garantire un servizio globale per ogni singolo utente. Crea e monitora il PAI, svolge periodiche

e sistematiche riunioni finalizzate a definire il profilo dell'autonomia della persona, realizzato dalle valutazioni sanitaria, cognitiva, funzionale e della mobilità, e sociale.

Inoltre affronta i problemi organizzativi riguardanti il funzionamento complessivo dell'organizzazione e viene convocata ogni qualvolta si renda necessario.

Il P.A.I. si articola in 3 fasi pianificate:

- **Definizione degli obiettivi:** focalizzare l'attenzione sull'utente ed identificare i problemi.
- **Pianificazione ed attuazione degli interventi:** progettare e sviluppare la successione e le modalità di realizzazione del piano riabilitativo, in modo razionale, affinché possa essere seguito da tutti.
- **Verifica funzionale e valutazione finale:** valutare se gli interventi sono stati applicati, la loro qualità in termini di efficacia, le risorse utilizzate, il carico di lavoro necessario alla risoluzione dei problemi; stimare i progressi dell'utente, comparare le reazioni ed i risultati con i criteri definiti negli obiettivi, identificare i motivi di un eventuale fallimento.

## Standard di Qualità

La Cooperativa "Gli Anni in Tasca" è costantemente protesa al miglioramento della qualità dei propri servizi e all'ottimizzazione del livello organizzativo.

Analizzando le esigenze e le aspettative dei propri utenti ha quindi identificato i seguenti elementi come fattori prioritari di qualità, per ciascuno dei quali ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo:

- Tempi di attivazione del P.A.I. - Valore temporale: max 48 ORE
- Rilevazione del livello di soddisfazione attraverso appositi questionari e valutazione del numero di reclami e contestazioni - Valore percentuale: mantenimento dell'80% dei valori positivi derivanti dai questionari e mantenimento della concentrazione dei reclami al di sotto dell'1%
- Accuratezza delle fatturazioni - Valore percentuale: mantenimento dell'85%

Per offrire un servizio qualitativamente valido, la Cooperativa si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile, da sperimentare e verificare, attraverso strumenti idonei, quali:

- l'applicazione di un sistema di qualità nella gestione dei Servizi di assistenza socio-sanitaria, socio-assistenziale ed educativa in ambito strutturale e territoriale, adeguata alle norme Uni En Iso 9001/2015 e di un sistema di autocontrollo integrato con il Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001/2015;
- l'integrazione e la collaborazione con i Servizi, gli Enti e le Istituzioni presenti sul territorio;
- il potenziamento dell'attività informativa rivolta ai cittadini, attraverso i servizi sinora attivati;
- l'offerta di adeguate opportunità di formazione permanente e di aggiornamento per i propri dipendenti;
- il miglioramento dell'accessibilità, della funzionalità e della chiarezza della documentazione utilizzata nella quotidiana operatività;
- la revisione periodica dei contenuti della Carta dei Servizi.

## La Rete

Nel corso degli anni la Cooperativa ha instaurato molteplici collaborazioni, complesse e diversificate, con Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Organizzazioni che, in vari modi, hanno contribuito ad aumentare la qualità degli interventi e ad intensificare l'attenzione del territorio e delle sue basi solidali sui servizi in essere.

L'attivazione di queste collaborazioni per la Cooperativa rappresenta la possibilità di coinvolgere tutti i soggetti possibili nella realizzazione di quel lavoro di rete così tanto importante quando si parla di servizi sociali.

Siamo infatti convinti che creare reti di solidarietà, in grado di attivare maggiori risorse, significhi lavorare con una maggiore efficacia per il miglioramento della realtà sociale e territoriale in cui viviamo.

Di seguito esplicitiamo tutte le collaborazioni e i rapporti dei vari soggetti che intercorrono con la Cooperativa, suddivise per tipologie.

Convenzioni:

Associazione di volontariato Eta Beta ODV

Associazione Sorrisi Che Nuotano/ Fondazine "Oltre Noi"

Associazione Sportiva Dilettantistica Giardino di Filippo

Parco Agricolo Agriland

Associazione Per la vita Autonoma

Club Nautico di Capodimonte

Associazione Culturale La Giostra Ecologica

Associazione Italiana Persone Down

Circolo Culturale Tetraedo

Associazione Culturale "Astarte"

Tra le figure professionali vi sono:

- esperti in campo amministrativo;
- personale amministrativo;
- psicologi, psicologi ABA VB, psicologo tiflologico, psicologo TAA (terapie assistite da animali);
- pedagogisti;
- educatori professionali ed educatori EAA (educazione assistita da animali);
- operatori di comunità;
- animatori socio-culturali;
- assistenti domiciliari;
- terapisti della riabilitazione psichiatrica;
- fisioterapisti;

Ci si avvale inoltre della collaborazione di tirocinanti di vari corsi di laurea [Servizio Sociale, Psicologia,

IACP (Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona)] volontari, studenti di scuole superiori con indirizzo

socio-educativo, volontari del servizio civile.



## Le Iscrizioni

La Cooperativa è iscritta ai seguenti Albi:

- Camera Di Commercio: iscrizione in data 13/01/2000
- Codice/Numero REA: VT- 117194
- Societa' Cooperative: N° A145022
- Albo Regionale: N° D1336
- Codice Ateco: 88.1
- Codice Pat: 11199925/18
- Numero posizione INPS: 9202385274
- Numero posizione INAIL: 4164512/76
- RINA Services S.P.A: Qualità ISO 9001:2015