



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETA'

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

COOPERATIVA SOCIALE

SOLIDARIETA'

CARTA DEI SERVIZI



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETA'

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

La nostra **Carta dei Servizi** è un documento che illustra brevemente i servizi offerti, le modalità di accesso a tali servizi e riporta informazioni sulla Cooperativa e su quanto l'utente può legittimamente aspettarsi di ricevere.

Di seguito si riporta la "Carta di identità" della Cooperativa Sociale Solidarietà

Sede legale e amministrativa *Palermo, via Pindemonte n.88 CAP 90129*

Tel. e Fax 091364159; Cell. 3381837989

e-mail: socialesolidarieta@gmail.com

pec: cooperativasolidarieta@arubapec.it

Website: www.cooperativasolidarieta.org

Website: www.econidopalermo.it

Codice fiscale/Partita IVA/02672370828

CCIAA di Palermo

n.98068

Iscrizione all'Albo Società Cooperative

n. A144045

nella sezione "Cooperative a mutualità prevalente"

Tipologia *Cooperativa di tipo "A" e "B" ai sensi dell'art. 1 della Legge 381/91*

Data costituzione *09/10/1981*

Aderente a LEGACOOP Sicilia



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

PREMESSA E PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale Solidarietà ritiene importante che istituzioni, organizzazioni e cittadini concorrano a creare le condizioni affinché tutti possano esprimere le proprie capacità, soddisfare i propri bisogni ed autorealizzarsi nel rispetto delle risorse e dei limiti di ciascuno.

La carta dei servizi è un'occasione importante ed uno strumento indispensabile per migliorare il rapporto di fiducia e di chiarezza nei confronti dei fruitori dei servizi della Cooperativa, che vedono così tutelati i loro diritti ed aspettative, che salvaguardi i criteri di UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, TRASPARENZA, RISPETTO DELLA PERSONA, ACCESSIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA.

L'obiettivo strategico della “**Coop. sociale Solidarietà**” è quello di realizzare un servizio efficace, efficiente e trasparente che possa garantire la massima soddisfazione della propria utenza attraverso l'erogazione di servizi altamente qualificati ed in linea con le esigenze del territorio.

Il successo della “**Coop. sociale Solidarietà**” dipende principalmente dal livello di soddisfazione degli Utenti, dalla capacità di capire il mutare delle loro esigenze, di soddisfarle con professionalità e in termini economici accettabili.

Per far questo, è necessario che ognuno degli operatori ponga una continua ed elevata attenzione alle modalità di esecuzione della propria attività, per garantire che essa sia in linea con gli obiettivi fondamentali della “**Coop. sociale Solidarietà**”:

- soddisfazione tempestiva e completa delle esigenze dell'Utente
- prevenzione dei problemi e dei difetti nei servizi forniti
- produttività e professionalità delle attività svolte

La carta si propone di:

- **FACILITARE L'ACCESSO AI SERVIZI** attraverso l'informazione dell'utenza;
- **MIGLIORARE L'EROGAZIONE DEI SERVIZI** attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio, e la coerenza con le aspettative degli utenti;



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

- **CONTROLLARE E CORREGGERE IL SERVIZIO** attraverso l'assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico degli utenti;
- **INNOVARE E FAR EVOLVERE IL SERVIZIO** attraverso l'arricchimento delle prestazioni e il potenziamento dei servizi.

Lo scopo sociale della Cooperativa da Statuto è infatti quello di:

perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento delle attività di cui all'art. 4 della l.381/91 finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, nonché a fornire servizi socio assistenziali ed educativi alle fasce più deboli della popolazione attraverso il lavoro dei propri soci.



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Solidarietà è nata nel 1981 all'interno dell'ospedale psichiatrico di Palermo fondando la prima casa famiglia per ricoverati dell'O.P. ancora in possesso di abilità sociali. In seguito si è specializzata nell'inserimento sociale e lavorativo di utenti psichiatrici e, all'interno dell'area agricola dell'ormai ex manicomio, ha creato il Vivaio Ibevillea, parco di piante grasse, con due serre per la coltivazione delle stesse.

Nel 2013, in un ex padiglione manicomiale, ha aperto l'asilo nido Econido.

Econido è un nido aziendale dell'ASP Palermo, iscritto all'albo regionale e accreditato con il Comune di Palermo, con il quale collabora da diversi anni accogliendo bambini in stato di svantaggio economico e sociale segnalati dallo stesso.

La Cooperativa Solidarietà, dal 2000, gestisce anche un bene confiscato alla mafia, situato in pieno centro cittadino: "Scaccio Sociale" che vende prodotti alimentari tipici del territorio: frutta secca, conserve di frutta, creme al pistacchio etc. Questa attività ha anche consentito l'inserimento lavorativo di una persona con problemi di salute mentale, assunta secondo il CCNL delle cooperative sociali, e l'attivazione di tirocini di inclusione socio-lavorativa.

La Cooperativa ha 17 soci, normodotati e disabili psichici utenti del dipartimento di salute mentale della Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo.

Tutte le attività di inserimento sociale e lavorativo di persone con disagio psichico, sono attivate in collaborazione con il Dipartimento di salute mentale della ASP di Palermo, condividendo con quest'ultimo la gestione e la programmazione operativa di ogni progetto individuale (PTI) e degli inserimenti sociali e lavorativi.

Ogni attività della cooperativa vede la compresenza, in una logica d'integrazione, di persone con svantaggio psichico e persone "normodotate".

La Cooperativa partecipa attivamente al sistema integrato dei servizi sociali territoriali della città. Aderisce a Legacoop e alla Associazione Addio Pizzo. E' accreditata presso l'Università degli Studi di Palermo con la quale è in essere dal 2005 una convenzione per l'attivazione di opportunità di stage, tirocini e collaborazioni di carattere scientifico e di ricerca.

Ha formalizzato espliciti accordi di sistema con numerosi enti, pubblici (USSM Dipartimento Giustizia Minorile e di Comunità – Ministero della Giustizia) e privati (CRESM), per la creazione di servizi mirati all'inserimento socio-lavorativo di persone in condizioni di svantaggio anche migranti, richiedenti asilo, rom e vittime della tratta. Collabora con alcune scuole elementari e medie della città per la realizzazione di progetti di educazione ambientale per contrastare la dispersione scolastica.

La Cooperativa ha lavorato in convenzione con le amministrazioni locali (secondo i principi della L.381/91) per servizi di manutenzione del verde, pulizie, servizi turistici e altro, inserendo nel mondo del lavoro diverse decine di utenti psichiatrici e giovani disoccupati. Ha gestito per alcuni anni due azioni finanziate dal Comune di Palermo con



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

i fondi della L.328/00 volte all'inserimento lavorativo di persone con problemi di salute mentale e, in via sperimentale, ha coordinato l'avvio di progetti e percorsi individualizzati co-progettati da una équipe multidisciplinare formata da Comune, ASP, Associazione di Familiari e Cooperative Sociali.

La Cooperativa Sociale Solidarietà ha anche gestito attività turistiche: visite guidate ai qanat della Vignicella, di fondo Micciulla e al Museo della Psichiatria della Vignicella che ha contribuito ad allestire. Ha partecipato come partner ad alcune edizioni delle Vie dei Tesori, proponendo la valorizzazione, come sito di interesse culturale, dell'ex manicomio di Palermo



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETA'

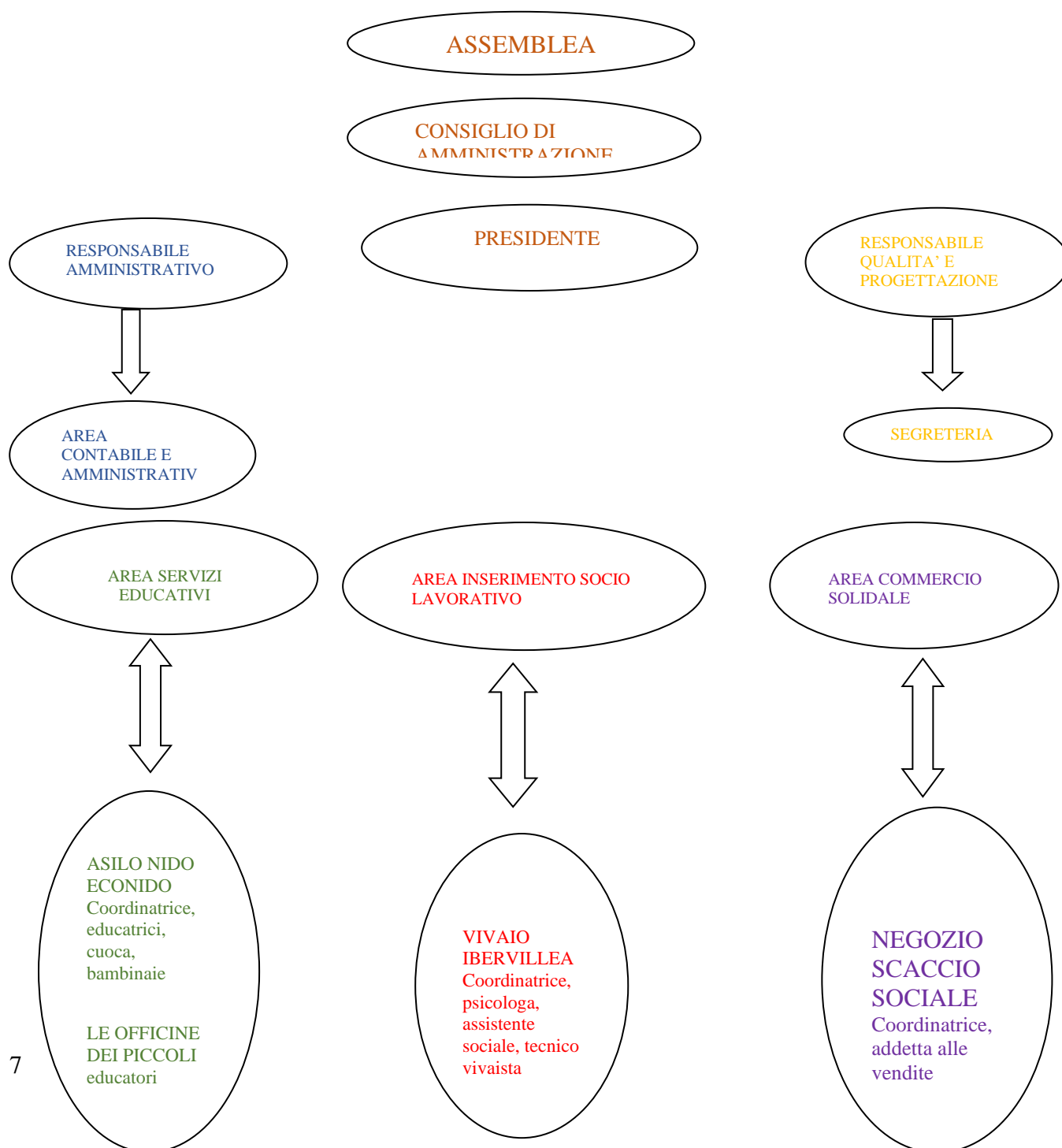
Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

ORGANIGRAMMA

COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA'





COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

SERVIZI

La Cooperativa opera nel settore della riabilitazione psichiatrica attraverso interventi di:

- ✓ INSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO E FORMAZIONE
- ✓ INTEGRAZIONE SOCIALE/TEMPO LIBERO
- ✓ AUTONOMIA ABITATIVA

nel settore dei servizi educativi per minori:

- ✓ ASILO NIDO 0-3 ANNI
- ✓ ATTIVITÀ INTEGRATIVE POMERIDIANE (LABORATORI TEMATICI E ATTIVITÀ LUDICHE)
- ✓ SERVIZI DI BABY SITTING
- ✓ LABORATORI RICREATIVI PER BIMBI
- ✓ ECO-CAMPUS

Tutti i servizi sono gestiti da coordinatori di settore, con il compito di programmare, organizzare e supervisionare tutte le attività delle singole unità.



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE SOCIALE E LAVORATIVA DI UTENTI PSICHIATRICI

Inserimenti socio-lavorativi

Il servizio sostiene inserimenti lavorativi con finalità terapeutiche per disabili psichici attraverso:

1. Tirocini di inclusione sociale e lavorativa
2. Contratti di formazione e lavoro di apprendistato
3. Azioni di sviluppo e accompagnamento all'avvio di impresa

Gli inserimenti lavorativi vengono attivati per persone in carico al Dipartimento di Salute Mentale, Dipendenze Patologiche, Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza della ASP, residenti nel territorio dei Comuni di cintura dell'Area Metropolitana di Palermo, per i quali sia stato redatto dalle equipe curanti dei Servizi di salute Mentale territoriali, il "Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI) di presa in carico comunitaria". I progetti di inserimento lavorativo vengono elaborati dalle equipe curanti dei Servizi di Salute Mentale sulla base di un esame delle potenzialità e delle attitudini della persona al fine di favorire l'autonomia, la socializzazione e l'apprendimento di regole di base finalizzate alla maturazione complessiva della personalità e all'acquisizione di competenze e abilità specifiche spendibili nel mercato del lavoro. Tali progetti, elaborati con la metodologia del PTI, possono essere integrati anche da altri interventi sugli assi dell'abitare e della socialità.

Gli inserimenti lavorativi si svolgono in contesti professionalizzanti, in siti fisici adeguati e con modalità di interscambio sociale con la comunità territoriale di riferimento.

Le persone inserite sono sostenute da operatori d'appoggio con esperienza specifica che hanno il compito di:

- organizzare il lavoro con i datori di lavoro e con gli utenti, curando la qualità del servizio;
- monitorare l'esperienza lavorativa;
- verificare la coerenza operativa e la fattibilità tra obiettivi, risorse ed azioni al fine di rendere efficiente la combinazione tra le variabili assicurando in tal modo il successo dell'intervento;
- rendere funzionali i punti di criticità che si evidenziano nel corso dell'esperienza;
- coordinare e dare coerenza alle diverse azioni del progetto;
- supervisionare l'evoluzione dell'inserimento socio-lavorativo, attraverso incontri programmati con le altre figure professionali, in particolare con l'equipe curante degli utenti inseriti e coi datori di lavoro; supportare, attraverso mirate azioni di sostegno comunitario, l'inserimento lavorativo del disabile psichico, facilitando



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

anche l'integrazione relazionale dell'utente con i compagni di lavoro e sostenendo i beneficiari nella costruzione di relazioni "normali e durature";

- elaborare strategie di informazione e sensibilizzazione per il tessuto produttivo territoriale, al fine di favorire condizioni di maggiore accettazione sociale del cittadino con disabilità psichica.

Integrazione Sociale e Tempo Libero

La Cooperativa promuove numerose attività ricreative al fine di offrire occasioni di svago e spazi di socializzazione anche alle persone che, in quanto portatrici di un disagio, spesso vivono una forzata solitudine. Queste attività si svolgono prevalentemente all'interno del "Vivaio Ibervillea", colonia agricola dell'ex ospedale psichiatrico di Palermo.

Gli interventi in questa area forniscono:

- occasioni di accesso e sviluppo formativo, culturale,
- partecipazione alle reti ed opportunità/eventi sociali, culturali, sportivi, ricreativi, attività socializzanti e di auto aiuto (reti formali e informali);
- opportunità di ricostruzione e mediazione di legami familiari;
- opportunità di ricostruzione delle storie di vita, di promozione/recupero delle risorse personali intese come elemento ricostruttivo e mediatore della socialità e della contrattualità.

Gli interventi sono rivolti ad utenti in carico al DSM e sono descritti nel "Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI) di presa in carico comunitaria", elaborato dai Servizi di Salute Mentale.

Gli interventi previsti in quest'area sono sempre sostenuti da operatori d'appoggio che operano per potenziare le abilità socio-relazionali e quelle relative alle autonomie; favoriscono le relazioni familiari alleviando il carico di cura prestato dalle famiglie e si propongono come figura di mediazione e continuità tra i Servizi Psichiatrici la famiglia e l'utente. Le attività poste in essere per la socialità e il tempo libero possono essere integrate da interventi di inserimento lavorativo e o abitativo.

Autonomia abitativa

Il servizio sostiene interventi sull'autonomia abitativa rivolta a disabili psichici in carico ai servizi di salute mentale della ASP connessi con gli obiettivi terapeutico-riabilitativi perseguiti dalle equipe curanti del Dipartimento di Salute Mentale. Tali interventi si configurano come interventi di residenzialità leggera sotto la soglia degli standard dei Gruppi Appartamento e delle Comunità Alloggio. Possono prevedere un concorso alle spese di affitto e di arredo di appartamenti all'interno dei quali convivono più utenti in carico al DSM per ciascuno dei quali il Servizio di salute



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

Mentale ha elaborato un "Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI) di presa in carico comunitaria". Le azioni relative all'abitare possono essere integrate da interventi sugli assi lavoro e socialità.

Tutti gli interventi proposti si basano sul principio dell'integrazione sociale, formativa e lavorativa di persone con problemi psichiatrici e normodotati così come previsto dalla L. 381/91.

Tutti i servizi offerti dalla Cooperativa Sociale Solidarietà possono rientrare all'interno dei progetti riabilitativi per utenti psichiatrici elaborati ai sensi ex art. 14 L. 328/00.

METODOLOGIA DI LAVORO

I processi d'integrazione sociale, lavorativa e formativa messi in atto dalla "**Coop. Sociale Solidarietà**" prevedono un percorso procedurale che si articola sulla condivisione e costruzione partecipata di Progetti Terapeutici Individualizzati secondo le indicazioni del *Piano Strategico Regionale per la Salute Mentale* (Decreto Assessorato Salute 27/04/2012) e dal *Piano delle Azioni e dei Servizi Socio-Sanitari* (Decreto Assessorato della Famiglia e Salute 31/07/2017) e dalle "*Linee guida per l'elaborazione e la gestione dei progetti terapeutici individualizzati di presa in carico comunitaria sostenuti dal budget di salute*" (Decreto Assessoriale del 08 luglio 2021). La metodologia applicata prevede un approccio globale alla persona e una progettazione evolutiva degli interventi, guidati dalla continua verifica e valutazione dell'efficacia degli stessi in assetto di **equipe interistituzionale e multidisciplinare.**

ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi della Cooperativa le persone interessate devono essere inviate dai servizi socio-sanitari di salute mentale al fine di attivare un percorso socio-riabilitativo condiviso ed integrato con ciascun referente terapeutico.

Nel caso in cui l'utente si presenti senza la segnalazione da parte dei servizi socio-sanitari di salute mentale, viene comunque compilata una "*Scheda di primo contatto*" e se sussistono gli elementi viene attivato un percorso di contatto con i servizi di pertinenza.

La Segreteria è disponibile per qualsiasi ulteriore informazione dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30.

Tel/fax 091364159



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà
Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

STRUTTURE DI ACCOGLIENZA

VIVAIO IBERVILLEA

Il Vivaio “Ibervillea”, si trova all’interno dell’ex Ospedale Psichiatrico di Palermo, nell’ex colonia agricola. Il vivaio è specializzato nella coltivazione e produzione di piante grasse e, oltre alle serre, ha un parco di succulente progettato e realizzato nel 1997 con la consulenza di agronomi dell’Orto Botanico di Palermo. Oggi è sede di attività riabilitative, sociali e lavorative, destinate ad utenti psichiatrici.

Il Vivaio è aperto dal martedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 15.00

NEGOZIO SCACCIO SOCIALE

Il negozio Scaccio è un bene confiscato alla mafia sito in via Maqueda n.375, affidato nel 2000 dal Comune di Palermo alla Cooperativa. L’attività commerciale del negozio ha consentito la realizzazione di diversi percorsi d’inclusione socio-lavorativa per persone con sofferenza psichiatrica in cura presso i servizi di salute mentale dell’ASP Palermo. Oggi “Scaccio Sociale” vende prodotti alimentari tipici regionali, biologici e alcuni prodotti fatti da Cooperative Sociali di inserimento lavorativo ai sensi della l.381/91. Il punto vendita fa parte della rete di Addio Pizzo e oggi ha tre dipendenti di cui una con disabilità psichiatrica.

Nel 2024 è stato aperto un canale di e-commerce per la vendita on-line dei prodotti presenti in negozio.

Il negozio è aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 10.00 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 20.00. Tel.0917296955



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

SERVIZI ALL'INFANZIA

La Cooperativa Solidarietà gestisce servizi educativi ed integrativi destinati all'infanzia.

Organizza periodicamente laboratori ricreativi per bambini, Eco-Campus anche in collaborazione con altre associazioni, e servizi di baby-sitting.

Gestisce inoltre un asilo nido per bambini di età zero tre anni.

STRUTTURE DI ACCOGLIENZA

ASILO NIDO ECONIDO

Econido si trova a Palermo, all'interno dell'ex Ospedale Psichiatrico di Palermo (ingresso da via La Loggia n.5), in un ex padiglione manicomiale, completamente ristrutturato e adeguatamente arredato.

L'asilo è il nido aziendale ASP Palermo e accoglie bambini da 0 mesi a 3 anni anche provenienti dal territorio. Il progetto educativo è caratterizzato da una spiccata sensibilità ecologica ed una identità pedagogica innovativa.

Econido è iscritto all'albo regionale e dal 2017 ed è accreditato con il Comune di Palermo.

L'asilo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 15.30.

Per info telefonare al numero 091364159 – 3381837989

SERVIZI EDUCATIVI INTEGRATIVI

La cooperativa, nei locali dell'asilo nido Econido, svolge anche servizi educativi integrativi nelle ore pomeridiane, sulla base delle progettualità periodicamente attivate.

Per info telefonare al numero 091364159 – 3381837989



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

Segnalazioni e Reclami

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono presentare un reclamo o segnalare problemi e spunti di miglioramento.

Le segnalazioni, i reclami o qualsiasi tipo di richiesta possono essere presentati con le seguenti modalità:

telefonicamente, ad uno dei numeri riportati nella Carta dei Servizi, in base al servizio di pertinenza;

via e-mail, ad uno dei numeri riportati nella Carta dei Servizi, in base al servizio di pertinenza.

Reclami e segnalazioni verranno presi in carico dal coordinatore del servizio competente che, valutata la fondatezza della segnalazione, procede con le azioni conseguenti, dando riscontro al segnalante entro trenta giorni dal ricevimento.

Indagini di Soddisfazione

La Cooperativa Solidarietà si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio.

I dati raccolti verranno elaborati e valutati al fine di definire piani e programmi di miglioramento dei servizi.

I risultati delle indagini di soddisfazione saranno resi disponibili a tutte le parti interessate.



COOPERATIVA SOCIALE
SOLIDARIETÀ

Cooperativa sociale Solidarietà

Via Pindemonte, 88 90129 Palermo

Carta dei Servizi

COSTO DEI SERVIZI

SERVIZI EDUCATIVI

Le rette del nido Econido sono reperibili sul sito dell'asilo e/o telefonando ai numeri dedicati.

I costi sono soggetti a variazioni annuali e ai tempi e modalità di erogazione del servizio.

SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE SOCIALE E LAVORATIVA PER UTENTI PSICHIATRICI

I costi del sistema di servizi offerto dalla Coop. Sociale Solidarietà, che garantisce qualità del servizio ed esperienza nel settore, sono determinati da quanto specificamente previsto nel PTI di presa in carico comunitaria, e dunque dai servizi richiesti e valutati finanziabili per l'utente, al fine di individuare il percorso personalizzato che possa offrire opportunità variamente articolate utili al reinserimento sociale.

Per il personale impiegato: Coordinatore, Psicologo e Assistente Sociale etc. il costo è quello previsto dal C.C.N.L. delle cooperative sociali applicato dalla Coop. Solidarietà.