

s.c.s.SviluppoSolidaleVent'anni
DiEsperienzaNeiServiziAllaPers
onaVenticinqueAnniDiEsperien
zaNeiServiziSocioAssistenzialiD
iQualitàs.c.s.SviluppoSolidaleVe
nticinqueanniDiEsperienzaNeiS
erviziAllaPersonaVenticinqueA
nniDiEsperienzaNeiServiziSocio
AssistenzialiDiQualitàs.c.s.Svil
ppoSolidaleVent'anniDiEsperie
nzaNeiServiziAllaPersonaVenti
cinqueAnniDiEsperienzaNeiServi
ziSocioAssistenzialiDiQualitàs.c
.s.SviluppoSolidaleVent'anniDiE
sperienzaNeiServiziAllaPersona
VenticinqueAnniniDiEsperienza
NeiServiziSocioAssistenzialiDiQ
ualitàs.c.s.SviluppoSolidaleVent
icinqueAnniDiEsperienzaNeiSer
viziAllaPersonaVenticinqueAnn

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| LA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE | 6 |
| PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI | 10 |
| PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION | 12 |
| INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO | 15 |

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende fissare i principi cui si uniforma la Società Cooperativa Sociale “Sviluppo Solidale”, nel rispetto dei principi dalla legge 328/00, a tutela delle esigenze dei cittadini-utenti. La legge sopra citata individua nella definizione della carta dei servizi lo strumento indispensabile per definire: “i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti” (art. 13, comma 2). In particolare, la presente Carta si riferisce all’erogazione del servizio di assistenza domiciliare ADI/SAD in favore di anziani/disabili in relazione al “Patto di accreditamento per l’erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare integrata (A.D.I./P.A.C.) del Distretto Socio Sanitarito 40”.

La “Carta dei Servizi” nasce, dunque, dall’esigenza di fornire ai cittadini tutte le informazioni necessarie per conoscere, accedere ed usufruire a specifiche prestazioni domiciliari.

Ciò offre la possibilità di condividere con gli utenti quei principi e quelle modalità operative specifiche della Cooperativa “Sviluppo Solidale”, che sono alla base della sua costituzione, che di seguito descriviamo.

CHI SIAMO

| | |
|--|--|
| DENOMINAZIONE | SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE “SVILUPPO SOLIDALE” COOPERATIVA SOCIA INDICATA PER L’ESECUZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO |
| SEDE LEGALE | VIA GENERALE DI MARIA N°9 |
| P.IVA | 0449390824 |
| Telefono | 091/6622215 |
| Fax | 0917842219 |
| Pec | svilupposolidale@legalmail.it |
| E-mail | info@svilupposolidale.org – direzione@svilupposolidale.org |
| Anno di Costituzione | 1996 |
| Mission e Valori | L’azione della Cooperativa trae fondamento dall’articolo 3 della Costituzione secondo il quale <i>“tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”</i> . L’obiettivo della cooperativa consiste nel rispondere ai bisogni dell’utente facendolo sentire non un mero assistito, ma protagonista di un percorso orientato al suo benessere. La solidarietà è il valore ispiratore dei soci e degli operatori, e dà senso e significato alle attività svolte. Si regge sul principio della mutualità ed esclude ogni finalità speculativa e di lucro. |
| Le nostre certificazioni di qualità | Dal 2004 la s.c.s. Sviluppo Solidale possiede la Certificazione di Qualità La Certificazione n° IT08/0214, rilasciata dalla SGS Italia, che attesta il possesso dei requisiti di gestione di in Qualità dei seguenti servizi: <i>“Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale per anziani, disabili, minori ed immigrati, servizi di assistenza igienico – personale per alunni disabili nelle scuole, servizi di assistenza sociale e riabilitazione per le dipendenze- Settore EA:38”</i> . |

SEZIONE A)
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE ADI



COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto a cittadini/e anziani non autosufficienti, nonché ai soggetti affetti da patologie croniche stabilizzate, non autosufficienti, ai pazienti affetti da patologie acute o riacutizzate, temporaneamente invalidanti e ai pazienti inguaribili in fase terminale che non rispondono a trattamenti specifici e a pazienti critici e speciali. Il servizio è altresì rivolto ai soggetti affetti da demenza Alzheimer negli stadi III,IV,V e VI della GDS.

IN COSA CONSISTE

A seconda della prevalenza sociale o sanitaria degli interventi l'utente ha diritto all'erogazione di servizi di integrazione sociale secondo le modalità sotto indicate:

OSA 14 ore settimanali

OSS 4 ore mensili

- o igiene personale quotidiana e periodica pulizia completa della persona;
- o governo ed igiene dell'alloggio;
- o aiuto nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane all'interno ed all'esterno dell'abitazione ;
- o aiuto nella mobilità, nella deambulazione e mobilizzazione del soggetto allettato;
- o aiuto per la corretta assunzione di farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;

- o collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente con l'obbligo di riferire sui sintomi di allarme - prevenzione delle piaghe da decubito ed effettuare piccole medicazioni;
- o controllo ed assistenza nella somministrazione delle diete - collaborazione con il personale sanitario nelle attività finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali ;
- o sorveglianza e vigilanza di soggetti affetti da demenza Alzheimer;
- o disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell' Ente, per visite mediche, specialistiche ed attività riabilitativa ove non assicurata all'interno dell'abitazione - attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi ;
- o piccoli lavori nell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita;
- o raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune con il Medico di Medicina Generale e con le Unità Valutative che hanno in carico l'utente;
- o collaborazione alla attuazione dei sistemi di verifica degli interventi.



TEMPI DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà effettuato tutti i giorni dalle 8 alle 20. Le prestazioni dovranno essere garantite anche nei giorni festivi qualora previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale) e per casi di particolare criticità assistenziale.

Il servizio sarà effettuato nei giorni feriali o festivi (se contemplato nel PAI) nelle ore antimeridiane e/o pomeridiane.



MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al servizio l'interessato o un suo familiare deve aver presentato un'istanza presso il Distretto Socio Sanitario 40, nei termini previsti dal capofila di Distretto.

L'interessato, dopo aver scelto la Cooperativa per l'erogazione del servizio, avrà diritto all'avvio del Servizio secondo quanto stabilito dal Piano Assistenziale Individuale.

SEZIONE C)
CAPACITÀ GESTIONALE E
MODALITÀ ORGANIZZATIVE

COOPERATIVA SVILUPPO SOLIDALE



*Venticinque anni di esperienza, professionalità
e qualità dei servizi*

Sede Legale
Via Generale Eugenio di Maria n° 9 - 90141 Palermo
Tel./ Fax 091 6622215

Email info@svilupposolidale.org
Pec svilupposolidale@legalmail.it

P. IVA 04449390824



PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

Ad ogni utente viene consegnato, al momento della presa in carico, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio. Il coordinatore del servizio unitamente al Responsabile Gestione Qualità, ne esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, la Cooperativa Sviluppo Solidale ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001).

La cooperativa si impegna a rispondere, entro 10 gg. dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla presente Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre nei casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- alla ricezione del reclamo segue la registrazione da parte del Responsabile Gestione Qualità, nell'apposito modulo "rapporto di non conformità";
- analizzate le cause si predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10 gg;
- si stabiliscono, inoltre, apposite azioni correttive tendenti ad eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, legittima l'utente ad una risposta esauriente

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

GENERALITÀ

La Cooperativa attua in modo pianificato i processi di monitoraggio al fine di:

- 1) dimostrare la conformità a quanto fornito;
- 2) verificare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- 3) migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, come indicato vengono predisposti opportuni controlli sui fornitori, sul processo, e sul servizio fornito ed elaborate opportune statistiche dalle quali è possibile evidenziare possibilità di miglioramento del servizio fornito.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di poter fornire un servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze la Cooperativa esegue un monitoraggio presso tutti i suoi Clienti per valutare il grado della loro soddisfazione. Il monitoraggio è pertanto tenuto in ampia considerazione dalla Cooperativa in quanto permette di capire per ogni Cliente quale è il suo grado di soddisfazione e quali potrebbero essere le opportunità di miglioramento.

VALUTAZIONE DI PROCESSO Di seguito, si sintetizzano gli strumenti e gli indicatori di qualità individuati per la verifica e la valutazione del servizio.

a) Valutazione dell'utenza

| Strumento | Indicatore di quantità | Indicatore di qualità |
|-----------------------|--|---|
| Colloqui con l'utenza | N° soggetti convocati a colloquio con il Coordinatore (100%) | -Motivazione a partecipare |
| | N° soggetti partecipanti (80%) | -Competenze relazionali -Disponibilità/apertura al cambiamento |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| Colloqui e questionario/intervista | Livello di soddisfazione del servizio offerto (70% degli utenti mostrano un livello sufficiente di soddisfazione) | Livello di partecipazione e coinvolgimento alle attività |
|---------------------------------------|---|--|

ELEMENTI EVIDENZIATI DAL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO E DEGLI OPERATORI

| OGGETTO DI VALUTAZIONE | Item | Indicatore di qualità |
|--|--|-----------------------|
| Professionalità dell'Équipe | - Motivazione al lavoro - Disponibilità al monitoraggio | Sufficiente/buono |
| Formazione degli operatori | -Competenze relazionali -Competenze professionali | Sufficiente/buono |
| Programmazione delle attività | -Varietà delle attività proposte - corrispondenza delle attività agli effettivi bisogni - flessibilità organizzativa | Sufficiente/buono |
| Valutazione generale del servizio | Rapporto aspettative/esiti | Sufficiente/buono |

COMUNE DI CORLEONE
 Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
 Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento

INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO

| TIPOLOGIA ATTIVITÀ | RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ/LUOGO DI REALIZZAZIONE | ORARIO E GIORNI DI FUNZIONAMENTO | RECAPITI |
|--|---|---|---|
| Front – office e Back-office utenti e servizi | Segreteria Generale e Amministrativa Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00; 16.00 – 19.00 | Tel./Fax: 091/6622215 Mail: info@svilupposolidale.org |
| Gestione Servizi Domiciliari ADI/SAD Distretto D42 | Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-14.00 Reperibilità dalle 8.00 alle 20.00 dal Lunedì al Sabato (tel.mobile) | Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org |
| Servizi di ricevimento | Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00 | Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org |
| Servizi di supporto all'utenza | Psicologo | Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle 10.00 alle 12.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00 | Tel./Fax: 091/6622215 info@svilupposolidale.org |

Aggiornamento 22/07/2022

IL LEGALE RAPPRESENTANTE



COMUNE DI CORLEONE
 Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
 Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento

s.c.s.SviluppoSolidaleVentincin
queAnniDiEsperienzaNeiServizi
AllaPersonaVentincinqueAnniDi
EsperienzaNeiServiziSocioAssis
tenzialiDiQualitàs.c.s.SviluppoS
olidaleVentincinqueAnniDiEspe
rienzaNeiServiziAllaPersonaVe
ntincinqueAnniDiEsperienzaNei
ServiziSocioAssistenzialiDiQual
itàs.c.s.SviluppoSolidaleVentinc
inqueAnniDiEsperienzaNeiServi
ziAllaPersonaVent'AnniDiEspe
rienzaNeiServiziSocioAssistenzial
iDiQualitàs.c.s.SviluppoSolidale
Vent'anniDiEsperienzaNeiServiz
iAllaPersonaVent'AnniDiEsperi
enzaNeiServiziSocioAssistenzial
iDiQualitàs.c.s.SviluppoSolidale
VentincinqueAnniDiEsperienza
NeiServiziAllaPersonaVentincin

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23054/2022 del 24/07/2022
Allegato 2 - Class. 14.1 - Spia Documenti

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| LA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| IL SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE E TERRITORIALE RIVOLTO A PERSONE CON DISABILITÀ | 6 |
| PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI | 10 |
| EQUIPE SERVIZI EDUCATIVA DOMICILIARE | 13 |
| PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION | 15 |
| INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO | 18 |

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.1 - Copia Documento

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende fissare i principi cui si uniforma la Società Cooperativa Sociale “Sviluppo Solidale”, nel rispetto dei principi dalla legge 328/00, a tutela delle esigenze dei cittadini-utenti. La legge sopra citata individua nella definizione della carta dei servizi lo strumento indispensabile per definire: “i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti” (art. 13, comma 2). In particolare, la presente Carta si riferisce all’erogazione del Servizio di Educativa Domiciliare rivolta a persone con disabilità residenti nel Distretto Socio Sanitario D40.

La “Carta dei Servizi” nasce, dunque, dall’esigenza di fornire ai cittadini tutte le informazioni necessarie per conoscere, accedere ed usufruire a specifiche prestazioni domiciliari.

Ciò offre la possibilità di condividere con gli utenti quei principi e quelle modalità operative specifiche della Cooperativa “Sviluppo Solidale”, che sono alla base della sua costituzione, che di seguito descriviamo.

CHI SIAMO

| | |
|--|--|
| DENOMINAZIONE | SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE “SVILUPPO SOLIDALE” |
| SEDE LEGALE | VIA GENERALE DI MARIA N°9 |
| P.IVA | 0449390824 |
| Telefono | 091/6622215 |
| Fax | 091/6622215 |
| Pec | svilupposolidale@legalmail.it |
| E-mail | info@svilupposolidale.org – direzione@svilupposolidale.org |
| Anno di Costituzione | 1996 |
| Mission e Valori | <p>L'azione della Cooperativa trae fondamento dall'articolo 3 della Costituzione secondo il quale <i>“tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”</i>. L'obiettivo della cooperativa consiste nel rispondere ai bisogni dell'utente facendolo sentire non un mero assistito, ma protagonista di un percorso orientato al suo benessere. La solidarietà è il valore ispiratore dei soci e degli operatori, e dà senso e significato alle attività svolte.</p> <p>Si regge sul principio della mutualità ed esclude ogni finalità speculativa e di lucro.</p> |
| Le nostre certificazioni di qualità | <p>Dal 2004 la s.c.s. Sviluppo Solidale possiede la Certificazione di Qualità La Certificazione n° IT08/0214, rilasciata dalla SGS Italia, che attesta il possesso dei requisiti di gestione di in Qualità dei seguenti servizi:</p> <p><i>“Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale per anziani, disabili, minori ed immigrati, servizi di assistenza igienico – personale per alunni disabili nelle scuole, servizi di assistenza sociale e riabilitazione per le dipendenze- Settore EA:38”.</i></p> |

IL SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE E TERRITORIALE RIVOLTO A PERSONE CON DISABILITÀ

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto a minori, adolescenti, giovani e adulti con disabilità residenti nel territorio del DSS 40.

IN COSA CONSISTE

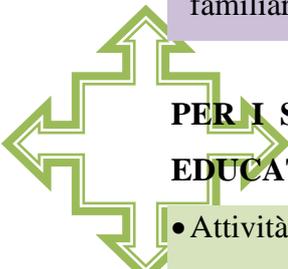
PER MINORI E ADOLESCENTI CON DISABILITÀ GLI INTERVENTI EDUCATIVI PREVEDONO:

- attività per stimolare e potenziare le abilità personali di base, lavorando per raggiungere il maggior livello di autonomia possibile, tenendo conto delle problematiche connesse alla disabilità;
- attività mirate a sostenerli nel percorso di autonomizzazione ed emancipazione dal contesto familiare sviluppando, ove possibile, percorsi di apprendimento della capacità di autonomia nell'affrontare la quotidianità (es. riconoscimento ed utilizzo del denaro, orientamento sul territorio);

PER I MINORI CON DISABILITÀ GLI INTERVENTI EDUCATIVI PREVEDONO:

- Attività volte a sostenerli ed aiutarli nel rapporto con le figure genitoriali e parentali, al fine di permettere loro di maturare ed esprimere tutte le potenzialità;

- Attività volte a valorizzare la relazione genitori e figli e sostenere la genitorialità anche attraverso un percorso di accettazione della disabilità, per favorire la comprensione di atteggiamenti, comportamenti, dinamiche relazionali del minore, attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa;
- Attività volte a migliorare e supportare le relazioni fraterne e del nucleo familiare allargato;
- Attività volte a coinvolgere il minore in attività sociali, di tempo libero, scolastiche per il recupero e l'attivazione delle risorse personali e la promozione di adeguate relazioni con i coetanei e le figure adulte lì presenti;
- Attività di orientamento territoriale per migliorare ed incrementare i rapporti del minore con le strutture sociali, sanitarie, sportive e ricreative del territorio;
- Attività specifiche di sostegno per il bambino disabile per garantire l'acquisizione delle competenze personali all'esterno del nucleo familiare, potenziare le capacità di autonomia del minore e garantire la possibilità di sperimentarsi al di fuori del nucleo familiare.



PER I SOLI GIOVANI / ADULTI CON DISABILITÀ GLI INTERVENTI EDUCATIVI PREVEDONO:

- Attività volte allo sviluppo delle capacità funzionali, appropriate e pertinenti in rapporto al contesto di appartenenza familiare e sociale ed atti a condurre la persona nell'acquisizione di regole e modalità comportamentali che gli permettano il raggiungimento di una buona qualità di vita sociale.
- Percorsi di sostegno nell'elaborazione e costruzione di un progetto di vita adulta al termine del percorso scolastico;
- Attività di sviluppo delle competenze nelle facoltà osservative e di conoscenza propedeutiche all'elaborazione di un progetto di autonomia concreto, a supporto

della valutazione dei Servizi e della famiglia;

- Orientamento e sostegno al giovane nel rafforzare le capacità di orientamento territoriale e dei Servizi Pubblici compresi i trasporti e la possibilità di utilizzarli in autonomia;
- Sostegno alla famiglia nel ruolo educativo attraverso la comprensione, la gestione del disturbo problema e la definizione delle strategie di intervento.



TEMPI DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà effettuato tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20 ed in caso di esigenze particolari ricomprese nel progetto individualizzato dell'utente, anche nei giorni festivi o in orari serali.



MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al servizio l'interessato o un suo familiare deve aver presentato un'istanza secondo le modalità previste dagli avvisi del Comune di Palermo, capofila di Distretto. L'interessato, dopo aver scelto la Cooperativa per l'erogazione del servizio, avrà diritto all'avvio del Servizio secondo quanto stabilito dal Progetto Individualizzato valutato dai Servizi Sociali Territoriale in collaborazione con il nucleo familiare e comunicato alla Cooperativa.

CAPACITÀ GESTIONALE E MODALITÀ ORGANIZZATIVE

COOPERATIVA SVILUPPO SOLIDALE



*Venti anni di esperienza, professionalità
e qualità dei servizi*

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

Ad ogni utente viene consegnato, al momento della presa in carico, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio. Il coordinatore del servizio unitamente al Responsabile Gestione Qualità, ne esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, la Cooperativa Sviluppo Solidale ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001).

La cooperativa si impegna a rispondere, entro 10 gg. dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla presente Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre nei casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- alla ricezione del reclamo segue la registrazione da parte del Responsabile Gestione Qualità, nell'apposito modulo "rapporto di non conformità";
- analizzate le cause si predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10 gg;
- si stabiliscono, inoltre, apposite azioni correttive tendenti ad eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, legittima l'utente ad una risposta esauriente



***SERVIZI
GARANTITI
IN BASE
ALLA***

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.1 - Copia Documento

EQUIPE SERVIZI EDUCATIVA DOMICILIARE

Per la gestione del servizio, ci si avvarrà di personale altamente qualificato al fine di apportare maggiore professionalità nell'erogazione del servizio:

- **1 Coordinatore** in possesso di laurea ad indirizzo psicologico o pedagogico o laurea in Scienza della Educazione o equipollenti e che abbia esperienza, almeno biennale, in servizi per minori o famiglie a rischio. L'attività di coordinamento prevede attività di organizzazione, monitoraggio e valutazione dei processi di lavoro dell'equipe educativa.

- **Educatore di sostegno all'autonomia** in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione/Psicologia/equipollenti/tecnico della riabilitazione con esperienza in servizi educativi rivolti a soggetti con disabilità. La figura dell'educatore e la sua formazione assumono un ruolo fondamentale per la realizzazione degli interventi progettuali.

- **1 psicologo**, con esperienza nella gestione delle dinamiche familiari e delle problematiche relative al disagio minorile. Si occuperà principalmente dello sportello di supporto e sostegno all'orientamento ed all'autonomia di supporto all'equipe educativa domiciliare, attivo presso la sede di Via Generale Eugenio Di Maria.

- **1 Assistente sociale**, si occuperà di affiancare il coordinatore nell'attivazione e gestione della rete di servizi territoriali, oltre che dell'interfaccia diretta con l'assistente sociale del Comune.

SERVIZI GARANTITI IN BASE ALLA TARIFFA PREVISTA DAL DSS 40:

- Colloquio di avvio con Coordinatore servizio ed associazione operatore adeguato alle esigenze del Minore/giovane/adulto disabile;
- Servizio di Educativa Domiciliare dal Lunedì al Sabato svolto presso il domicilio, secondo Progetto Individualizzato trasmesso dal DSS40;
- Sportello di ascolto e orientamento per il sostegno all'autonomia e orientamento ai servizi territoriali;
- Attività di accompagnamento ad eventi di socializzazione tramite utilizzo del mezzo della Cooperativa e/o utilizzo dei mezzi pubblici o mezzi propri, su espressa richiesta e autorizzazione dell'utente e/o del *caregiver* ;
- Servizio di coordinamento e segreteria dal Lunedì al Venerdì.

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

GENERALITÀ

La Cooperativa attua in modo pianificato i processi di monitoraggio al fine di:

- 1) dimostrare la conformità a quanto fornito;
- 2) verificare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- 3) migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, come indicato vengono predisposti opportuni controlli sui fornitori, sul processo, e sul servizio fornito ed elaborate opportune statistiche dalle quali è possibile evidenziare possibilità di miglioramento del servizio fornito.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di poter fornire un servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze la Cooperativa esegue un monitoraggio presso tutti i suoi Clienti per valutare il grado della loro soddisfazione. Il monitoraggio è pertanto tenuto in ampia considerazione dalla Cooperativa in quanto permette di capire per ogni Cliente quale è il suo grado di soddisfazione e quali potrebbero essere le opportunità di miglioramento.

VALUTAZIONE DI PROCESSO Di seguito, si sintetizzano gli strumenti e gli indicatori di qualità individuati per la verifica e la valutazione del servizio.

a) Valutazione dell'utenza

| Strumento | Indicatore di quantità | Indicatore di qualità |
|-----------------------|--|----------------------------|
| Colloqui con l'utenza | N° soggetti convocati a colloquio con il Coordinatore (100%) | -Motivazione a partecipare |
| | N° soggetti partecipanti | -Competenze relazionali |

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| | (80%) | -Disponibilità/apertura al cambiamento |
| Colloqui e questionario/intervista | Livello di soddisfazione del servizio offerto (70% degli utenti mostrano un livello sufficiente di soddisfazione) | Livello di partecipazione e coinvolgimento alle attività |

**ELEMENTI EVIDENZIATI DAL QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO E DEGLI OPERATORI**

| OGGETTO DI VALUTAZIONE | Item | Indicatore di qualità |
|--|--|------------------------------|
| Professionalità dell'Équipe | - Motivazione al lavoro - Disponibilità al monitoraggio | Sufficiente/buono |
| Formazione degli operatori | -Competenze relazionali -Competenze professionali | Sufficiente/buono |
| Programmazione delle attività | -Varietà delle attività proposte - corrispondenza delle attività agli effettivi bisogni - flessibilità organizzativa | Sufficiente/buono |
| Valutazione generale del servizio | Rapporto aspettative/esiti | Sufficiente/buono |

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.1 - Copia Documento

INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO

| TIPOLOGIA ATTIVITÀ | RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ/LUOGO DI REALIZZAZIONE | ORARIO E GIORNI DI FUNZIONAMENTO | RECAPITI |
|---|---|---|---|
| Front – office e Back-office utenti e servizi | Segreteria Generale e Amministrativa Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00; 16.00 – 19.00 | Tel./Fax: 091/6622215 Mail: info@svilupposolidale.org |
| Gestione Servizi Domiciliari Distretto D41 | Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-14.00 Reperibilità dalle 8.00 alle 20.00 dal Lunedì al Sabato (tel.mobile) | Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org |
| Servizi di ricevimento | Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00 | Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org |
| Servizi di supporto all'utenza | Psicologo | Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle 10.00 alle 12.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00 | Tel./Fax: 091/6622215 info@svilupposolidale.org |

Aggiornamento, 22/07/2022

IL LEGALE RAPPRESENTANTE



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE

COMUNE DI CORTEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| LA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| IL SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE | 5 |
| PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI | 10 |
| EQUIPE SERVIZI EDUCATIVA DOMICILIARE | 12 |
| PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION | 13 |
| INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO | 15 |

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende fissare i principi cui si uniforma la Società Cooperativa Sociale “Sviluppo Solidale”, nel rispetto dei principi dalla legge 328/00, a tutela delle esigenze dei cittadini-utenti. La legge sopra citata individua nella definizione della carta dei servizi lo strumento indispensabile per definire: “i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti” (art. 13, comma 2). In particolare, la presente Carta si riferisce all’erogazione del Servizio di Educativa Domiciliare rivolta minori e famiglie residenti nel Distretto Socio Sanitario D40.

La “Carta dei Servizi” nasce, dunque, dall’esigenza di fornire ai cittadini tutte le informazioni necessarie per conoscere, accedere ed usufruire a specifiche prestazioni domiciliari.

Ciò offre la possibilità di condividere con gli utenti quei principi e quelle modalità operative specifiche della Cooperativa “Sviluppo Solidale”, che sono alla base della sua costituzione, che di seguito descriviamo.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.1 - Copia Documento

CHI SIAMO

| | |
|--|--|
| DENOMINAZIONE | SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE “SVILUPPO SOLIDALE” |
| SEDE LEGALE | VIA GENERALE DI MARIA N°9 |
| P.IVA | 0449390824 |
| Telefono | 091/6622215 |
| Fax | 091/6622215 |
| Pec | svilupposolidale@legalmail.it |
| E-mail | info@svilupposolidale.org – direzione@svilupposolidale.org |
| Anno di Costituzione | 1996 |
| Mission e Valori | <p>L'azione della Cooperativa trae fondamento dall'articolo 3 della Costituzione secondo il quale <i>“tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”</i>. L'obiettivo della cooperativa consiste nel rispondere ai bisogni dell'utente facendolo sentire non un mero assistito, ma protagonista di un percorso orientato al suo benessere. La solidarietà è il valore ispiratore dei soci e degli operatori, e dà senso e significato alle attività svolte.</p> <p>Si regge sul principio della mutualità ed esclude ogni finalità speculativa e di lucro.</p> |
| Le nostre certificazioni di qualità | <p>Dal 2004 la s.c.s. Sviluppo Solidale possiede la Certificazione di Qualità</p> <p>La Certificazione n° IT08/0214, rilasciata dalla SGS Italia, che attesta il possesso dei requisiti di gestione di in Qualità dei seguenti servizi:</p> <p><i>“Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale per anziani, disabili, minori ed immigrati, servizi di assistenza igienico – personale per alunni disabili nelle scuole, servizi di assistenza sociale e riabilitazione per le dipendenze- Settore EA:38”.</i></p> |

IL SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE

A CHI SI RIVOLGE



A bambini/e, ragazzi/e dai 6 ai 14 anni all'anno e le relative famiglie di appartenenza, con una particolare attenzione a quelle nelle quali la carenza di attenzione e l'incapacità nel comprendere il mondo del minore inibiscono la possibilità di un armonico sviluppo dello stesso.

Il servizio è rivolto a minori, adolescenti, giovani e adulti con disabilità residenti nel territorio del DSS 40.

IN COSA CONSISTE

- 
- Attività educative domiciliari volte a stimolare sia gli aspetti di comunicazione intrafamiliare che l'espressione dei bisogni espressivi e comunicativi dei minori nei confronti del proprio contesto familiare;
 - Attività di supporto alle competenze genitoriali nella gestione delle regole, degli atti educativi da condividere con i propri figli e del potenziamento delle loro capacità di ascolto;
 - Attività educative di supporto all'autonomia del minore e ad un comportamento responsabile;
 - Attività di recupero scolastico;
 - Attività di orientamento scolastico e professionale;
 - Attività di accompagnamento dei minori ad attività ricreative sul territorio, attività sportive; attività ad iniziative di volontariato, creative, espressive e culturali svolte

sul territorio anche da associazioni locali.



COSA CI PROPONIAMO

**Le attività promosse dal servizio di Assistenza Educativa Domiciliare si
raggiungere i seguenti obiettivi:**

- Potenziare le capacità di socializzazione ed integrazione dei minori nel contesto familiare e sociale,
- Favorire processi di crescita ed autonomia sana dei minori;
- Promuovere la cultura della legalità;
- Prevenire le forme di disadattamento dei minori;
- Promuovere processi di apertura culturale e sociale dei minori e delle loro famiglie, coinvolgendole in un percorso di cittadinanza attiva;
- Creare momenti aggregativi in cui Istituzioni, famiglie e comunità possano incontrarsi per prevenire processi di isolamento dei minori da contesto cittadino;
- Affiancare i genitori nel loro difficile compito educativo, potenziando le capacità di ascolto e di gestione dei conflitti, per favorire i processi comunicativi intra ed extra familiari;
- Garantire processi di supporto allo studio e valorizzazione delle potenzialità dei minori, attraverso percorsi di sostegno scolastico personalizzati alle esigenze di ogni minore e adeguate alle sue capacità di apprendimento.



QUANDO LO FACCIAMO

Il servizio prevede due interventi settimanali della durata di 3 ore ciascuno, tali

interventi saranno effettuati tutti i giorni feriali dal Lunedì al Sabato, ed in caso di attività previste nel progetto individualizzato del minore, anche in alcuni giorni festivi o in orari serali.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.1 - Copia Documento



COME LO FACCIAMO

Il servizio si svolge prevalentemente presso il domicilio della famiglia, valutata e concordata la strategia operativa più idonea alle esigenze espresse, il coordinatore del servizio, insieme all'educatore individuato per affiancare il minore e la famiglia sul campo, attivano i servizi previsti:

- Educativa Domiciliare
- Attività di recupero scolastico
- Sostegno all'autonomia del minore
- Sostegno genitoriale
- Promozione di attività di socializzazione per tutta la famiglia

COME ACCEDERE AL SERVIZIO



Per accedere al servizio bisogna presentare richiesta al Coordinamento Servizio Sociale di Comunità – Contrasto alla Povertà, che valutata l'ammissibilità della richiesta da parte del nucleo familiare, procederà all'attivazione del servizio ed al primo contatto con la Cooperativa.

L'interessato, dopo aver scelto la Cooperativa per l'erogazione del servizio, avrà diritto all'avvio del Servizio secondo quanto stabilito dal Progetto Individualizzato valutato dai Servizi Sociali Territoriale in collaborazione con il nucleo familiare e comunicato alla Cooperativa.

CAPACITÀ GESTIONALE
E
MODALITÀ ORGANIZZATIVE
COOPERATIVA SVILUPPO SOLIDALE

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.1 - Copia Documento

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

Ad ogni utente viene consegnato, al momento della presa in carico, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio. Il coordinatore del servizio unitamente al Responsabile Gestione Qualità, ne esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, la Cooperativa Sviluppo Solidale ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015).

La cooperativa si impegna a rispondere, entro 10 gg. dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla presente Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre nei casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- alla ricezione del reclamo segue la registrazione da parte del Responsabile Gestione Qualità, nell'apposito modulo "rapporto di non conformità";
- analizzate le cause si predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10 gg;
- si stabiliscono, inoltre, apposite azioni correttive tendenti ad eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, legittima l'utente ad una risposta esauriente

EQUIPE SERVIZI EDUCATIVA DOMICILIARE

Per la gestione del servizio, ci si avvarrà di personale altamente qualificato al fine di apportare maggiore professionalità nell'erogazione del servizio:

- **1 Coordinatore** L'attività di coordinamento prevede attività di organizzazione, monitoraggio e valutazione dei processi di lavoro dell'equipe educativa (8 ore settimanali).

- **Educatore** in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione/Psicologia/equipollenti con esperienza in servizi educativi

- **1 psicologo/psicoterapeuta/Supervisore** in possesso di laurea, iscrizione all'albo come psicoterapeuta e formazione in conduzione di gruppi o terapia sistemico familiare (8 ore mensili).

- **1 Orientatore**, si occuperà delle attività di orientamento professionale (FIGURA AGGIUNTIVA).

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

GENERALITÀ

La Cooperativa attua in modo pianificato i processi di monitoraggio al fine di:

- 1) dimostrare la conformità a quanto fornito;
- 2) verificare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- 3) migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, come indicato vengono predisposti opportuni controlli sui fornitori, sul processo, e sul servizio fornito ed elaborate opportune statistiche dalle quali è possibile evidenziare possibilità di miglioramento del servizio fornito.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di poter fornire un servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze la Cooperativa esegue un monitoraggio presso tutti i suoi Clienti per valutare il grado della loro soddisfazione. Il monitoraggio è pertanto tenuto in ampia considerazione dalla Cooperativa in quanto permette di capire per ogni Cliente quale è il suo grado di soddisfazione e quali potrebbero essere le opportunità di miglioramento.

VALUTAZIONE DI PROCESSO Di seguito, si sintetizzano gli strumenti e gli indicatori di qualità individuati per la verifica e la valutazione del servizio.

a) Valutazione dell'utenza

| Strumento | Indicatore di quantità | Indicatore di qualità |
|-----------------------|--|---|
| Colloqui con l'utenza | N° soggetti convocati a colloquio con il Coordinatore (100%) | -Motivazione a partecipare |
| | N° soggetti partecipanti (80%) | -Competenze relazionali -Disponibilità/apertura al cambiamento |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| Colloqui e questionario/intervista | Livello di soddisfazione del servizio offerto (70% degli utenti mostrano un livello sufficiente di soddisfazione) | Livello di partecipazione e coinvolgimento alle attività |
|---------------------------------------|---|--|

ELEMENTI EVIDENZIATI DAL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO E DEGLI OPERATORI

| OGGETTO DI VALUTAZIONE | Item | Indicatore di qualità |
|--|---|-----------------------|
| Professionalità dell'Équipe | - Motivazione al lavoro - Disponibilità al monitoraggio | Sufficiente/buono |
| Formazione degli operatori | -Competenze relazionali -Competenze professionali | Sufficiente/buono |
| Programmazione delle attività | -Varietà delle attività proposte - corrispondenza delle attività agli effettivi bisogni - flessibilità organizzativa | Sufficiente/buono |
| Valutazione generale del servizio | Rapporto aspettative/esiti | Sufficiente/buono |

INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO

| TIPOLOGIA ATTIVITÀ | RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ/LUOGO DI REALIZZAZIONE | ORARIO E GIORNI DI FUNZIONAMENTO | RECAPITI |
|---|---|--|---|
| Front – office e Back-office utenti e servizi | Segreteria Generale e Amministrativa Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00; 16.00 – 19.00 | Tel./Fax: 091/6622215 Mail: info@svilupposolidale.org |
| Gestione Servizi Domiciliari Distretto D42 | Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-14.00 Reperibilità dalle 8.00 alle 20.00 dal Lunedì al Sabato (tel. mobile) | Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org |
| Servizi di ricevimento | Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00 | Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org |
| Servizi di supporto all'utenza su richiesta | Psicologo/Psicoterapeuta | Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle 10.00 alle 12.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00 | Tel./Fax: 091/6622215 info@svilupposolidale.org |

Aggiornamento, 22/07/2022

IL LEGALE RAPPRESENTANTE





CARTA DEI SERVIZI

*SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE
DEGLI ALUNNI DISABILI*

SVILUPPO SOLIDALE S.C.S.

CHI SIAMO

| | |
|--|--|
| DENOMINAZIONE | SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE “SVILUPPO SOLIDALE” COOPERATIVA SOCIA INDICATA PER L'ESECUZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO |
| SEDE LEGALE | VIA GENERALE DI MARIA N°9 |
| P.IVA | 0449390824 |
| Telefono | 091/6622215 |
| Fax | 091/6622215 |
| Pec | svilupposolidale@legalmail.it |
| E-mail | info@svilupposolidale.org – direzione@svilupposolidale.org |
| Anno di Costituzione | 1996 |
| Mission e Valori | <p>L'azione della Cooperativa trae fondamento dall'articolo 3 della Costituzione secondo il quale <i>“tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”</i>. L'obiettivo della cooperativa consiste nel rispondere ai bisogni dell'utente facendolo sentire non un mero assistito, ma protagonista di un percorso orientato al suo benessere. La solidarietà è il valore ispiratore dei soci e degli operatori, e dà senso e significato alle attività svolte.</p> <p>Si regge sul principio della mutualità ed esclude ogni finalità speculativa e di lucro.</p> |
| Le nostre certificazioni di qualità | <p>Dal 2004 la s.c.s. Sviluppo Solidale possiede la Certificazione di Qualità</p> <p>La Certificazione n° IT08/0214, rilasciata dalla SGS Italia, che attesta il possesso dei requisiti di gestione di in Qualità dei seguenti servizi:</p> <p><i>“Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale per anziani, disabili, minori ed immigrati, servizi di assistenza igienico – personale per alunni disabili nelle scuole, servizi di assistenza sociale e riabilitazione per le dipendenze, servizi per l'infanzia e per l'inclusione sociale e contrasto delle povertà- Settore EA:38”</i>.</p> |



A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Bambini/ragazzi frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e residenti in uno dei comuni afferenti al Distretto Socio Sanitario D40 (Capofia Partinico), in particolare.

COSA OFFRIAMO

Gli **operatori** addetti all'assistenza degli alunni avranno la responsabilità di assistere gli stessi durante le attività scolastiche, sia per le attività interne che esterne previste nell'orario scolastico, svolgendo nello specifico attività di mediazione per la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con il bambino durante le attività scolastiche, attraverso l'ausilio di tecniche e ausili adeguati alle risorse del bambino.

Il servizio di **assistenza specialistica** comprende tutti quegli atti - pianificati nel progetto individualizzato definitivo PEI (Piano Educativo individualizzato) redatto sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, dalla Unità Multidisciplinare dell'ASP e tenendo conto delle proposte avanzate dal G.L.H d'Istituto - volti a sopperire i deficit che possano impedire la piena integrazione scolastica dell'alunno disabile ivi comprese le attività extracurricolari. Le attività dirette con l'alunno disabile consistono in interventi di mediazione della comunicazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, adeguando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

COME LO FACCIAMO

| n. | Qualifica dell'operatore e Ruolo | M. ore settimanale |
|-----|--|--|
| | <p>ASSISTENTE ALLA COMUNICAZIONE</p> <p>Operatori in possesso di attestato di qualifica OSA, predisposto all'assistenza del disabile grave, all'aiuto e a prestazioni igienico/sanitarie, al fine di favorire l'autonomia del disabile. Le risorse sono in possesso delle competenze utili a rendere possibile all'alunno disabile l'autonomia corporea, di movimento e di relazione. La risorsa viene considerata strategica per l'esecuzione del servizio, relativamente alle attività di accompagnamento all'autonomia e sostegno alle attività per tutti gli alunni disabili.</p> | n. dipende dal monte orario definito dal voucher operatori |
| | AZIONI MIGLIORATIVE | |
| | <p>ATTIVITÀ DI SOSTEGNO SCOLASTICO E INTERVENTI RIABILITATIVI/EDUCATIVI 10 ORE AD ALUNNO COME PROPOSTA A MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO BASE</p> | |
| n.1 | <p>Coordinatore di Servizio disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 10.30 per la valutazione del servizio ed in caso di richieste informazioni. Oltre che per la garanzia dell'efficienza organizzativa del servizio</p> | |
| n.1 | <p>n°1 PSICOLOGO esperto in dinamiche familiari per lo svolgimento di un servizio di sostegno a sportello telefonico per i Caregiver: 4 ore settimanali.</p> <p>n°1 esperto in attività di orientamento professionale e formativo, sportello telefonico a consulenza per alunni e familiari: 2 ore settimanali.</p> <p>n°1 pedagogo per attività di sportello telefonico e consulenza personalizzata in caso di esigenze dell'alunno e della famiglia, 2 ore settimanali.</p> | |

COME PUOI CONTATTARCI

Dispone di una sito web quale canale di informazione, profilo facebook e twitter, oltre che di un ufficio preposto alla comunicazione, nella sede legale dispone di attrezzature informatiche sia postazioni pc che aula multimediale attrezzata. Nella sede operativa di Palermo è presente un Ufficio Mobile attrezzato per le attività territoriali, attrezzatura per attività multimediali mobili, oltre che una sede completa di postazioni pc, internet, wi – fi.

| TIPOLOGIA ATTIVITÀ | RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ/LUOGO DI REALIZZAZIONE | ORARIO E GIORNI DI FUNZIONAMENTO | RECAPITI |
|---|---|--|--|
| Centrale di Coordinamento | Coordinatore Vertice Strategico | Dal Lunedì al Venerdì 7.30-10.30 Reperibilità (tel.mobili dalle 07.30 alle 14.30) | Tel./Fax 091/6622215 Mobile: Mail: sviluppo.scolastica@gmail.com Pec : sviluppo.scolastica@pec.it |
| Segreteria Organizzativa | Responsabile Segreteria Sede di Via Generale Di Maria n°9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-14.00 16.00-19.00 | Tel./Fax 091/6622215 Mobile: Mail: sviluppo.scolastica@gmail.com Pec : sviluppo.scolastica@pec.it |
| Assistenti alla Comunicazione e Assistenti all'Autonomia | Operatori Qualificati | In base alla programmazione didattica prevista dal plesso | Contatto tramite Coordinatore Operativo Vertice |
| Assistenti alla Comunicazione e Assistenti all'Autonomia Aggiuntivi | Operatori qualificati messi a disposizione dall'Ente per le attività migliorative | Secondo esigenze del servizio | Contatto tramite Coordinatore Operativo Vertice |

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

Ad ogni utente viene consegnato, al momento della presa in carico, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio. Il coordinatore del servizio unitamente al Responsabile Gestione Qualità, ne esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, la Cooperativa Sviluppo Solidale ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015).

La cooperativa si impegna a rispondere, entro 10 gg. dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla presente Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre nei casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- alla ricezione del reclamo segue la registrazione da parte del Responsabile Gestione Qualità, nell'apposito modulo "rapporto di non conformità";
- analizzate le cause si predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10 gg;
- si stabiliscono, inoltre, apposite azioni correttive tendenti ad eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, legittima l'utente ad una risposta esauriente per iscritto.

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

GENERALITÀ

La Cooperativa attua in modo pianificato i processi di monitoraggio al fine di:

1. dimostrare la conformità a quanto fornito;
2. verificare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
3. migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, come indicato vengono predisposti opportuni controlli sui fornitori, sul processo, e sul servizio fornito ed elaborate opportune statistiche dalle quali è possibile evidenziare possibilità di miglioramento del servizio fornito.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di poter fornire un servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze la Cooperativa esegue un monitoraggio presso tutti i suoi Clienti per valutare il grado della loro soddisfazione. Il monitoraggio è pertanto tenuto in ampia considerazione dalla Cooperativa in quanto permette di capire per ogni Cliente quale è il suo grado di soddisfazione e quali potrebbero essere le opportunità di miglioramento.

VALUTAZIONE DI PROCESSO Di seguito, si sintetizzano gli strumenti e gli indicatori di qualità individuati per la verifica e la valutazione del servizio.

a) Valutazione dell'utenza

| Strumento | Indicatore di quantità | Indicatore di qualità |
|------------------------------------|---|---|
| Colloqui con l'utenza | N° soggetti convocati a colloquio con il Coordinatore (100%) N° soggetti partecipanti (80%) | -Motivazione a partecipare -Competenze relazionali -Disponibilità/apertura al cambiamento |
| Colloqui e questionario/intervista | Livello di soddisfazione del servizio offerto (70% degli utenti mostrano un livello sufficiente di soddisfazione) | Livello di partecipazione e coinvolgimento alle attività |

ELEMENTI EVIDENZIATI DAL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO E DEGLI OPERATORI

| OGGETTO DI VALUTAZIONE | Item | Indicatore di qualità |
|--|--|-----------------------|
| Professionalità dell'Équipe | - Motivazione al lavoro - Disponibilità al monitoraggio | Sufficiente/buono |
| Formazione degli operatori | -Competenze relazionali -Competenze professionali | Sufficiente/buono |
| Programmazione delle attività | -Varietà delle attività proposte - corrispondenza delle attività agli effettivi bisogni - flessibilità organizzativa | Sufficiente/buono |
| Valutazione generale del servizio | Rapporto aspettative/esiti | Sufficiente/buono |

Aggiornamento, 22/07/2022

IL LEGALE RAPPRESENTANTE



COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE

COMUNE DI PALERMO
Protocollo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Art. 14.1 - Copia di Documento

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| LA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| | 6 |
| IL SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE | 6 |
| PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI | 11 |
| EQUIPE SERVIZI EDUCATIVA DOMICILIARE | 13 |
| PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION | 14 |
| INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO | 16 |

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende fissare i principi cui si uniforma la Società Cooperativa Sociale “Sviluppo Solidale”, nel rispetto dei principi dalla legge 328/00, a tutela delle esigenze dei cittadini-utenti. La legge sopra citata individua nella definizione della carta dei servizi lo strumento indispensabile per definire: “i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti” (art. 13, comma 2). In particolare, la presente Carta si riferisce all’erogazione del Servizio di Educativa territoriale rivolta a minori e famiglie residenti nel Distretto Socio Sanitario D40.

La “Carta dei Servizi” nasce, dunque, dall’esigenza di fornire ai cittadini tutte le informazioni necessarie per conoscere, accedere ed usufruire a specifiche prestazioni domiciliari.

Ciò offre la possibilità di condividere con gli utenti quei principi e quelle modalità operative specifiche della Cooperativa “Sviluppo Solidale”, che sono alla base della sua costituzione, che di seguito descriviamo.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 5 - Class. 14.1 - Copia Documento

CHI SIAMO

| | |
|-------------------------------------|---|
| DENOMINAZIONE | SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE “SVILUPPO SOLIDALE” |
| SEDE LEGALE | VIA GENERALE DI MARIA N°9 |
| P.IVA | 0449390824 |
| Telefono | 091/6622215 |
| Fax | 091/6622215 |
| Pec | svilupposolidale@legalmail.it |
| E-mail | info@svilupposolidale.org – direzione@svilupposolidale.org |
| Anno di Costituzione | 1996 |
| Mission e Valori | L'azione della Cooperativa trae fondamento dall'articolo 3 della Costituzione secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche” . L'obiettivo della cooperativa consiste nel rispondere ai bisogni dell'utente facendolo sentire non un mero assistito, ma protagonista di un percorso orientato al suo benessere. La solidarietà è il valore ispiratore dei soci e degli operatori, e dà senso e significato alle attività svolte. Si regge sul principio della mutualità ed esclude ogni finalità speculativa e di lucro. |
| Le nostre certificazioni di qualità | Dal 2004 la s.c.s. Sviluppo Solidale possiede la Certificazione di Qualità La Certificazione n° IT08/0214, rilasciata dalla SGS Italia, che attesta il possesso dei requisiti di gestione di in Qualità dei seguenti servizi: “Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale per anziani, disabili, minori ed immigrati, servizi di assistenza igienico – personale per alunni disabili nelle scuole, servizi di assistenza sociale e riabilitazione per le dipendenze, servizi infanzia e servizi di inclusione sociale e contrasto povertà- Settore EA:38” . |

IL SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio di educativa domiciliare si rivolge a ragazzi/e, dai 14 ai 18 anni e giovani adulti fino ai 21 anni.

I giovani verranno individuati fra coloro che presentano difficoltà di integrazione, frequenza irregolare, bocciature, abbandoni, che nel loro complesso possono richiedere la necessità di un intervento personalizzato, incentrato sul dialogo, sul confronto, e sulla messa in discussione di certezze e pregiudizi con l'obiettivo di far emergere le loro potenzialità in campo socio-relazionale (scuola, famiglia e gruppo dei pari) e in campo lavorativo (orientamento al lavoro e alle professioni).

IN COSA CONSISTE

ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE SUL TERRITORIO

- sostegno al minore nel processo di costruzione dell'identità personale e di integrazione sociale;
- sostegno al minore nell'incentivare lo sviluppo della propria autostima;
- sostegno al minore nel prendere coscienza delle proprie potenzialità e delle risorse del territorio;
- miglioramento del rendimento scolastico.

ATTIVITÀ DI SUPPORTO AI GIOVANI

Saranno svolti incontri in piccoli gruppi in orari extrascolastici dove:

- verranno affrontate tematiche di interesse comune;
- verrà favorita la comunicazione
- si costruirà un rapporto di fiducia positiva in cui i ragazzi e l'educatore, si assumeranno la responsabilità di raggiungere obiettivi comuni.

COSA CI PROPONIAMO

- ✚ Migliorare delle capacità relazionali dei giovani con il mondo degli adulti;
- ✚ Promuovere una cultura delle legalità volta all'adeguamento al sistema di regole ed alla promozione di una cultura civile e di cittadinanza attiva ;
- ✚ Facilitare il processo di socializzazione ed integrazione dei giovani nel gruppo dei pari;
- ✚ Creare momenti di scambio utili a promuovere processi sani di costruzione della propria identità e accrescimento e potenziamento dell'autostima e dell'autonomia;
- ✚ Intervenire sui problemi comportamentali, relazionali, emotivi e/o cognitivi che portano a difficoltà di apprendimento;

QUANDO LO FACCIAMO

I minori e i giovani verranno coinvolti preliminarmente in tre incontri in grande gruppo (2 ore ciascuno) di prima conoscenza del progetto con giochi di gruppo per consentire la costruzione e lo sviluppo di un rapporto con gli educatori. Gli incontri verranno facilitati dallo psicologo e dal pedagogo che costruiranno i piccoli gruppi di

lavoro (un educatore per 2 gruppi di 3 partecipanti ciascuno) sulla base della compatibilità emersa nel grande gruppo.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 5 - Class. 14.1 - Copia Documento



COME LO FACCIAMO

Il servizio si svolge sia sul territorio attraverso attività di Animazione Territoriale sia presso gli spazi messi a disposizione dalla Cooperativa per le attività di socializzazione. Le attività prevedranno incontri sia nella Ns. sede che nell'ambiente di vita dei giovani (casa, scuola, luoghi di aggregazione), con la possibilità di esplorare le risorse del territorio e di partecipare ad attività formative e culturali e di conoscere le opportunità offerte dai centri di formazione professionale. Le attività si svolgeranno prevalentemente nelle ore pomeridiane e potranno svolgersi anche nei fine settimana.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO



L'individuazione dei destinatari avverrà su segnalazione dei servizi sociali di comunità eventualmente in concerto con gli operatori dell'equipe multidisciplinare, da trasmettere al Coordinamento Servizio Sociale di Comunità-Contrasto alla Povertà, che valuterà l'ammissibilità al Servizio di che trattasi.

CAPACITÀ GESTIONALE

E

MODALITÀ ORGANIZZATIVE

COOPERATIVA SVILUPPO SOLIDALE

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 5 - Class. 14.1 - Copia Documento

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

Ad ogni utente viene consegnato, al momento della presa in carico, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio. Il coordinatore del servizio unitamente al Responsabile Gestione Qualità, ne esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, la Cooperativa Sviluppo Solidale ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015).

La cooperativa si impegna a rispondere, entro 10 gg. dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla presente Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre nei casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- alla ricezione del reclamo segue la registrazione da parte del Responsabile Gestione Qualità, nell'apposito modulo "rapporto di non conformità";
- analizzate le cause si predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10 gg;
- si stabiliscono, inoltre, apposite azioni correttive tendenti ad eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, legittima l'utente ad una risposta esauriente

per iscritto.

| RAPPORTO DI NON CONFORMITA'/RECLAMO | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> NON CONFORMITA' RECLAMO | <input type="checkbox"/> SERVIZIO <hr/> N° <hr/> |
| DATA RAPPORTO..... | ESTENSORE |
| DEL..... | RAPPORTO |
| OGGETTO NON CONFORMITA' RECLAMO: | |
| DESCRIZIONE DELLA NON CONFORMITA' | |
| TRATTAMENTO | |
| La compilazione della parte sottostante è a cura del Responsabile Assistenza Qualità RAC. N°..... RAP.N°..... Altro..... Data.....Firma Resp.Assistenza Qualità..... | |

COMUNE DI CORLEONE
 Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
 Allegato 5 - Class. 14.1 - Copia Documento

EQUIPE SERVIZI EDUCATIVA DOMICILIARE

Per la gestione del servizio, ci si avvarrà di personale altamente qualificato al fine di apportare maggiore professionalità nell'erogazione del servizio:

- **1 Coordinatore** che abbia esperienza nel coordinamento di servizi. L'attività di coordinamento prevede attività di organizzazione, monitoraggio e valutazione dei processi di lavoro dell'equipe educativa (8 ore settimanali).

- **Educatore** in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione/Psicologia/equipollenti con esperienza in servizi educativi.

- **1 psicologo/psicoterapeuta/Supervisore** in possesso di laurea, iscrizione all'albo come psicoterapeuta e formazione in conduzione di gruppi o terapia sistemico familiare (2 ore mensili).

- **1 orientatore**, per le attività di orientamento professionale e scolastico (4 ore settimanali) figura aggiuntiva.

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

GENERALITÀ

La Cooperativa attua in modo pianificato i processi di monitoraggio al fine di:

- 1) dimostrare la conformità a quanto fornito;
- 2) verificare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- 3) migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, come indicato vengono predisposti opportuni controlli sui fornitori, sul processo, e sul servizio fornito ed elaborate opportune statistiche dalle quali è possibile evidenziare possibilità di miglioramento del servizio fornito.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di poter fornire un servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze la Cooperativa esegue un monitoraggio presso tutti i suoi Clienti per valutare il grado della loro soddisfazione. Il monitoraggio è pertanto tenuto in ampia considerazione dalla Cooperativa in quanto permette di capire per ogni Cliente quale è il suo grado di soddisfazione e quali potrebbero essere le opportunità di miglioramento.

VALUTAZIONE DI PROCESSO Di seguito, si sintetizzano gli strumenti e gli indicatori di qualità individuati per la verifica e la valutazione del servizio.

a) Valutazione dell'utenza

| Strumento | Indicatore di quantità | Indicatore di qualità |
|------------------------------------|--|---|
| Colloqui con l'utenza | N° soggetti convocati a colloquio con il Coordinatore (100%) N° soggetti partecipanti (80%) | -Motivazione a partecipare -Competenze relazionali -Disponibilità/apertura al cambiamento |
| Colloqui e questionario/intervista | Livello di soddisfazione del servizio offerto (70% degli utenti mostrano | Livello di partecipazione e coinvolgimento alle |

| | | |
|--|---|----------|
| | un livello sufficiente di soddisfazione) | attività |
|--|---|----------|

**ELEMENTI EVIDENZIATI DAL QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO E DEGLI OPERATORI**

| OGGETTO DI VALUTAZIONE | Item | Indicatore di qualità |
|--|--|------------------------------|
| Professionalità dell'Équipe | - Motivazione al lavoro - Disponibilità al monitoraggio | Sufficiente/buono |
| Formazione degli operatori | -Competenze relazionali -Competenze professionali | Sufficiente/buono |
| Programmazione delle attività | -Varietà delle attività proposte - corrispondenza delle attività agli effettivi bisogni - flessibilità organizzativa | Sufficiente/buono |
| Valutazione generale del servizio | Rapporto aspettative/esiti | Sufficiente/buono |

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23056/2022 del 26-07-2022
Allegato 5 - Class. 14.1 - Copia Documento

INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO

| TIPOLOGIA ATTIVITÀ | RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ/LUOGO DI REALIZZAZIONE | ORARIO E GIORNI DI FUNZIONAMENTO | RECAPITI |
|---|---|---|---|
| Front – office e Back-office utenti e servizi | Segreteria Generale e Amministrativa Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00; 16.00 – 19.00 | Tel./Fax: 091/6622215 Mail: info@svilupposolidale.org |
| Gestione Servizi Domiciliari Distretto D42 | Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-14.00 Reperibilità dalle 8.00 alle 20.00 dal Lunedì al Sabato (tel.mobile) | Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org |
| Servizi di ricevimento | Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo | Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00 | Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org |
| Servizi di supporto all'utenza su richiesta | Psicologo/Psicoterapeuta | Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle 10.00 alle 12.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00 | Tel./Fax: 091/6622215 info@svilupposolidale.org |

Aggiornamento, 22/07/2022

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

