

CARTA DEI SERVIZI

AREA MINORI/DISABILI

PREMESSA

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 ma anche in progetti finanziati dal Ministero per la Gioventù. Le carte dei servizi nascono con lo scopo prioritario di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi e il pubblico.

L’obiettivo principale della presente Carta dei Servizi è quello di dare conoscenza in merito ai servizi che possono essere forniti a ogni cittadino, quali sono gli standard con i quali essi vengono garantiti e quali impegni vengono assunti nel caso si verifichino dei disservizi.

La Carta dei Servizi può essere intesa come un vero e proprio progetto che viene elaborato in un’ottica di assoluta trasparenza e partecipazione sociale. Attraverso la descrizione dei servizi disponibili vengono anche definiti chiaramente gli standard in base ai quali gli stessi vengono garantiti. In questo modo per ogni cittadino è possibile avere un chiaro punto di riferimento utile per giudicarne l’efficacia e l’efficienza.

SEZIONE I

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi può essere intesa come una dichiarazione d'impegno che la nostra cooperativa si assume nei confronti dei cittadini, con lo scopo prioritario di migliorare nel corso del tempo la qualità dei servizi offerti e le relazioni con le persone che ne usufruiscono.

La cooperativa opera nel settore del sociale dal 1987 gestendo in modo continuativo servizi di natura socio-assistenziale, stipulando convenzioni con diversi enti locali e rivolgendosi ad una vasta gamma di utenti (minori a rischio, soggetti portatori di handicap, anziani).

La cooperativa opera osservando totale rispetto delle norme vigenti in materia sia per quanto concerne l'aspetto contabile sia per quello amministrativo, facendo riferimento ai CCNL di settore.

La Cooperativa Sociale La Valle Verde risulta iscritta:

- Alla Camera di Commercio di Trapani al n. 81999

- Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R. 22/86:

-D.A. n. 2184 del 27/12/2005 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti minori.

Finalità della Cooperativa

I servizi offerti dalla Cooperativa sono volti a garantire assistenza sociale e sociosanitaria a trecentosessanta gradi; l'intento principale è quello di garantire a tutti gli utenti una maggiore qualità della vita, tenendo in alta considerazione i peculiari bisogni assistenziali di cui ciascuno necessita.

La Cooperativa Sociale La Valle Verde svolge il proprio operato aspirando al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Prevenire ed eliminare, ove possibile, situazioni di bisogno e svantaggio;
- Mettere in campo interventi sociali che tengano conto del coinvolgimento pieno del sistema familiare quale luogo primario per favorire lo sviluppo della personalità dell'individuo;
- Programmare servizi e interventi che permettano all'utente di mantenere e consolidare il proprio inserimento o reinserimento nell'ambito familiare, sociale, scolastico e lavorativo;

- Lavorare in un'ottica di integrazione tra i servizi socio-assistenziali forniti e i servizi sanitari, socio-educativi presenti sul territorio anche attraverso la stipulazione di convenzioni che permettano di operare in maniera più unitaria rispondendo così in modo efficace e globale ai bisogni degli utenti.

Principi ispiratori

I servizi alla persona erogati dalla Cooperativa Sociale La Valle Verde sono messi in atto seguendo principi di:

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

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

Imparzialità: ogni utente deve essere seguito in modo obiettivo e pertinente alle prestazioni.

Continuità: i servizi e le prestazioni devono essere forniti con continuità e costanza eccetto per cause di forza maggiore.

Efficacia: i servizi erogati vengono valutati in riferimento a quanto sono idonei a soddisfare le esigenze dell'utente.

Efficienza: i servizi e le prestazioni offerti devono essere attuati attraverso un utilizzo ottimale delle risorse disponibili.

Accessibilità: la cooperativa si impegna a rendere sempre più accessibili i servizi erogati attraverso un continuo miglioramento degli stessi.

L'organizzazione di tutte le attività svolte dalla Cooperativa deve essere finalizzata a garantire la massima qualità delle prestazioni.

Diritti dei cittadini e doveri degli operatori

L'osservanza dei principi sopra descritti prevede che a tutti i cittadini siano garantiti dei diritti precisi, dai quali conseguono i doveri degli operatori che prestano servizio presso la Cooperativa:

- Accesso ed attenzione: ciascun cittadino ha il diritto di accedere ai servizi dai quali deve essere accolto con la massima cortesia e disponibilità;
- Informazione: ciascun utente ha il diritto di essere a conoscenza circa le modalità di erogazione dei servizi offerti;

- Rispetto della persona: ogni cittadino ha il diritto al rispetto della propria dignità personale;
- Normalità e differenza: ciascuno ha il diritto di essere assistito rispettando, più possibile, le abitudini di vita;
- Fiducia e decisione: tutti i cittadini hanno il diritto di essere trattati con fiducia, mantenendo attiva la propria sfera decisionale.

Doveri dell'utente

Lavorando nell'ottica della piena partecipazione sociale è necessario che anche i cittadini fruitori dei servizi erogati dalla Cooperativa rispettino alcuni precisi doveri quali:

- Rispetto: vanno evitati comportamenti di disturbo, cattiva educazione e non vanno pretese prestazioni in tempi e modalità non corretti e differenti da quanto stabilito;

- Collaborazione: l'organizzazione dei servizi ha come obiettivo quello di rispondere efficacemente ai bisogni dei cittadini; per fare ciò, è necessario che gli utenti forniscano agli operatori informazioni corrette e veritiere e si dimostrino rispettosi dei servizi offerti.

Accoglienza, presa in carico e dimissione dell'utente

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa "La Valle Verde" è quella di rete che pone l'accento sia sui bisogni dell'utente sia sulle sue aspettative. Bisogna tenere in considerazione che le modalità di erogazione dei servizi sono differenziate in relazione a quanto e come la persona possa essere assistita dal suo nucleo familiare.

La presa in carico degli utenti può avvenire attraverso selezione o invio effettuati da parte degli Enti locali (Comune) o da altri servizi pubblici (ASP). Pertanto, i criteri e le modalità di accesso ai servizi sono gestite direttamente dai servizi pubblici, secondo varie modalità relative allo stato di bisogno dell'utenza (es. bando e selezione per assistenza domiciliare) o sistema di gestione stabilito (aggiudicazioni tramite gare d'appalto o prestazione fornita in seguito a presentazione di buoni servizio).

L'individuazione di persone alle quali deve essere assicurata la presa in carico da parte del servizio sociale territoriale viene affidata all'assistente sociale territoriale la quale opera in collaborazione con i servizi sanitari di competenza.

Le situazioni da prendere in carico vengono segnalate alla Cooperativa la quale avrà il compito di provvedere a formulare una proposta di programma assistenziale individualizzato da concordare con l'assistente sociale di competenza.
Tale procedura avviene in un'ottica di completa compartecipazione rispetto al nucleo familiare che sarà messo a conoscenza di tutti i dettagli riguardanti i servizi erogati e le modalità di fruizione dello stesso.

SEZIONE II

I servizi della Cooperativa

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

Cos'è: si tratta di un servizio attivo su diversi comuni (Alcamo, Castellammare del Golfo, Trapani, Erice, Marsala, Salemi, Castelvetrano, Campobello di Mazara, Paceco, Valderice) con il quale si intende promuovere, all'interno delle classi frequentate dagli alunni utenti del servizio, una cultura di integrazione tra i bambini autistici ed il gruppo dei pari. È prevista la programmazione dell'intervento e l'utilizzo di strumenti operativi e di metodologie utili per questo genere di utenza. Nell'ambito di tale servizio si rende inoltre necessario attrezzare la scuola a misura del bambino organizzando e modificando, laddove ce ne sia la necessità, la struttura al fine di renderla funzionale all'integrazione e alla realizzazione degli interventi.
Gli utenti destinatari del servizio 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:
Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza sociale;
Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico di riferimento.

Personale

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

- Psicologo con specifica attestazione relativa al metodo ABA-VB;
- Pedagogisti e/o educatori professionali;
- Assistenti all'autonomia e alla comunicazione A.SA.COM.
- Operatori LIS;
- Operatori Braille

Educativa territoriale (S.E.D.)

Cos'è: si tratta di un servizio di sostegno alla famiglia con gravi carenze educative nei confronti di minori o in situazioni di particolare difficoltà, come ad esempio quelle in cui si verificano separazioni conflittuali. Il SED è un servizio rivolto ai minori già presi in carico dal servizio sociale professionale territoriale. Non si tratta di una prestazione fornita su richiesta del singolo cittadino bensì viene disposta ed attivata dagli Enti locali.

Personale

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

- Psicologi;
- Educatori professionali.

Assistenza igienico-personale in favore di alunni portatori di handicap nelle scuole dell'obbligo

Cos'è: si tratta di un servizio che, attraverso interventi di assistenza igienico-personale per ragazzi con disabilità fisica e/o psichica che frequentano la scuola dell'obbligo, mira alla promozione della persona ed a favorire una maggiore integrazione di questi nel gruppo classe e in senso più ampio nella vita sociale con il gruppo dei pari.

Prestazioni assicurate

Le prestazioni erogate tramite tale servizio sono:

- Assistenza igienico-personale;
- Accompagnamento ai servizi igienici;
- Aiuto nella consumazione dei pasti;
- Sostegno di carattere socio-psico-pedagogico.

Personale

Nell'ambito di tale servizio operano le seguenti figure professionali:

- Assistente sociale;
- Psicologo;
- Personale di assistenza ai soggetti con disabilità.

Inserimento di minori in centri diurni

Cos'è: si tratta di un servizio che prevede la presenza di centri socio-ricreativi aventi lo scopo principale di prevenire e contrastare situazioni di disagio e/o emarginazione sociale. Il servizio è rivolto a minori di ambo i sessi, italiani e stranieri, e prevede l'impiego di un approccio psico-educativo che si orienti al potenziamento delle competenze cognitive e relazionali e delle capacità di adattamento evolutivo all'interno del gruppo dei pari.

Prestazioni assicurate

Le prestazioni erogate nell'ambito di tale servizio sono:

- Promuovere spazi di incontro connessi al "saper fare insieme";
- Offrire occasioni in grado di contrastare situazioni di isolamento ed emarginazione;
- Creare un gruppo integrato di ragazzi dove il "diverso" non è differente e quindi meno efficiente;
- Promuovere il protagonismo dei giovani;
- Sport;
- Teatro e musica;
- Educazione alla legalità;
- Gite ed escursioni nel periodo estivo.

Personale

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

- Esperti nelle materie di laboratorio;
- Educatori professionali/ Pedagogisti.

SEZIONE III

Continuità assistenziale

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato e gestito dalla cooperativa, è preciso compito del Coordinatore del servizio garantire a ciascun utente la continuità assistenziale, attraverso tempestiva sostituzione dell'operatore eventualmente assente.
Potrà essere proposta, qualora se ne verifichi la necessità, rotazione del personale in modo tale da essere sempre pronti a soddisfare le esigenze dell'utente destinatario del servizio.
L'erogazione dei vari servizi è assicurata da una struttura organizzativa costituita da personale e professionisti appositamente preparati e soggetti a formazione continua e permanente.
Le varie figure professionali comprendono:

- Assistenti sociali;
- Psicologi;
- Pedagogisti;
- Mediatori culturali/linguistici;
- Animatori socio culturali;
- Autisti;
- Personale amministrativo;

Per quanto concerne l'espletamento dei vari servizi la Cooperativa, inoltre, dispone delle seguenti risorse:

- 1 pullman omologato per il trasporto di soggetti disabili;
- 2 autovetture;
- Un sistema informativo integrato;
- Una biblioteca inerente al settore sociale e abbonamenti a riviste specializzate.

La misurazione della qualità

Due sono gli aspetti fondamentali per quanto riguarda la misurazione della qualità nell'ambito dei servizi offerti dalla Cooperativa:

- La qualità percepita dall'utente e dall'operatore: strumenti di valutazione.

- La qualità prodotta: standard di qualità del servizio.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente 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 agli utenti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo rispetto a quanto affermato.

Tale strumento è di primaria importanza se si vuole conoscere in modo attendibile il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati dalla Cooperativa.

Simultaneamente, anche gli operatori impiegati nel servizio rispondono al questionario di soddisfazione, definito nel loro caso job satisfaction. Seguendo questo percorso si rende possibile fare un confronto tra le percezioni del cliente e le percezioni degli operatori coinvolti nel servizio, valutandone così 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.

Standard di qualità

L'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per tale motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e lungo periodo.

Griglia degli standard di qualità

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità;
- Grado di cortesia e ascolto;
- Valutazione di ingresso;
- Comprensione dei bisogni;
- Informazioni sugli interventi previsti;
- Grado di fiducia nel servizio e negli operatori;

- Sicurezza e igiene;
- Ritardi nell'attivazione degli interventi;
- Rispetto del progetto individuale;
- Formazione e aggiornamento;
- Rispetto della privacy e dignità umana;
- Tutela dei diritti;
- Disponibilità dei questionari di soddisfazione;
- Grado di semplicità di inoltro dei reclami e tempi di risposta;

Tutela dei diritti degli utenti: il reclamo

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde" intende garantire la tutela dei cittadini-utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni ed effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, azioni o comportamenti che possano aver negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati attraverso due modalità:

- Reclami scritti ;
- Reclami verbali.

Tali reclami possono essere comunicati all'operatore che si reca presso il domicilio dell'utente; in alternativa, i reclami possono essere presentati direttamente alla Cooperativa per via telefonica/fax oppure inviando una lettera in carta semplice presso gli uffici della Cooperativa "La Valle Verde".

I reclami ricevuti vengono registrati e archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta, come forma di documentazione disponibile per eventuali verifiche e controlli.

Tutela della privacy

Dal 01/01/2004 è in vigore il D. Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali definiti "sensibili" sono dati atti a fornire informazioni circa "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni a

carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali "identificativi" sono tutte quelle informazioni che permettono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione.
Il trattamento dei dati personali è consentito soltanto con il consenso espresso da parte dell'interessato.
I dati devono essere trattati in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzioni o perdite.



Firmato digitalmente da:
SPICA ENZO
Firmato il 18/08/2025 10:13
Seriale Certificato: 2011200
Valido dal 15/12/2022 al 15/12/2025
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

COME CONTATTARCI

⇒ ***Sede legale*** *Via Degli Archi, 28*
- *91026 - Mazara del Vallo (TP)*
- *Tel. 0923/360174*

⇒ ***Sede operativa*** *Via G. Speciale, 3*
- *91011 - Alcamo (TP)*
- *Tel. 0924/509828*

⇒ ***Sede operativa*** *Via C. Agostino Pepoli, 31*
- *91100 - Trapani*
- *Tel. 0923/1877149*

⇒ ***Sede operativa*** *C/da Fontanelle 22/A*
- *91025 – Marsala*
- *Tel.393/9991834*

⇒ ***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 17:00