



CARTA DEI SERVIZI

Assistenza specialistica per l'autonomia e comunicazione agli alunni con disabilità' di particolare gravità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I° grado nel territorio comunale di Erice. Anno Scolastico 2020/2021.

**Cooperativa Sociale
"La Valle Verde"**

Sede legale: Via Degli Archi, 28 - 91026 Mazara del Vallo (TP) - tel. 0923.360174 - P. IVA 01391190814

Sede operativa: Via Gregorio Speciale, 8 - 91011 Alcamo (TP) - tel. 0924.509828

Sede operativa: Piazza Piacina, 29/D - 91025 Marsala (TP)

Registro Imprese Trapani n° 4260 - C.C.I.A.A. TP n° 81999 - Albo Nazionale Coop. n° A134690 - Albo Provinciale del Volontariato n° 138



CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

A CHI È RIVOLTA QUESTA CARTA

DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

MISSION, POLITICA, QUALITÀ

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I SERVIZI EROGATI

IL PATRIMONIO TECNICO E UMANO

MODALITÀ PER L'ACCESSO AI SERVIZI

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

I DIRITTI DELL'UTENTE (E I DOVERI...)

LA PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI: IL RECLAMO

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

COME CONTATTARCI

PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde", con sede legale in Mazara del Vallo (TP) nella Via Degli Archi, 28 e con sede operativa primaria in Alcamo (TP) nella Via Gregorio Speciale, 8 nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-assistenziali di varia natura, rivolti ad anziani, inabili, minori, partecipando alla realizzazione della gran parte di interventi previsti dalle principali normative in materia: L. R. 22/86, L. 285/97, L. 328/2000.

Allo stesso tempo, la Cooperativa si è distinta nella gestione di servizi di altra natura, così come di seguito specificato, in diversi Comuni della Sicilia, distinguendosi per l'elevata qualità delle prestazioni fornite e la presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato.

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei Servizi alla persona.

Si tratta di una dichiarazione di impegno che la nostra cooperativa si assume di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi e del rapporto con le persone che ne usufruiscono.

Ciò significa innanzitutto che teniamo in considerazione le esigenze del cittadino insieme ad altri fattori importanti, quali l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del Servizio.

Attraverso la "Carta" i cittadini possono conoscere sia i servizi che la nostra cooperativa offre sul territorio, che le modalità di erogazione.

Pertanto, la Carta dei Servizi è una delle modalità principali per comunicare lo stato d'avanzamento della qualità rispetto agli obiettivi che sono più facilmente percepibili dai clienti e definisce una sorta di contratto tra il cittadino e la cooperativa rispetto agli standards di qualità dichiarati.

I cittadini - utenti possono così verificare se le prestazioni sono state erogate secondo gli standards dichiarati e quindi giudicare la qualità dei servizi.

A CHI È RIVOLTA QUESTA CARTA

Sono destinatari della Carta:

- Cittadini e utenti, singoli ed associati;*
- Famiglie;*

- Regione;
- Province;
- Comuni, singoli ed associati;
- Altre Agenzie del territorio;
- Privato sociale ed Associazioni;
- Tutti i soci e i dipendenti della cooperativa.

Il contenuto della "carta" è stato oggetto di confronto con le associazioni di tutela degli utenti, le organizzazioni sindacali e gli istituti di patronato.

DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La carta dei servizi per assolvere ai suoi scopi e alle sue funzioni deve essere adeguatamente portata a conoscenza dei suoi destinatari. A tal proposito la Cooperativa Sociale "La Valle Verde" si impegna ad assumere iniziative volte a portare a conoscenza dei suoi destinatari questa Carta, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatici, ed a farla pervenire a chiunque ne faccia richiesta.

La più ampia diffusione della carta si avrà attraverso:

- ⇒ *le proprie sedi, centrali e periferiche;*
- ⇒ *la consegna alle varie amministrazioni (enti locali, altre agenzie)*
- ⇒ *l'affissione nelle varie sedi di manifesti pubblicitari;*
- ⇒ *la diffusione per mezzo dei vari servizi erogati;*
- ⇒ *la pubblicazione;*

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde" si impegna, inoltre, al fine di adeguarla alla realtà sociale di bisogni ed esigenze, ad aggiornare periodicamente questa carta (con cadenza annuale), tenendo conto dei reclami, gli errori ed i successi ottenuti.

MISSION, POLITICA, QUALITÀ

La mission della nostra Cooperativa è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'utente il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni assistenziali, attraverso un'assistenza qualificata, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

A tale scopo la Cooperativa Sociale "La Valle Verde" si pone come interlocutore di pari dignità nei rapporti con gli enti per raggiungere un obiettivo benefico e senza rivalità alcuna. Non è casuale, infatti, la scelta della formula imprenditoriale "cooperativa" fra i tanti metodi di fare impresa, intesa come ricerca di un preciso terreno di confronto democratico, condiviso e partecipato.

È, pertanto, la mission in sé che spiega il perché della scelta di essere una "cooperativa sociale", poiché essere una "cooperativa" significa riuscire a coniugare comportamenti socio-economici competitivi con il quotidiano vivere la solidarietà, mentre la presenza dell'aggettivo "sociale" sottintende una modalità nell'agire che pone come prioritario:

- ⇒ il coinvolgimento della comunità locale ;*
- ⇒ l'attenzione alla qualità dei servizi offerti ;*
- ⇒ la formazione degli operatori;*
- ⇒ la collaborazione con gli enti pubblici e con i tecnici.*

*Al fine di garantire concretamente oltre che idealmente tali peculiarità, la Cooperativa ha predisposto e mantiene attivo un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001** come mezzo per assicurare che i propri processi siano gestiti e tenuti sotto controllo secondo quanto stabilito dalla norma.*

Il fine che la Cooperativa persegue con l'applicazione del sistema di gestione della qualità è di:

- a) razionalizzare i processi e gli strumenti di lavoro;*
- b) migliorare l'organizzazione per governare meglio i processi in un'ottica di garanzia di soddisfazione del cliente;*
- c) mettere in evidenza la capacità di garantire la soddisfazione del cliente in termini di efficacia e di continuità del proprio impegno nel monitoraggio dei processi e nel miglioramento continuo.*

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

Eguaglianza: *I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.*

Rispetto: *Ogni cittadino utente deve essere assistito e tutelato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.*

Imparzialità e continuità: *I servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e costanza. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare la Cooperativa adotta tutte le misure necessarie per superare gli eventuali disagi.*

Diritto di scelta: *Al cittadino/utente viene garantito il diritto di scelta tra i servizi distribuiti sul territorio.*

Efficacia ed efficienza: *I servizi e le prestazioni devono essere forniti con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse e devono essere adottate tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni del cittadino utente, garantire la promozione della salute, evitare sprechi di risorse che andrebbero a danno della collettività.*

Accessibilità: La cooperativa è impegnata a rendere sempre più accessibili i servizi erogati attraverso un continuo miglioramento degli stessi, assicurando ampia trasparenza, attraverso piani mirati di comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'Azienda.

I SERVIZI EROGATI

Di seguito sono presentati e descritti i principali servizi che la Cooperativa Sociale "La Valle Verde" ha gestito e gestisce a tutt'oggi nell'area di intervento dell'assistenza educativo-didattica scolare/domiciliare. Per i servizi in essere sono indicati i Comuni con relativi progetti attivi e, pertanto, fruibili dall'utenza per l'anno corrente.

Assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione a favore di alunni affetti da spettro autistico che frequentano la scuola dell'infanzia e dell'obbligo

⇒ **Cos'è**

È un servizio attivato nel Distretto Socio Sanitario n. 55 comprendente i Comuni di Alcamo, Comune di Castellammare del Golfo e Comune di Calatafimi, nel Comune di Trapani, nel Comune di Marsala, nel Comune di Castelvetro, nel Comune di Salemi e nel Comune di Campobello di Mazara all'interno delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo, che intende promuovere all'interno delle classi frequentate dagli alunni interessati dall'intervento una cultura di integrazione nei confronti dei bambini autistici ed il gruppo dei pari; una programmazione dell'intervento e l'utilizzo di strumenti operativi e metodologie utili per questo genere di soggetti; attrezzare la scuola a misura del bambino organizzando e modificando la struttura per renderla funzionale all'integrazione e alla realizzazione degli interventi.

⇒ **A chi si rivolge**

Questo servizio si rivolge ad alunni che frequentano la scuola d'infanzia e la scuola dell'obbligo, affetti da spettro autistico e da vari ritardi psico/motori. Utenti che vengono individuati in accordanza con le ASP di riferimento territoriale – Servizio di Neuropsichiatria Infantile e con i Dirigenti Scolastici.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Le prestazioni erogate mediante tale servizio sono:

- Supporto di carattere socio-psico-pedagogico;

- *Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza;*
- *Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.*

⇒ **Il personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- *Psicologo con specifica attestazione relativa al metodo ABA - VB;*
- *Pedagogisti e/o educatori professionali;*
- *ASACOM;*
- *LIS;*
- *Tiflogo.*

Prestazioni migliorative associate al voucher offerte dalla Cooperativa a titolo gratuito senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Ente Pubblico:

"Accoglienza prima e dopo l'attività didattica"

La Cooperativa per tutti i giorni in cui si svolgono le lezioni e per tutti gli assistiti garantisce 'accoglienza scolastica da parte dell'operatore prima dell'avvio delle lezioni e dopo lo svolgimento dell'attività didattica, al fine di garantire all'assistito il rispetto dei suoi tempi per raggiungere la classe e viceversa per l'uscita dalla scuola.

IL PATRIMONIO TECNICO E UMANO

Operatori e profili professionali coinvolti

L'erogazione dei vari servizi è assicurata da una struttura organizzativa costituita da personale e professionisti appositamente preparato e soggetto a formazione continua e permanente, per offrire il miglior servizio.

Le varie professionalità comprendono:

- ⇒ *Assistenti Sociali;*
- ⇒ *Psicologi;*
- ⇒ *Pedagogisti;*
- ⇒ *Medici;*

- ⇒ *Infermieri professionali;*
- ⇒ *Animatori socio culturali;*
- ⇒ *ASACOM;*
- ⇒ *LIS;*
- ⇒ *Tiflologo;*
- ⇒ *Operatori sociali per anziani e disabili;*
- ⇒ *Personale ausiliario;*
- ⇒ *Autisti;*
- ⇒ *Personale amministrativo;*
- ⇒ *Cuochi;*
- ⇒ *OSA;*
- ⇒ *OSS.*

Le risorse strumentali

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde" possiede sedi operative in diversi comuni della Provincia adeguatamente attrezzate con relativi recapiti telefonici.

Le sedi principali sono ubicate nei seguenti comuni: Alcamo, Mazara del Vallo, Trapani, Marsala, Agrigento.

La Cooperativa dispone per l'espletamento dei servizi di:

- ⇒ *autovetture;*
- ⇒ *un sistema informativo integrato;*
- ⇒ *una biblioteca inerente al settore sociale e abbonamenti a riviste specializzate.*

MODALITÀ PER L'ACCESSO AI SERVIZI

I servizi erogati dalla Cooperativa sono nella totalità servizi affidati alla stessa come ente accreditato dagli Enti locali.

La Cooperativa assume l'onere di organizzare, gestire ed erogare il servizio, secondo proposte progettuali fatte all'Ente locale, mentre l'utenza che usufruisce dei servizi è selezionata e/o inviata dagli Enti locali (Comune) e/o da altri servizi pubblici (Ausl...).

Di conseguenza, i criteri e le modalità di accesso ai servizi sono gestiti direttamente dai servizi pubblici, secondo varie modalità relative allo stato di bisogno dell'utenza (ad es. bando e selezione per l'assistenza domiciliare) o sistema di gestione stabilito: aggiudicazione tramite gara d'appalto o prestazione fornita dietro presentazione di voucher (o buoni servizio).

Per i servizi attivi nel corso del corrente anno (meglio specificati nel paragrafo "Servizi erogati"), al fine di poterne usufruire, è necessario recarsi presso il Comune in cui viene prestato il servizio oggetto d'interesse, inoltrare la relativa richiesta e avviare tutte le procedure necessarie di valutazione per l'accesso al servizio.

La Cooperativa Sociale La Valle Verde si rende disponibile, una volta contattata ai numeri e secondo le modalità in seguito indicate, ad accompagnare il potenziale utente al contatto con l'ente Comunale di riferimento, semplificando le procedure di aggancio e coinvolgimento.

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa "La Valle Verde" è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permettono di organizzare, in collaborazione con gli operatori dei servizi territoriali e con i familiari degli utenti, piani individualizzati di intervento e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utenza, considerando la persona assistita non come semplice destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo primario di queste ultime. Nello specifico, ogni

destinatario di un servizio da noi offerto ha e mantiene lungo il percorso di assistenza un ruolo centrale nella definizione del Piano di Lavoro Individualizzato, stabilendo di concerto con i nostri operatori tempi, orari, giornate e modalità ottimali di fruizione del servizio. Regolarmente egli sarà interpellato su punti di forza e punti di debolezza delle prestazioni assicurate, in modo da avere una più adeguata rispondenza tra obiettivi fissati, bisogni espressi e interventi realizzati.

L'utente sarà coinvolto attivamente, altresì, nel processo di valutazione e monitoraggio così come descritto nei paragrafi successivi.

I DIRITTI DELL'UTENTE (e i doveri...)

⇒ *L'utente ha il diritto di essere trattato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose;*

⇒ *L'utente ha il diritto di ottenere dalla cooperativa e dai professionisti impegnati nei servizi, le informazioni relative alle prestazioni erogate, e le relative competenze professionali;*

⇒ *L'utente ha il diritto di poter identificare immediatamente (soprattutto nei casi di assistenza domiciliare) identificare gli operatori;*

⇒ *L'utente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi;*

⇒ *Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;*

⇒ *Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;*

Gli utenti che usufruiscono dei servizi elargiti da questa Cooperativa, nonché i loro familiari, sono tenuti a:

⇒ *mantenere un comportamento responsabile e dignitoso, che non porti disturbo o rechi danno agli operatori nell'esercizio delle proprie funzioni, come agli altri utenti;*

⇒ *rispettare degli ambienti, le strutture, le attrezzature, i servizi igienici, ed i mezzi di trasporto utilizzati per l'espletamento dei servizi;*

⇒ *a curare la custodia di propri effetti personale; la cooperativa declina ogni responsabilità per lo smarrimento o furto degli stessi lasciati incustoditi;*

⇒ *a non fumare negli ambienti chiusi o aperti ove si attuano i servizi, soprattutto in prossimità di bambini ed anziani;*

⇒ *l Cliente ha il dovere di informare tempestivamente la Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.*

LA PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI: IL RECLAMO

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde" intende garantire la tutela dei cittadini-clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere di due forme:

1. *scritti;*

2. *verbali (In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti).*

I reclami possono essere presentati mediante:

⇒ *segnalazione all'operatore che si reca al domicilio;*

⇒ *comunicazione telefonica o via fax alla Cooperativa;*

⇒ *lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa "La Valle Verde".*

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta, come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Abbiamo affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

- 1. la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione.*
- 2. la qualità prodotta: standard di qualità del Servizio.*

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione adottato è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile.

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

- aspetti relazionali (1-4);*

- *aspetti strutturali (5-15).*
- *aspetti connessi alle caratteristiche del servizio (16-17);*

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

Standard di qualità

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di operatori che utilizza il cartellino d'identificazione, eseguiamo la seguente operazione: numero del personale che usa il cartellino diviso il numero del personale totale).

- *nella nostra Carta gli indici sono presenti nei punti che vanno dal 7 al 19.*

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

Griglia degli standard di qualità

- 1 *Grado d'ascolto*
- 2 *Grado di cortesia*
- 3 *Grado di comprensione dei bisogni*
- 4 *Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori*
- 5 *Numero totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi*
Numero totale mensile degli interventi attivati
- 6 *Numero totale mensile ritardi sugli interventi*
Numero totale mensile degli interventi
- 7 *Numero medio mensile di ore per intervento*
Numero totale mensile di interventi
- 8 *Numero medio mensile di ore per intervento a Clienti privati*
Numero totale mensile di interventi a Clienti privati
- 9 *Numero personale che usa il cartellino*
Numero totale personale
- 10 *Numero totale annuo Clienti acquisiti*
Numero totale annuo copie materiale informativo distribuite
- 11 *Numero totale annuo interventi privati*
Numero totale annuo interventi

- 12 *Numero totale operatori*
Numero totale mensile ore formazione e supervisione
- 13 *Numero totale annuo operatori variati*
Numero totale annuo operatori stabili
- 14 *Numero totale mensile reclami*
Numero totale mensile degli interventi
- 15 *Numero totale mensile reclami sui pasti consegnati*
Numero totale mensile pasti consegnati
- 16 *Numero totale auto di servizio*
Numero totale operatori
- 17 *Numero totale auto*
Numero totale annuo controlli di manutenzione

COME CONTATTARCI

- ⇒ **Sede legale** *Via Degli Archi, 28*
○ *91026 - Mazara del Vallo (TP)*
○ *Tel. 0923/360174*
- ⇒ **Sede operativa** *Via G. Speciale, 8*
○ *91011 - Alcamo (TP)*
○ *Tel. 0924/509828*
- ⇒ **Sede operativa** *Via C. Agostino Pepoli, 31*
○ *91100 - Trapani*
○ *Tel. 0923/1877149*
- ⇒ **Sede operativa** *Piazza Piancina 29/D*
○ *91025 - Marsala*
- ⇒ **E-mail** ***lavalleverde@hotmail.it***
lavalleverde@pec.cgn.it

*La Cooperativa Sociale La Valle Verde
riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì
dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00.*

