



PRISMA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI



## INDICE

- PRESENTAZIONE
- I IDENTITÀ< E VALORI: MISSION
- II L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI
- III I PROGETTI ED I SERVIZI
- IV FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ



## **PRESENTAZIONE**

La Cooperativa Sociale “Prisma” ha scelto di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

Il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alle richieste dei servizi invianti ed ai destinatari dei nostri interventi.

Attraverso La Carta dei Servizi vogliamo rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa e i fruitori dei nostri servizi, siano essi gli Enti pubblici o i privati cittadini. Per mezzo di questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi erogati e dei progetti da noi realizzati, rendendo evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

## **I. IDENTITÀ E VALORI: MISSION**

La Cooperativa “Prisma” è presente sul territorio con finalità preventive ed educativo/assistenziali, volte all'inclusione sociale di minori e giovani provenienti da situazioni familiari critiche.

Si distingue, in particolar modo, per l'attivazione di un forte sistema di rete che la collega ad Enti ed Istituzioni che operano con il medesimo fine.

La Cooperativa opera in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le Istituzioni scolastiche, con gli Enti formativi, le Associazioni, e gli Enti del privato sociale e in partnership con altre cooperative sociali del territorio.

Offre un qualificato servizio nell'ambito della prevenzione e dell'intervento educativo, allo scopo di:

- a) favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con i coetanei, promuovendo e valorizzando le sue capacità;
- b) promuovere realtà e contesti in cui siano favoriti tutti i percorsi di transizione verso il lavoro e l'autonomia, quali: borse lavoro, tirocini, laboratori protetti, laboratori di orientamento;
- c) realizzare iniziative per l'inserimento nel mondo del lavoro e nel contesto sociale di soggetti minori e neomaggiorenni in situazioni di difficoltà familiare;
- d) incentivare l'ottica preventiva nel sociale, attraverso il lavoro di gruppo, la progettazione formativa ed educativa;



- e) promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità di vita;
- f) organizzare incontri di formazione, conferenze, convegni ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale;
- g) offrire consulenza pedagogica, psicologica, di orientamento scolastico, professionale e sociale.

### **I principi fondamentali**

I rapporti tra la Cooperativa Prisma, quale erogatore dei servizi e l'utenza, sono improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa si impegna a rispettare:

Uguaglianza: nessuna discriminazione nell'accesso ai servizi e difesa delle opportunità e dei diritti per tutti, bambini, giovani, adolescenti, adulti in difficoltà, diversamente abili.

Promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale.

Partecipazione: elaborazione di interventi e progetti che facilitino lo sviluppo delle competenze dei singoli e/o del gruppo, in funzione dell'integrazione sociale.

Costruzione: di legami e reti sociali solide, attraverso l'auto-formazione degli operatori, la professionalità, la formazione interna e la supervisione, ponendosi come obiettivo il costante miglioramento della qualità del lavoro sociale.

Ci rivolgiamo a:

- I minori e le loro famiglie, che sono al centro dell'organizzazione e della progettualità quotidiana delle operatrici e degli operatori della Cooperativa, soci lavoratori e volontari, con risorse e sensibilità differenti, portatori ognuno, di contributi specifici.
- I committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme ai quali cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi degli interventi e con i quali valutiamo gli esiti degli stessi in un'ottica di supporto ai bisogni dell'utenza.
- Le istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa Prisma si confronta per elaborare progetti ed



azioni atte a migliorare la qualità di vita e le opportunità a livello sociale nei territori in cui opera.

## II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa Prisma sono l'Assemblea dei soci, il Coordinamento e il Consiglio di amministrazione.

L'Assemblea dei soci è organo sovrano dell'organizzazione e si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l'anno per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione ed approfondimento.

Il Coordinamento (composto dai responsabili di servizio e dei progetti) ha il compito di tradurre in strategie operative la mission della Cooperativa e di sviluppare progetti che rispondano ai bisogni del tessuto sociale territoriale.

Il Consiglio di Amministrazione, formato da tre membri, il Presidente e due consiglieri, ha la rappresentanza legale della Cooperativa Prisma di fronte a terzi e in giudizio; convoca e conduce le Assemblee dei soci. E' eletto dall'Assemblea dei soci, ogni tre anni, delibera sulle convenzioni con gli Enti e le Associazioni, sulla partecipazione a gare d'appalto e sugli ingressi e i recessi dei soci.

Il Presidente del Cda è dotato dei poteri di firma e della gestione amministrativa ordinaria e straordinaria, così come specificato nello statuto della Cooperativa.

Il gruppo degli educatori, pur non essendo organo in senso tecnico, rappresenta il cuore della Cooperativa: la passione educativa unita alla formazione specialistica, ad un'adeguata esperienza e ad un aggiornamento continuo, permettono di acquisire la competenza necessaria per affiancare i giovani utenti dei servizi nei loro percorsi di vita.

Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa che in quella progettuale-educativa, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali che garantiscono una gestione altamente qualitativa dei diversi servizi offerti.



Servizi per il territorio:

- Comunità Alloggio residenziale
- Appartamento per l'autonomia
- Servizio di Semi-convitto (o servizi semi-residenziali)
- Interventi educativi domiciliari
- Progettazione nel sociale
- Interventi a favore della famiglia

## II. I PROGETTI E I SERVIZI

I principali settori di intervento della Cooperativa "Prisma" riguardano i minori con fragilità sociale, familiare e scolastica ed i servizi offerti sono i seguenti:

### Comunità alloggio residenziale "Albatros" (socio-educativa)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: accoglienza residenziale per adolescenti e preadolescenti in situazioni di vulnerabilità sociale e a rischio di devianza. Si accoglie il minore nella prospettiva di un rientro in famiglia oppure, se ciò non è possibile, dell'affidamento, dell'adozione o dell'autonomia.

A CHI SI RIVOLGE: **minori di età compresa tra i 12 e i 18 anni**

DURATA DEL SERVIZIO: concordata nel Progetto Educativo Individuale (PEI)

MESI IN CUI È ATTIVO IL SERVIZIO: da gennaio a dicembre

MODALITÀ DI ACCESSO: l'accesso al servizio avviene attraverso i Servizi Sociali territoriali

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITÀ:

Comunità socio-educativa "Albatros"

via Degli Alpini 13/1 – 34151 Villa Opicina Trieste

CONTATTI: Tel. 040/2158194, E-mail: [albatros@coop-prisma.org](mailto:albatros@coop-prisma.org)

ORARI DI APERTURA: la struttura è aperta 24 ore su 24

### Comunità alloggio residenziale "La Fenice" (socio-educativa)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: accoglienza residenziale per adolescenti e preadolescenti in situazioni di vulnerabilità sociale e a rischio di devianza. Si accoglie il minore nella prospettiva di un rientro in



famiglia oppure, se ciò non è possibile, dell'affidamento, dell'adozione o dell'autonomia.

A CHI SI RIVOLGE: **minori di età compresa tra i 10 e i 17 anni di sesso maschile**

DURATA DEL SERVIZIO: concordata nel Progetto Educativo Individuale (PEI)

MESI IN CUI È ATTIVO IL SERVIZIO: da gennaio a dicembre

MODALITÀ DI ACCESSO: l'accesso al servizio avviene attraverso i Servizi Sociali territoriali

MESI IN CUI È ATTIVO IL SERVIZIO: da gennaio a dicembre

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITÀ:

Comunità socio-educativa "La Fenice"

via Grave 23 – 33081 Aviano (frazione Marsure), Pordenone

CONTATTI: Tel.: 0434/656630, E-mail [lafenice@coop-prisma.org](mailto:lafenice@coop-prisma.org)

ORARI DI APERTURA: la struttura è aperta 24 ore su 24

#### Appartamento per l'autonomia "Sestante"

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: accoglienza residenziale per neo-maggiorenni infra-ventunenni in uscita da comunità socio-educative o che provengono da affidi familiari o da altre situazioni che necessitano di un percorso volto al raggiungimento dell'autonomia psico-sociale, lavorativa e abitativa.

A CHI SI RIVOLGE: **ragazzi e ragazze di età compresa tra i 18 e 21 anni**

DURATA DEL SERVIZIO: concordata nel Progetto Educativo Individuale (PEI)

MESI IN CUI È ATTIVO IL SERVIZIO: da gennaio a dicembre

MODALITÀ DI ACCESSO: l'accesso al servizio avviene attraverso i Servizi Sociali territoriali

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITÀ:

Appartamento per l'autonomia "Sestante", via Zelik 7 – 34135 Trieste

CONTATTI: Tel. 348.3917372, E-mail: [sestante@coop-prisma.org](mailto:sestante@coop-prisma.org)

ORARI DI APERTURA: la struttura è aperta 24 ore su 24

#### Comunità alloggio residenziale - minori stranieri non accompagnati "Rossetti 8"

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: accoglienza residenziale per adolescenti e preadolescenti stranieri non



accompagnati, quindi in situazioni di vulnerabilità sociale e a rischio di devianza, vista l'assenza della famiglia d'origine. Si accoglie il minore nella prospettiva di un ricongiungimento con la famiglia di origine o con parenti che ne accettino la custodia, oppure, se ciò non fosse possibile, favorendo percorsi di autonomia, che prevedono l'integrazione e l'inclusione sociale.

**A CHI SI RIVOLGE: minori di età compresa tra gli 11 e i 18 anni**

**DURATA DEL SERVIZIO:** di norma il compimento della maggiore età, con possibilità di deroghe se funzionali agli obiettivi concordati nel Progetto Educativo Individuale (PEI)

**MESI IN CUI È ATTIVO IL SERVIZIO:** da gennaio a dicembre

**MODALITÀ DI ACCESSO:** l'accesso al servizio avviene attraverso i Servizi Sociali territoriali e/o le forze dell'ordine.

**STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITÀ:**

Gruppo Appartamento "Rossetti 8"

Via Rossetti, 8 – 34125 Trieste

**CONTATTI:** Tel.: 040/371217, E-mail [rossetti8@coop-prisma.org](mailto:rossetti8@coop-prisma.org)

**ORARI DI APERTURA:** la struttura è aperta 24 ore su 24

### Servizio educativo e di sostegno alla genitorialità "Diapason"

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:** "Diapason" è un servizio rivolto ai minori e ai loro nuclei familiari, opera in contesti di vulnerabilità socio-ambientale e a rischio di emarginazione, fornisce un supporto educativo quotidiano e favorisce i rapporti familiari e sociali adeguati al benessere di tutta la famiglia. L'intervento educativo si sviluppa in due momenti:

- con il minore, attraverso attività di supporto scolastico; attività socializzanti; attività ludico-ricreative e sportive (a domicilio, o presso la Comunità "La Fenice" e sul territorio);
- con i familiari, attraverso attività di mediazione, co-parenting ed empowerment delle competenze educative genitoriali e/o individuali (principalmente a domicilio e sul territorio).

**A CHI SI RIVOLGE: nuclei familiari di minori di età compresa tra i 6 e i 14 anni**

**DURATA DEL SERVIZIO:** concordata nel Progetto Educativo Individuale (PEI)

**MESI IN CUI È ATTIVO IL SERVIZIO:** da gennaio a dicembre



**COSTI:** il servizio è a pagamento ed il costo dipende dal progetto e dall'intervento

**MODALITA' DI ACCESSO:** attraverso i Servizi Sociali territoriali

**STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L' ATTIVITA':**

L'attività viene svolta, in parte presso il domicilio del nucleo familiare in carico, in parte sul territorio (in luoghi ad hoc, come i parchi gioco ed altri spazi aggregativi) ed infine presso il Gruppo Appartamento "La Fenice", situato in via Grave 23 – 33081 Aviano - frazione Marsure (PN).

**CONTATTI:** tel. 366.6295830, E-mail [lafenice@coop-prisma.org](mailto:lafenice@coop-prisma.org)

**ORARI DI APERTURA:** gli interventi sono di tipo diurno e nel periodo scolastico sono concentrati al pomeriggio e nel fine settimana, mentre nei periodi di vacanza da scuola, possono svolgersi anche al mattino, di norma programmati e concordati nel Progetto Educativo Individuale (PEI).

#### Servizio di semi-convitto C.E.D. (Centro educativo diurno) "Canal Piccolo - La Torre"

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:** accoglienza semi-residenziale per adolescenti, preadolescenti e bambini in situazioni di fragilità familiare, scolastica e a rischio emarginazione. Il servizio prevede l'accoglienza diurna di minori che necessitano di un riferimento educativo e di supporto scolastico pomeridiano; inoltre garantisce un sostegno concreto alla famiglia del minore ed il necessario collegamento con la scuola, oltre ad attività sportive e ricreative, volte alla costruzione di reti sociali nel territorio di appartenenza del minore stesso.

È previsto il coinvolgimento dei genitori in attività formative o laboratoriali ed è prevista anche la possibilità di attivare, in particolari fasi del progetto, ove se ne colga la necessità, interventi individualizzati e/o domiciliari per l'intero nucleo familiare.

**A CHI SI RIVOLGE:** **minori di età compresa tra i 6 e i 18 anni**

**DURATA DEL SERVIZIO:** concordata nel Progetto Educativo Individuale (PEI)

**MESI IN CUI È ATTIVO IL SERVIZIO:** da gennaio a dicembre

Per gli interventi individualizzati e/o domiciliari il servizio è a pagamento ed il costo dipende dal progetto concordato.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** l'accesso al servizio avviene attraverso i Servizi Sociali territoriali

**STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITÀ:**



Centro educativo diurno “Canal Piccolo - La Torre” - Via Coroneo, 5 - 34133 Trieste

CONTATTI:

Tel.: 040/0641021,

E-mail area infanzia [cedlatorre@coop-prisma.org](mailto:cedlatorre@coop-prisma.org);

E-mail area adolescenza [canalpiccolo@coop-prisma.org](mailto:canalpiccolo@coop-prisma.org)

ORARI DI APERTURA: la struttura è aperta 6 ore al giorno con orari estivi e invernali

ORARIO INVERNALE: 12.00 – 18.00 da lunedì a venerdì; sabato (su richiesta) 12.00 – 15.00

ORARIO ESTIVO: 9.30 – 15.30 da lunedì a venerdì; sabato (su richiesta) 12.00 – 15.00

### Progetto educativo domiciliare di accompagnamento al rientro a casa

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'intervento è rivolto ai minori ed ai loro nuclei familiari, in uscita da strutture residenziali che rientrano a casa propria. La mission del progetto è aiutare i membri del nucleo a ricostruire un nuovo equilibrio familiare dopo il rientro del minore che consenta loro di consolidare le relazioni per migliorare la qualità della vita quotidiana.

A CHI SI RIVOLGE: Enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole) e privati (Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni).

COSTI: il servizio è a pagamento ed il costo dipende dal progetto e dall'intervento.

MODALITÀ DI ACCESSO: contatto con la Cooperativa “Prisma”, formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio/intervento.

### Progetto educativo domiciliare per l'autonomia

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'intervento è rivolto a giovani adulti (fascia d'età 18-21 anni) che presentano un bisogno abitativo e che hanno ancora necessità di essere sostenuti nella delicata fase di avvio alla vita autonoma, fornendogli l'opportunità di emanciparsi da situazioni di disagio e assistenzialismo.

A CHI SI RIVOLGE: Enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole) e privati (Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni).



**COSTI:** il servizio è a pagamento ed il costo dipende dal progetto e dall'intervento.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** contatto con la Cooperativa Prisma, formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio/intervento.

#### Progettazione nel sociale

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:**

Consente di progettare e realizzare interventi e servizi nel settore educativo, scolastico e familiare, finalizzati a favorire l'attuazione delle politiche sociali, agendo sul coinvolgimento degli attori sociali.

**A CHI SI RIVOLGE:**

Enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole) e privati (Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni).

**COSTI:** il servizio è a pagamento ed il costo dipende dal progetto e dall'intervento.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** contatto con la Cooperativa "Prisma", formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio/intervento.

#### Interventi a favore della famiglia

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:**

Gli operatori della Cooperativa "Prisma" realizzano interventi di formazione per i genitori, progettano e realizzano "Spazi famiglia" e "Centri d'Ascolto" per genitori e utenti, con l'obiettivo di sostenere, valorizzare e integrare le competenze, fornendo strumenti per affrontare, secondo l'ottica preventiva, le fasi di cambiamento e i momenti di crisi che coinvolgono genitori e figli.

**A CHI SI RIVOLGE:** Enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole, Consultori) e privati (Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni di Volontariato)

**COSTI:** il servizio è a pagamento ed il costo dipende dal progetto e dall'intervento.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** contatto con la Cooperativa "Prisma", formalizzazione dell'incarico di progettazione e/o realizzazione del servizio/intervento.

#### **IV. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ**

La "Carta dei Servizi" è un documento – impegno, che la Cooperativa Prisma stipula con i suoi clienti,



nel quale:

- illustra i servizi offerti dalla Cooperativa
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi di intervento nei servizi offerti
- attiva il sistema di gestione dei reclami

La Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun cliente del servizio
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa

La Cooperativa Prisma svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

A garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni importanti parametri:

1. Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, in tre diverse aree: tematiche psico - pedagogiche rilevanti; area organizzativa e gestionale; modello pedagogico educativo e culturale di riferimento della Cooperativa Prisma
2. Supervisione mensile di un professionista esterno a supporto delle equipe educative, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale e di coordinamento.
3. Coordinamento e supervisione delle attività educative di tutte le strutture da parte del Coordinamento formato dai responsabili di struttura e progetti.
4. Attività volte a monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni attraverso riunioni settimanali di equipe per ogni singola struttura, volte a monitorare l'andamento dei singoli progetti educativi.
5. Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione alla personalizzazione dell'intervento e la tutela della privacy, in relazione all'acquisizione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
6. Valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.



## TUTELA E RECLAMI

Coloro che si avvalgono dei servizi e/o dei progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale Prisma possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o segnalare qualsiasi altro problema o disservizio.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente, presso la sede operativa della Cooperativa Prisma (Via Valdirivo 19, Trieste), o telefonicamente allo 040/2410820. E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite fax al numero 040/9772117, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo mail [info@coop-prisma.org](mailto:info@coop-prisma.org).

Chi riceve la segnalazione provvederà, se necessario, ad inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

## VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al 31/12/2024, ma potrà subire degli aggiornamenti qualora dovessero mutare le attuali condizioni, l'erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori, o per altre fondate ed insindacabili motivazioni.

La Cooperativa Prisma si impegna ad effettuare la revisione annuale della Carta dei Servizi, utilizzando il seguente sito internet per la pubblicazione e consultazione del documento: [www.coop-prisma.org](http://www.coop-prisma.org).