

## **CARTA DEI SERVIZI**

*COOPERATIVA SOCIALE "PADRE PIO"*

***Cooperativa Sociale "Padre Pio"***

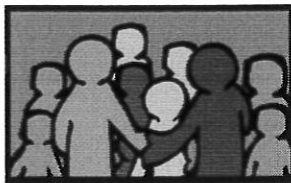
Via Madonna n. 10 – 90038 Prizzi (PA)

P.I. E C.F. 04543750824

Tel. 347.1265053

[cooperativasocialepadrepio@gmail.com](mailto:cooperativasocialepadrepio@gmail.com)

PEC: [padrepiocoopsociale@pec.it](mailto:padrepiocoopsociale@pec.it)

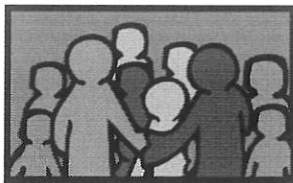


*COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO*

## **CARTA DEI SERVIZI SOCIALI**

### **Indice**

- I. Presentazione
  - 1. La Cooperativa Padre Pio
  - 2. La “mission” e l’organizzazione
- II. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l’erogazione dei servizi
- III. Le aree di intervento
  - 1. Area Anziani
  - 2. Area Disabili
  - 3. Area Minori
- IV. Standard di qualità dei servizi erogati
- V. Misure a tutela dei cittadini e gestione dei reclami



## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

### I. PRESENTAZIONE

#### Che cos'è la Carta dei Servizi

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

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi". La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

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

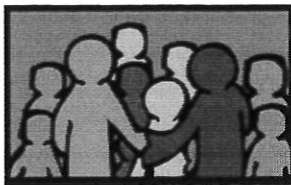
- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

L'impegno costante della Cooperativa a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Padre Pio costituisce, quindi, un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica degli stessi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi Sociali, contiene:

- qualche notizia sulla storia e la struttura della Cooperativa;
- l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- percorsi e opportunità sociali disponibili relativi a tutti i Servizi che la Cooperativa svolge, raggruppati per aree di intervento;
- standard di qualità da rispettare;
- modalità di partecipazione dei cittadini;
- livelli essenziali di assistenza
- gli impegni, i servizi e le proposte progettuali migliorative contenute nel cosiddetto Catalogo delle offerte



## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

Speriamo con ciò di dare un contributo all'affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.

### 1. La Cooperativa Sociale a.r.l. Padre Pio

La Società Cooperativa Sociale a.r.l. "Padre Pio" è stata costituita con atto pubblico in data 8 maggio 1997, reg.to al n. 257 serie 1° presso Lercara Friddi in data 15 maggio 1997.

È iscritta presso la C.C.I.A.A. al n° 201734 del R.E.A. (Repertorio Economico Amministrativo), in data 04.08.1997, della Camera di Commercio di Palermo.

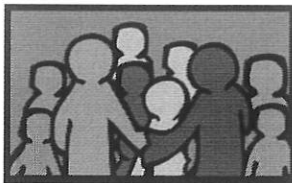
Nasce nel 1997, in un momento storico particolare, al culmine di un decennio ricco di sollecitazioni al cambiamento sia sul piano sociale che politico e culturale. La costituzione della Cooperativa senza fini di lucro "Padre Pio" ha rappresentato l'espressione della "cittadinanza attiva" di un gruppo di persone, prevalentemente giovani, con competenze professionali in ambito sociale, motivati a progettare e realizzare un'opportunità di lavoro nei servizi alla persona. Tale opportunità si è voluta realizzare sul territorio della provincia di Palermo, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un "patto sociale cooperativo", per svolgere il proprio lavoro a sostegno dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale.

I primi dieci anni della nostra storia ci vedono impegnati a realizzare nel territorio di Prizzi attività di assistenza agli anziani. Si tratta di servizi sperimentali che avvicinano concretamente la funzione istituzionale di servizio sociale alle esigenze dei cittadini in stato di necessità, nei quali l'intervento capillare degli operatori delle Cooperative punta a prevenire l'istituzionalizzazione delle persone più "fragili", a sostenerle nella gestione del quotidiano, a promuoverne l'autonomia e l'integrazione sociale.

Per alcuni anni ha curato l'aspetto ludico-ricreativo per i giovani offrendo supporto nell'organizzazione di manifestazioni estive con il Comune di Prizzi come: Giochi di Quartiere, Sagra del Gelato e con il Distretto Socio-Sanitario di Lercara Friddi il progetto "Tempo d'Estate" nell'ambito della programmazione con la Legge 328.

La storia della vita della Cooperativa, però, ha un momento di buio; succede infatti che i soci fondatori, scoraggiati dalle difficoltà lavorative, iniziano a perdere l'entusiasmo nel portare avanti questa realtà e a un certo punto si arresta. Si tenta un rinnovo dei soci ma inutilmente, così lentamente si avvia al suo declino. Si dimettono tutti i soci e addirittura era già stato avviato un processo istituzionale di liquidazione della stessa, ma a un certo punto un nuovo gruppo di persone, che credono fortemente nel lavoro sociale, prendono la situazione in mano con l'intento di dar vita nuovamente a questa realtà e così nel 2011 la Cooperativa Sociale Padre Pio, con un Consiglio di Amministrazione, riavvia la sua attività facendo crescere giorno dopo giorno l'esperienza sociale e lavorativa dei soci e della Cooperativa stessa.

Le aree di intervento e le attività della Cooperativa, in questi ultimi anni, si sono estese e differenziate nel tempo, sono cresciuti il corpo sociale e le competenze operative e progettuali. Si è consolidata la nostra identità di "Impresa Sociale" – che produce benessere in una logica di bene



## **COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO**

comune, di interesse diffuso e non particolaristico – e la consapevolezza di avere un ruolo attivo e propositivo nella costruzione partecipata di un “welfare” condiviso e responsabile. La Cooperativa, che già aveva l’iscrizione all’Albo Regionale ai sensi della normativa vigente in materia di anziani, ha ottenuto nel 2013 anche l’iscrizione all’Albo Regionale Sezione Inabili e Minori ed è riuscita ad avviare anche attività in convenzione con gli Enti Pubblici, rispettando standard e linee guida dettate dalle stesse.

Nel tempo ha costruito una solida rete di relazioni con Enti pubblici e privati, fino ad ottenere recentemente importanti risultati insieme ad alcune Associazioni di Volontariato, ossia il sostegno di Fondazione con il SUD per due progettualità innovative nel territorio che coniugano il rispetto della natura al rispetto della persona, con un’attenzione particolare all’inserimento sociale, riabilitativo e terapeutico di soggetti diversamente abili e svantaggiati in genere.

### **2. La “mission” e l’organizzazione**

La Società Cooperativa a.r.l. Padre Pio è retta dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo il perseguimento dell’interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni dei diversamente abili e con ritardo di apprendimento, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un’ottica unitaria di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell’ “empowerment”, è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all’attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l’efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità. In particolare, grazie all’impegno del Consiglio di Amministrazione e di tutti i soci che nel corso degli anni si sono susseguiti, ha gestito i seguenti servizi:

- Assistenza domiciliare per anziani e disabili;
- Assistenza all’autonomia e alla comunicazione per soggetti diversamente abili (art.13 comma 3 Legge 104/92);
- Servizi socio-ricreativi a favore dei minori;
- Servizi di sostegno scolastico in favore di minori con difficoltà di apprendimento;
- Progetto di prevenzione nelle scuole del disagio adolescenziale.



## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

### II. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Tali principi sono:

#### MUTUALITÀ

Lo Scopo Mutualistico della Cooperativa consiste non solo nel carattere dell'impresa che fornisce beni, servizi e occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell'impresa, ma anche nella natura dell'attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

#### DEMOCRATICITÀ

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

#### IMPARZIALITÀ

Il comportamento della Cooperativa Padre Pio nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la "Padre Pio" provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

#### RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

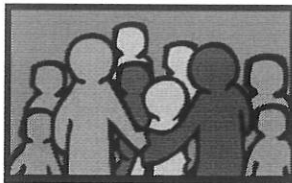
#### DIRITTO DI SCELTA

La Cooperativa Padre Pio garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

#### PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La Cooperativa Padre Pio garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti.





## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico;
- Carta dei Servizi Sociali

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## III. LE AEREE DI INTERVENTO

### 1. AREA ANZIANI

#### 1.1 Servizio di Assistenza Domiciliare

##### Obiettivi

- Favorire la permanenza presso il proprio domicilio, evitando le ospedalizzazioni improprie o l'istituzionalizzazione
- Sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane e promuoverne la socialità
- Fornire un riferimento affidabile e facilitante

##### Destinatari

Donne dai 60 anni e uomini dai 65 anni.

Sono ammesse persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

##### Modalità di accesso

Presentazione della domanda al Distretto Socio Sanitario di competenza, tramite l'Ufficio del Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel modello.

##### Tipologia delle prestazioni erogabili

La Cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilitazione passiva su indicazione sanitaria, accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;



## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

- igiene e cambio della biancheria;
- igiene del vestiario, stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e l'assistenza in loco.

### Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano viene redatto dall'assistente sociale della Cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso (o suo familiare).

Il P.I. dovrà contenere: a) finalità, obiettivi e azioni concrete, b) il parametro costo/ore delle singole prestazioni (comprensivo di IVA e di eventuali oneri di gestione) con riferimento ai vigenti C.C.N.L. di comparto, c) il costo a carico dell'utente in relazione all'ISEE, e) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione dell'incarico prima della scadenza di tale durata; dovrà, preliminarmente, essere accettato formalmente dal beneficiario medesimo (o suo familiare) ed essere sottoposto al Servizio Sociale comunale competente per la vidimazione. L'assistente sociale della Cooperativa inoltre, programmerà degli incontri trimestrali, con tutte i referenti delle istituzioni che hanno in carico il cliente e che vanno ad integrare le prestazioni offerte, al fine di raccordarsi con esse e scambiarsi informazioni utili a fornire al cliente servizi

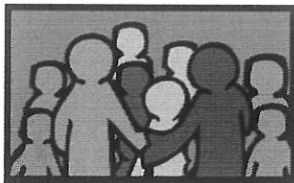
### Personale:

- assistente sociale coordinatore
- assistenti domiciliari
- operatori socio assistenziali
- operatori socio sanitari
- infermiere professionale
- tecnico della riabilitazione
- medico
- ausiliari

### Valutazione del servizio

Al cliente, o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, verrà somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante le visite domiciliari, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.





## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

### 2. AREA DISABILI

#### 2.1 Servizio di Assistenza Domiciliare

##### Obiettivi

- Sostegno all'autonomia personale ed al nucleo familiare della persona disabile
- Valorizzazione delle risorse e delle diverse abilità personali e relazionali
- Promozione di processi attivi di integrazione sociale e culturale

##### Destinatari

Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale che non abbiano superato i 65 anni.

##### Modalità di accesso

Presentazione della domanda al Distretto Socio Sanitario di Lercara Friddi, tramite l'Ufficio del Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel modello.

##### Tipologia delle prestazioni erogabili

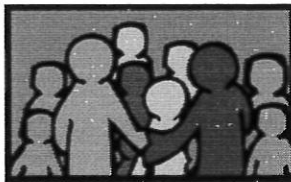
La Cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilitazione passiva su indicazione sanitaria;
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario, stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio;
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e assistenza in loco;
- logopedia

##### Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano verrà redatto dall'assistente sociale della Cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso.



## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

### Personale:

Psicologo coordinatore  
Assistente sociale  
Operatori socio assistenziali  
Ausiliari

### Valutazione del servizio

Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, viene somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

## **2.2 Servizio assistenza igienico – personale presso le scuole**

### Obiettivi

- Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili nelle istituzioni scolastiche
- favorire la partecipazione dell'alunno diversamente abile alle attività scolastiche ed extrascolastiche
- prevenire forme di discriminazione all'interno della classe

### Destinatari

Possono accedere al servizio di assistenza igienico personale gli alunni diversamente abili residenti nei comuni del Distretto di competenza, iscritti e frequentanti le scuole pubbliche di ogni ordine e grado, che per la natura e gravità della disabilità medesima subiscono una riduzione dell'autonomia personale con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita.

### Modalità di accesso

La richiesta, in carta libera, viene inoltrata dal genitore al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata, valuta il bisogno e dispone il progetto individualizzato, su modulistica predisposta.

### Tipologia delle prestazioni erogabili

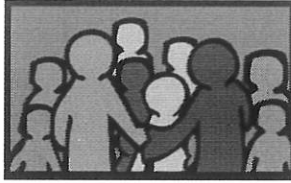
Il servizio offre durante le attività scolastiche:

- vigilanza ed assistenza alla deambulazione
- cura dell'igiene personale in caso di non autonomia
- assistenza durante l'eventuale consumazione dei pasti e, in generale, a tutto quanto attiene l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni.

### Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge durante le ore scolastiche e dentro la struttura scolastica.

Le modalità di erogazione vengono decise a seconda delle esigenze scolastiche e personali dell'alunno.



## **COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO**

### Personale

Operatori socio assistenziali

### Valutazione del servizio

Periodicamente sono svolti incontri mensili e trimestrali di verifica del servizio con l'assistente sociale del Comune e il personale scolastico ove risolvere eventuali criticità e apporre le migliorie necessarie.

## **2.3 Servizio assistenza all'autonomia e alla comunicazione**

### Obiettivi

- Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili nelle istituzioni scolastiche
- favorire la partecipazione dell'alunno/a diversamente abile alle attività scolastiche ed extrascolastiche
- prevenire forme di discriminazione all'interno della classe

### Destinatari

Possono accedere al servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione gli alunni diversamente abili (art.13 c comma 3 Legge 104/92) residenti nei comuni del Distretto di competenza, iscritti e frequentanti le scuole pubbliche di ogni ordine e grado, che per la natura e gravità della disabilità medesima subiscono una riduzione dell'autonomia personale.

### Modalità di accesso

La richiesta, in carta libera, inoltrata dal genitore al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata, valuta il bisogno e dispone il progetto individualizzato, su modulistica predisposta.

### Tipologia delle prestazioni erogabili

Il servizio offre durante le attività scolastiche:

- assistenza e supporto nei compiti scolastici;
- supporto nella comunicazione dello studente diversamente abile con le persone che interagiscono con lui
- sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale
- mediazione tra l'allievo con disabilità ed il gruppo classe per potenziare le relazioni tra pari
- partecipazione alla programmazione didattico-educativa

### Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge durante le ore scolastiche e dentro la struttura scolastica. Soltanto in casi eccezionali, preventivamente concordati ed autorizzati dagli organi competenti, il servizio potrà essere svolto al domicilio dell'utente e/o in altre strutture.



## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

Le modalità di erogazione vengono decise a seconda delle esigenze scolastiche e personali dell'alunno/a.

### Personale

Psicologi

Pedagogisti

Esperti qualificati (es. Assistente alla comunicazione L.I.S., Assistente all'Infanzia, Assistenti minorati della vista, ecc...)

### Valutazione del servizio

Periodicamente sono svolti incontri mensili e trimestrali di verifica del servizio con l'assistente sociale del Comune e il personale scolastico ove risolvere eventuali criticità e apporre le migliorie necessarie.

## 3. AREA MINORI

### 3.1 Progetto di sostegno scolastico

#### Obiettivi:

- sostenere le famiglie con basso livello socio-economico nella funzione educativa sostenendo il minore nell'imparare ad apprendere e nel recuperare eventuali insufficienze o ritardi scolastici;
- stimolare la motivazione a conoscere per garantire un buon livello di autostima e migliorare il livello ed il comportamento a scuola;
- prevenzione del disagio scolastico e dell'abbandono scolastico.

#### Destinatari:

Alunni di età compresa tra i 6 e i 12 anni segnalati dai referenti delle scuole primarie per difficoltà scolastiche

#### Modalità di accesso:

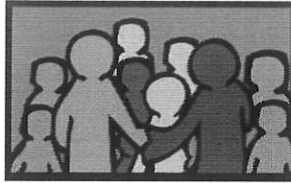
La richiesta va inoltrata al servizio sociale del Comune di residenza che valuterà l'accesso al servizio dopo un confronto con gli insegnanti e la famiglia.

#### Prestazioni offerte:

- Sostegno scolastico pomeridiano nello svolgimento dei compiti assegnati durante l'orario scolastico;
- Interventi di stimolazione cognitiva

#### Metodologia di lavoro

Il servizio si svolge presso strutture di appoggio della Cooperativa tutti i giorni dalle ore 16.00 alle ore 18.00 nel rispetto del calendario scolastico stabilita dall'autorità scolastica. I bambini vengono divisi agli operatori in gruppi a seconda della classe frequentata e delle loro esigenze in modo da garantire loro una maggiore attenzione e un recupero individualizzato.



## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

### Valutazione del servizio

Il servizio sociale del Comune controlla e verifica l'andamento del servizio in merito:

- all'adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro previsti
- ad un miglioramento dell'andamento scolastico degli alunni frequentanti
- ad una riduzione dell'abbandono scolastico e delle segnalazioni di disagio

### **3.2 Servizio Educativa Domiciliare**

#### Obiettivi:

- Sostenere con interventi individualizzati i nuclei familiari in difficoltà
- Sostegno educativo alla cura e all'accudimento del minore
- Favorire la fruizione delle risorse socio-sanitarie ed educative presenti sul territorio
- Prevenire l'istituzionalizzazione dei minori
- Prevenire l'instaurarsi di comportamenti a rischio dannosi per la salute
- Sostenere e promuovere processi di socializzazione del minore nel rapporto con il gruppo dei pari;
- Sostenere la famiglia nel proprio ruolo educativo in situazioni di temporanea difficoltà socio-psicologica;

#### Destinatari:

Famiglie multiproblematiche con minori

#### Modalità di accesso:

Su proposta del servizio sociale del Comune di residenza che ne cura la presa in carico in collaborazione con i servizi ASP competenti e/o con l'autorità giudiziaria.

#### Prestazioni offerte:

- Sostegno scolastico pomeridiano nello svolgimento dei compiti assegnati durante l'orario scolastico;
- Interventi educativi di tipo familiare;
- Salvaguardare le qualità del rapporto fra genitori e figli
- Sostegno all'autonomia del/i genitori nell'accesso a prestazioni e servizi sanitari e socio-sanitari in favore dei loro figli
- Monitoraggio delle funzioni genitoriali

#### Metodologia di lavoro

Il servizio si svolge presso la struttura dell'utente nel rispetto delle indicazioni del servizio sociale e comunque per un minimo di n°5 ore settimanali.

### Valutazione del servizio

Il servizio sociale del Comune controlla e verifica l'andamento del servizio in merito:

- all'adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro previsti
- ad un miglioramento dell'andamento scolastico degli alunni frequentanti



## COOPERATIVA SOCIALE PADRE PIO

- ad una riduzione dell'abbandono scolastico
- al miglioramento delle relazioni sociali

### IV. Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standards di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

### V. Misure a tutela dei cittadini e gestione dei reclami

La Cooperativa offre un servizio di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni e recapitare comunicazioni, richieste o reclami.

La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via Aldo Moro in Prizzi;
- segnalazione telefonica o via fax;
- compilazione ed invio di uno dei moduli (o copia) allegati alla Carta dei Servizi.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa Padre Pio si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

### IV. PRESTAZIONI ASSOCIATE AL VOUCHER

Le prestazioni a carattere accessorio che s'intendono offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher (ossia assistenza specialistica all'autonomia e la comunicazione) sono rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia e concretamente riguardano:

- attività ricreative pomeridiane destinate al minore;
- servizio di supporto psicologico alla famiglia.