

CARTA DEI SERVIZI



Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Cooperativa sociale le Tre Lune si presenta ai propri clienti, siano essi utenti e loro familiari, enti, committenti, lavoratori o collaboratori. È stata elaborata ai sensi dell'art. 13 della Legge quadro 328/2000 come strumento di informazione sulla struttura dell'organizzazione e sul funzionamento dei servizi erogati, e di tutela dei clienti stessi.

Ubicazione degli uffici e della sede legale

La Cooperativa Sociale "Le tre lune" ha sede legale in Corso Fondaco n.9/A – piano terra, a Maniace (CT) – 95030.

- Orari d'ufficio: 09.00 – 13.00, tutti i giorni esclusi i festivi.
- Tel/fax: 095-9991523
- Cell: 388-9782173
- Email: letrelunesocietacooperativa@gmail.com
- Pec: letrelunescs@legalmail.it

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 nasce dalla riflessione di un gruppo di lavoro composto da educatori, psicologi, sociologi e familiari di utenti sui percorsi educativi personalizzati come strumento di intervento e cambiamento di situazioni di fragilità, problematiche e complesse.

L'idea guida è realizzare un servizio che risponda ai bisogni individuali della persona, che si adatti alle sue esigenze, che sia in grado di modificarsi, per affiancarla e accompagnarla in un percorso di integrazione sociale.

Dal 2015 la Cooperativa le tre Lune è una cooperativa sociale non a scopo di lucro, di natura socio-educativa, che interviene nell'intera area della Sicilia.

Le nostre finalità generali sono aumentare il benessere complessivo della comunità locale; migliorare la qualità della vita di minori, giovani, persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale e i loro familiari; sostenere lo sviluppo della persona e l'integrazione dei cittadini. Tali finalità sono conseguite attraverso la realizzazione di interventi socio-educativi in collaborazione con enti pubblici e privati.

È stato svolto in particolare un servizio di assistenza all'autonomia, comunicazione verso alunni disabili gravi frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria. Destinatari del servizio sono stati gli alunni disabili (fisici, psichici e sensoriali) in possesso di certificazione di cui alla L. 104/92 e ss.mm.ii., rilasciata dalla N.P.I. dell'Asp di appartenenza. Il servizio è definito assistenza scolastica specialistica ed è finalizzato a sopperire i deficit che possono impedire la piena integrazione scolastica ivi comprese le attività extracurricolari. Comprende attività specifiche di supporto all'autonomia ed alla comunicazione, all'integrazione scolastica e all'apprendimento rivolte a sostenere l'alunno disabile.

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

- Erogazione di servizi socio – assistenziali in favore di inabili, anziani e minori;
- Assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di inabili;
- Gestione di asili nido.

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 la Cooperativa 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

Il sistema di monitoraggio e valutazione adottato dall'Ente proponente ha come obiettivo quello di fornire agli operatori un materiale comune, attraverso il quale sia possibile confrontarsi sulle singole attività e sulla gestione complessiva del servizio, sulla rappresentazione dei minori e delle loro famiglie. Tale strumento si pone, quindi, l'obiettivo di facilitare la definizione degli oggetti di lavoro specifici e uno scambio fluido di informazioni, consentendo così al personale di rapportarsi a quei dati che sono indispensabili per entrare in relazione con l'utente e con l'organizzazione di appartenenza. Il piano di monitoraggio e valutazione del servizio sarà attivato già *a partire dalla fase di progettazione, continuando in itinere e a conclusione del progetto e coinvolgerà tutti i soggetti che ne fanno parte.*

- ✓ *Valutazione ex ante:* ha luogo all'inizio del ciclo del progetto. Questa aiuterà ad assicurare che l'intervento sia il più pertinente e coerente possibile. Le informazioni raccolte in questo primo momento valutativo verranno messe in relazione con l'ipotesi di progetto che si intende realizzare, considerando in che misura esso è in grado di rispondere ai bisogni e alle problematiche individuate, apportare un effettivo cambiamento sia per i soggetti che per il contesto, quanto l'investimento in risorse è congruo con i benefici ipotizzati, qual è il livello di innovazione e di trasferibilità.
- ✓ *Valutazione in itinere:* viene effettuata nel corso della realizzazione del progetto. Questa mostrerà se sono state rispettate le intenzioni originali del progetto e metterà in luce anche se gli obiettivi iniziali mantengono la loro rilevanza. La sua funzione principale è quella di agevolare aggiustamenti del programma in corso, ovvero produrre un feedback diretto a migliorare gli interventi proposti.
- ✓ *Valutazione finale:* ha per oggetto la verifica conclusiva dei risultati effettivamente conseguiti attraverso l'analisi dell'impatto, dell'efficacia, dell'efficienza e della sostenibilità degli interventi realizzati. Qui si riconsidererà e soppeserà l'intero progetto con l'obiettivo, esprimendosi sui fattori di successo e di fallimento e sulla sostenibilità dei risultati e dell'impatto del progetto.
- ✓ *Valutazione ex post:* si colloca dopo un certo periodo di tempo dalla fine del progetto e ne verifica gli effetti a lungo termine. Ha l'obiettivo di esprimere un giudizio circa l'impatto delle azioni realizzate. Questa si ricollegherà alle valutazioni effettuate ex ante, per verificare se i bisogni inizialmente rilevati hanno trovato una giusta risposta. Il processo di valutazione, inoltre, terrà conto sia degli approcci più strettamente misurabili (obiettivi, processi, risultati, valore) che di quelli formativi (sviluppo di competenze specifiche, miglioramento delle performance).

La Cooperativa tutela i diritti dei propri clienti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati. Il punto di vista del cliente, raccolto e rielaborato, è uno

strumento per impostare i servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce. I clienti, siano essi committenti, fruitori del servizio, loro famiglie o tutori, hanno la possibilità di:

- sporgere reclamo a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- fornire suggerimenti e osservazioni contestualmente all'erogazione dei nostri interventi;

RECLAMI

I reclami possono essere presentati utilizzando l'apposito modulo (vedi All. 5) opportunamente compilato o su carta libera:

- telefonando ai coordinatori del servizio dal lunedì al venerdì;
- consegnandoli in busta chiusa agli educatori di riferimento;
- compilando l'apposito modulo direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;

La procedura per la gestione dei reclami prevede:

- la registrazione del reclamo;
- la comunicazione del reclamo al coordinatore del servizio;
- l'analisi del reclamo e la definizione dell'intervento di risoluzione;
- la comunicazione scritta al cliente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento;
- la risoluzione e l'archiviazione del reclamo.

Le modalità e i tempi della gestione del reclamo possono variare in funzione della natura e della gravità del problema evidenziato.

SUGGERIMENTI

I suggerimenti e le osservazioni possono essere presentati in forma scritta con le seguenti modalità:

- compilando l'apposito modulo (vedi All. 5) direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
- in carta libera consegnandoli in busta chiusa all'educatore di riferimento.

I suggerimenti possono anche essere presentati a voce o telefonando al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00.

La procedura di gestione dei suggerimenti e delle osservazioni prevede:

- la comunicazione al coordinatore del servizio;
- l'analisi del suggerimento;
- la valutazione della pertinenza del suggerimento;
- l'impiego dei suggerimenti pertinenti nella definizione del piano di miglioramento del servizio.

All. 5 **MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO**

Data compilazione

RECLAMO

SUGGERIMENTO

(barrare la casella che interessa)

Cliente

FRUITORE DEL SERVIZIO FAMILIARE O TUTORE COMMITTENTE

ALTRO

(barrare la casella che interessa)

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

Con la finalità di garantire il raggiungimento degli obiettivi progettuali e innalzare la qualità degli interventi, si realizzeranno i sotto elencati servizi migliorativi e aggiuntivi:

- 1. Incontri con le famiglie.** Al fine di sostenere i membri del nucleo familiare dell'utente si intendono realizzare le seguenti attività:
 - Azioni di sensibilizzazione, orientamento e informazione alle famiglie sulle problematiche dell'handicap tramite tavole rotonde, seminari, incontri tematici;
 - Creazione di gruppi di auto aiuto tra persone che condividono una comune problematicità affinché possano confrontarsi, sostenersi e trarne reciprocamente aiuto.
- 2. Attività ricreative e di socializzazione:**
 - attività musicali e artigianali
 - attività ludiche e ricreative, feste da ballo, ecc...
 - organizzazione di gite e visite guidate;
 - attività sportive
- 3. n. 1 tablet in dotazione gratuita** a supporto degli studenti con gravissime difficoltà comunicative. Il kit di software messo a disposizione include applicazioni specifiche per l'AAC, l'uso dei PECS (Picture Exchange Communication System, ossia il Sistema di Comunicazione di Scambio della Figura); - per rafforzare il sistema visivo (con immagini, disegni, fotografie, simboli, musica, suoni, parole, oggetti) per disegnare e colorare;
- 4. Sportello informativo:** si offrirà alle famiglie/caregiver servizi di informazione e attivazione dei progetti personalizzati, per il percorso di inserimento/integrazione socio – relazionale;
- 5. Assistenza igienico personale.** Il servizio fornisce all'assistito quelle prestazioni necessarie ad assicurare un buon livello qualitativo della vita; attraverso piani individualizzati verranno realizzate prestazioni flessibili in base al bisogno assistenziale di ogni persona. Le prestazioni riguardano: • Progetti personalizzati di riabilitazione e reinserimento sociale anche dei soggetti seguiti in strutture ad alta integrazione assistenziale; • Servizi di sostegno a domicilio per favorire la

Soc. Coop. Sociale "le tre lune"
Sede legale: Corso Fondaco n.9/A – piano terra, Maniace (CT) - 95030

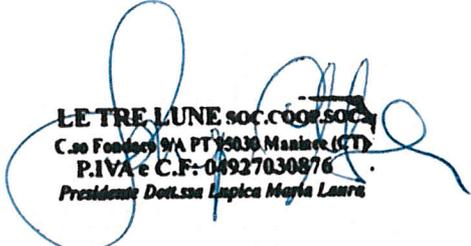
permanenza dei disabili presso la propria abitazione, anche quando privi di supporto familiare, per sollevare la famiglia e per permettere al disabile un soddisfacente uso del tempo libero; • Misure volte a consentire al disabile grave una vita di relazione e sociale il più possibile piena ed indipendente.

6. Accoglienza prima e dopo l'attività didattica

7. Ore gratuite. Offriamo **5 ore gratuite** per anno scolastico per ogni minore in carico, per facilitare la partecipazione a gite e viaggi di istruzione.

Maniace, 17/07/2023

Il legale rappresentante



LE TRE LUNE soc. coop. soc.
C.so Fondaco 9/A PT 95030 Maniace (CT)
P.IVA e C.F.: 04927030976
Presidente Dott.ssa Lupa Maria Laura