

Città di Erice

CARTA DEI SERVIZI



Premessa

La carta dei servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa "Euroservice" l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività nelle risposte
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- Correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che la l'impresa sociale adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- Disponibilità e reperibilità costante
- Gestire i reclami.

Ubicazione degli uffici e della sede legale

La Cooperativa Sociale "Euroservice" ha sede legale in Corso Margherito n.175, a Maniace (CT) – 95030.

- Orari d'ufficio: 09.30 – 12.30/ 15.30 – 19.30, tutti i giorni esclusi i festivi.
- Tel/fax: 095-9991523
- Cell: 320-0670315
- Email: euroservice.maniace@yahoo.com
- Pec: euroservicemaniace@pec.confcooperative.it
- Sito: www.euroservicemaniace.com

Descrizione sommaria dell'esperienza maturata nel servizio di riferimento ovvero nell'area di intervento (assistenza handicap), con indicazione dell'eventuale possesso di certificazione di qualità aziendale nel campo dei servizi sociali

La cooperativa è stata attivamente impegnata nella realizzazione di diversi progetti inerenti la qualificazione del servizio di assistenza domiciliare agli anziani ed alle persone diversamente abili, la realizzazione di un centro di incontro per minori con problematiche socio-economiche psicologiche e scolastiche, iniziative informativo /formative rivolte a tutti i cittadini e specialmente ai genitori sul significato socio-culturale.

La Cooperativa "Euroservice" vanta un'esperienza ventennale nel campo dei servizi sociali. Nasce a Maniace nell'anno 2000 dalla volontà e dall'impegno di un gruppo di donne attivamente impegnate in varie esperienze di volontariato e in diversi settori educativi. L'obiettivo è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-educativi (art. 1 della legge 381/91), sviluppando fra di essi lo spirito mutualistico e promuovendo tutte quelle iniziative ed attività atte ad assicurare: l'assistenza, il recupero, la cura, la riabilitazione, la promozione ed integrazione dei soggetti moralmente e fisicamente bisognosi.

Dal 2015 la scrivente ha svolto numerosi servizi riguardanti l'assistenza all'autonomia e alla comunicazione nei confronti di alunni disabili frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado.

Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione finalizzato a garantire il diritto allo studio e l'integrazione scolastica agli studenti disabili, in possesso di certificazione di cui alla legge 104/92, si configura quale servizio *ad personam* ed è assicurato prevalentemente all'interno dell'istituto scolastico frequentato dall'alunno, nella misura di un operatore per ciascun disabile. In taluni casi, il servizio è stato assicurato, anche o esclusivamente, in ambito domiciliare in affiancamento a soggetti con disabilità sensoriali, per accompagnare e consolidare il percorso verso l'autonomia nello studio, purchè previsto nelle finalità del P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato).

- La necessità dell'assistente per l'autonomia e la comunicazione viene certificata dai servizi specialisti dell'ASP tenendo conto delle proposte avanzate dal G.L.H. (Gruppo di Lavoro Handicap).
- Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione nella comunicazione tra lo stesso e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

La Cooperativa ha ottenuto la certificazione di Qualità secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2015, per le seguenti attività:

- Assistenza igienico-personale di soggetti diversamente abili e minori e trasporti in ambito scolastico e non.
- Assistenza alla comunicazione per disabili sensoriali.
- Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in favore di diversamente abili e minori.
- Assistenza domiciliare integrata e igienico sanitaria per anziani e inabili.
- Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziali per soggetti diversamente abili e minori, in ambito scolastico, extrascolastico e in asili nido.
- Gestione di asili nido, di strutture residenziali per anziani e inabili, di centro diurno con annesso attività ludico ricreative e di centri estivi dei minori da 0-14 anni.
- Gestione sportelli ascolto.

L'acquisizione della certificazione di Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione di un servizio, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità del servizio" erogato. Il mantenimento della stessa è soggetto a visite ispettive annuali.

Inoltre L'Euroservice ha conseguito la certificazione UNI 11034:2003 per il campo di applicazione: servizi per la prima infanzia, gestione di nidi/micro nidi di infanzia e di servizi integrativi.

Tali certificazioni vengono allegati di seguito.

Modalità di gestione dei reclami e sistema di valutazione adottato

Agli utenti verrà chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003. I fascicoli degli utenti verranno custoditi sotto chiave, ed i documenti elettronici protetti da password.

La tutela dei diritti degli utenti, pertanto, sarà garantita attraverso:

- il rispetto della normativa sulla privacy;
- l'attivazione di un percorso di monitoraggio e verifica dei risultati del servizio che avverrà in tre fasi: in ingresso, in itinere, ed alla fine;

1. Cosa fare se non si è soddisfatti?

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio di Assistenza Scolastica che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

-attraverso la compilazione del modulo apposito messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

-all'indirizzo: via C/so Margherito n. 175

-alla e-mail: euro.service.maniace@yahoo.com

-oppure contattando il Coordinatore del servizio chiedendo un appuntamento per un colloquio.

2. Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo?

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

Si invia:

reclamo

segnalazione

suggerimento

elogio o proposta

Società Cooperativa Sociale "Euroservice"
Sede legale: Corso Margherito n.175, Maniace (CT) - 95030

Io sottoscritto/a:

cognome _____ nome _____

nato/a a _____ il _____

Residente in via _____ n. _____

comune _____ c.a.p. _____

provincia telefono e-mail

per conto di:

me stesso/a altra persona (in questo caso compilare anche le righe sottostanti)

cognome _____ nome _____

nato/a a _____ il _____

residente in via _____ n. _____

comune _____

provincia eventuale grado di

parentela _____ possesso di delega: sì / no

segnalo quanto segue: (descrizione del fatto, luogo e personale coinvolto)

Io sottoscritto/a _____ ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" fornisco il mio consenso a che La cooperativa, ai fini della corretta gestione del presente reclamo scritto, tratti i miei dati personali, generici e sensibili.

Data _____

Firma _____

Affinché il servizio possa accrescere sempre la propria qualità e la propria specificità è necessario un percorso di verifica dei risultati che possa garantire la valutazione degli stessi al fine di poter "conoscere" per migliorare, tale verifica avverrà attraverso l'utilizzazione dei seguenti strumenti:

- osservazioni dei soggetti nell'ambito delle attività, relazionati dagli operatori
- somministrazione di questionari agli operatori del settore
- somministrazione di questionari relativi alla fruizione del servizio ai docenti ed operatori della scuola coinvolti

- somministrazione di questionari ad hoc per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza, dei familiari e degli operatori rispetto al progetto

Presentazioni a carattere accessorio che si intendono offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher

La scrivente cooperativa al fine di prendere in carico i bisogni dell'utenza e della sua famiglia, per rendere concreto il sostegno sociale di cui ha diritto l'utente per raggiungere livelli qualitativi adeguati alla tipologia di servizio offerto, si impegna, a realizzare servizi migliorativi ed aggiuntivi come di seguito riportati:

organizzazione di incontri di informazione, formazione e sensibilizzazione sulle disabilità sensoriali, sulle modalità comunicative adeguate: Tale attività verrà organizzata durante anno scolastico (presso la sede o presso le scuole, da concordare), invitando tutti gli addetti ai lavori alla partecipazione.

consulenza psico-pedagogica alle famiglie: Viste le professionalità che caratterizzano la cooperativa e che la consulenza è un servizio fondamentale per il sostegno e la promozione dell'*empowerment* individuale e di gruppo, sarà possibile, presso le sedi e/o presso le scuole, dietro appuntamento, poter effettuare tale consulenza con i nostri esperti.

Laboratorio creativo: da realizzarsi presso un Istituto scolastico frequentato dagli alunni assistiti, in orario pomeridiano per la durata di tre mesi. Le opere realizzate saranno poi oggetto di una mostra espositiva che rappresenterà altresì un'occasione di incontro tra la Scuola, la famiglia, gli alunni, gli operatori e la Cooperativa.

Assistenza igienico personale: si prefigge i seguenti obiettivi: - garantire a ciascun alunno in situazione di handicap la regolare frequenza e la partecipazione all'azione formativa della scuola; - sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane, rese difficili dalle difficoltà insite nell'handicap (spostamenti da casa a scuola e viceversa, assistenza igienica durante l'orario scolastico, somministrazione dei pasti durante la mensa, accompagnamento alle gite ed ai viaggi di istruzione, adeguato sostegno educativo/didattico in classe ed a casa, etc.); - promuovere il massimo di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità espressive e comunicative in collaborazione con l'equipe scolastica che segue gli alunni con handicap; - favorire le condizioni che possano assicurare ai ragazzi con handicap non tanto la mera socializzazione in presenza, ma la più ampia promozione delle potenzialità di ciascuno, in modo da ridurre qualsiasi forma di emarginazione e di favorirne la piena integrazione a scuola e nella società; accompagnamento ai servizi igienici e pulizia della persona.

Assistenza supplementare: Offriamo 2 ore gratuite a settimana.

Accoglienza prima e dopo l'attività didattica.

Maniace, 17/07/2023

Il legale rappresentante

IL PRESIDENTE
ANGELA CANTALI

EUROSERVICE
Società Cooperativa Sociale
Sede in Maniace (CT)
Corso Margherito, 175
P. IVA 03754780876