



## CARTA DEI SERVIZI



**CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI**

**A CHI È RIVOLTA QUESTA CARTA**

**DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA**

**MISSION, POLITICA, QUALITA'**

**PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA**

**I SERVIZI EROGATI**

**IL PATRIMONIO TECNICO E UMANO**

**MODALITA' PER L'ACCESSO AI SERVIZI**

**MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI**

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

**LA PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI: IL RECLAMO**

**LA MISURAZIONE DELLA QUALITA'**

**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 ma anche in progetti finanziati dal Ministero per la Gioventù.*

*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. Per i servizi in essere sono indicati i Comuni con relativi progetti attivi e, pertanto, fruibili dall'utenza per l'anno corrente.

### Assistenza Domiciliare

⇒ **Cos'è**

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è un servizio di aiuto e supporto a carattere professionale realizzato presso il domicilio delle persone. Tutte le attività offerte dal SAD hanno lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine o in momenti particolarmente critici della loro vita, per ridurre i rischi dell'isolamento e della perdita di autonomia, offrendo aiuti specialmente in caso di problematiche

sanitarie o patologie degenerative particolari e promuovere il permanere dei soggetti nel loro ambiente familiare, riducendo il ricorso a strutture e cure residenziali.

⇒ **A chi si rivolge**

I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini che, trovandosi nelle condizioni descritte al paragrafo precedente, necessitano di assistenza a domicilio.

In particolare a:

- Anziani;
- Portatori di handicap;
- Minori;
- Altre persone e famiglie in difficoltà.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Le prestazioni socio-assistenziali erogate dal SAD consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell'autonomia.

In particolare le prestazioni assicurate sono suddivisibili in:

Prestazioni di assistenza domiciliare ordinaria

1. Igiene personale quotidiana e bagni assistiti;
2. Mobilizzazione (alzata e messa a letto, cambio postura, ecc...);
3. Aiuto nella vestizione e nella deambulazione;
4. Piccole medicazioni;
5. Supervisione igienica e alimentare;
6. Preparazione dei pasti a domicilio e somministrazione o aiuto nell'assunzione del pasto;
7. Aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita di uso quotidiano;
8. Informazioni sulla rete di servizi del territorio, sulle attività culturali e ricreative;
9. Supporto in attività quotidiane di disbrigo pratiche (spesa, pagamento bollette, piccole commissioni, ecc...);
10. Lavanderia e stireria.

Prestazioni di assistenza domiciliare straordinaria

1. Pulizia straordinaria dell'alloggio;
2. Cambio stagionale armadi;
3. Sgombero locali.

Prestazioni di assistenza infermieristica

Assunzione dei farmaci, analisi e verifica della situazione clinica in stretto collegamento con il medico curante, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia, ecc...

Prestazioni aggiuntive (a carattere gratuito)

1. Sostegno psicologico;
2. Servizio di segretariato ed informazione;
3. Servizio di parrucchieria;
4. Servizio di podologia;
5. Organizzazione di gite ed escursioni;
6. Attività ludico-ricreative (feste, ballo, ecc...)
7. Servizio di trasporto

⇒ **Il personale**

All'interno di questo servizio operano le seguenti figure professionali:

- ⇒ Assistente Sociale Coordinatore;
- ⇒ Assistenti Domiciliari;
- ⇒ Ausiliari;
- ⇒ Infermieri;
- ⇒ Psicologi;
- ⇒ Animatori.

***Il servizio di che trattasi viene svolto attualmente nel Comune di Trapani e nel Distretto Socio Sanitario n. 53, nel Distretto Socio sanitario n. 52 e nel Distretto Socio Sanitario n. D1***

**Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**

⇒ **Cos'è?**

Si tratta di un servizio nato con lo scopo di garantire un insieme coordinato di attività mediche, infermieristiche e, al bisogno anche riabilitative, per la cura delle persone nel proprio domicilio evitando ricoveri in ospedali o in altre istituzioni.

Il servizio viene richiesto e coordinato dal medico di famiglia che si avvale della collaborazione delle strutture e del personale dell'Azienda. Per ogni utente assistito viene stilata una scheda personale nella quale saranno trascritti i dati anamnestici,

sociali e familiari, e la stessa conterrà il Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall' UVM attraverso il quale verranno erogate le prestazioni necessarie all' utenza.

⇒ **A chi si rivolge**

I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini, soprattutto anziani e affetti da patologie croniche, che necessitano di assistenza a domicilio.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Le prestazioni socio-sanitarie erogate mediante l'ADI consistono in attività di tipo:

⇒ Assistenza alla persona nelle attività quotidiane in genere

⇒ Supporto diagnostico e terapeutico

⇒ Riattivazione e recupero funzionale

⇒ Pulizia ed igiene dell' alloggio

⇒ Coadiuvare il personale sanitario e sociale nell' assistenza all' utenza.

⇒ Somministrazione terapia prescritta

⇒ Somministrazione pasti

⇒ **Il personale**

All'interno di questo servizio operano le seguenti figure professionali:

⇒ Medico geriatra;

⇒ Infermiere;

⇒ Fisioterapista;

⇒ Assistente Sociale;

⇒ OSS

**Il servizio di che trattasi viene svolto attualmente nel Distretto Socio sanitario n. 55, nel Distretto Socio Sanitario n. 52, nel Comune di Trapani e nel Distretto Socio Sanitario n. D1**

**Gestione strutture assistenziali per anziani**

⇒ **Cos'è**

Trattasi dell'erogazione di una serie di prestazioni di natura assistenziale in favore di anziani ospiti di strutture, al fine di migliorarne la funzionalità e l'efficienza.

⇒ **A chi si rivolge**

Tutte le prestazioni ed attività svolte sono rivolte in favore degli anziani ospiti delle strutture residenziali.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- Servizio di assistenza tutelare;

- Servizi generali e di pulizia dei locali;
- Servizio di lavanderia e stireria;
- Servizio di mensa;
- Servizio di portineria;
- Servizio di barbiere e parrucchiere;
- Servizio di sorveglianza notturna;
- Servizi amministrativi;
- Animazione socio-culturale.

⇒ **Il personale**

- Assistente Sociale;
- Operatore sociale assistente agli anziani;
- Ausiliari;
- Cuoco;
- Barbiere/parrucchiera;
- Animatore socio-culturale;
- Operatore amministrativo.

**La gestione di che trattasi si è svolta all' interno dell' I.P.A.S.S. di Calatafimi Segesta e attualmente in C/da Fontanelle n. 22/A- Marsala**

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

⇒ **Cos'è**

È un servizio che, mediante interventi di assistenza igienico-personale per ragazzi disabili 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 generale nella vita sociale con il gruppo dei pari.

⇒ **A chi si rivolge**

Questo servizio si rivolge ad alunni che frequentano le scuole dell'obbligo in condizioni di disabilità fisica e/o psichica.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Le prestazioni erogate mediante tale servizio sono:

- Assistenza igienico personale;
- Accompagnamento ai servizi igienici;
- Aiuto nella consumazione dei pasti;

- Supporto di carattere socio-psico-pedagogico.

⇒ **Il personale**

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

⇒ *Assistente sociale;*

⇒ *Psicologo;*

⇒ *Personale di assistenza ai disabili.*

***Il servizio di che trattasi è stato svolto nei Comuni di Mazara del Vallo, Campobello di Mazara e attualmente nel Comune di Favignana.***

***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***

*É un servizio attivato nel **Comune di Alcamo, nel Comune di Castellammare del Golfo, nel Comune di Trapani, nel Comune di Erice 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. 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;*
- ⇒ *Assistenti all'autonomia e alla comunicazione A.SA.COM.*

**A.P.Q. (Accordo di Programma Quadro: Centro polivalente Laboratorio Creativo)**

⇒ **Cos'è**

*Si tratta di un centro polivalente attivato nel Comune di Mazara del Vallo in cui vengono attivati interventi di recupero e conseguente reinserimento sociale in favore di minori svantaggiati ed a rischio di devianza sociale e donne vittime di abusi.*

⇒ **A chi si rivolge**

*Questo servizio si rivolge a:*

- *Minori svantaggiati;*
- *Donne vittime di abusi.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

*Gli utenti all'interno del centro sono impegnati in attività opportunamente organizzate ed avviate dagli operatori:*

- ⇒ *Laboratori creativi;*
- ⇒ *Laboratori di arti grafiche e pittoriche;*
- ⇒ *Laboratori di animazioni teatrali;*
- ⇒ *Laboratorio informatico;*
- ⇒ *Laboratorio di immagine fotografica;*
- ⇒ *Laboratorio di attività ludico sportive.*

⇒ **Il personale**

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

- *Sociologo;*
- *Psicologo;*
- *Pedagogista;*
- *Maestri d'arte e responsabili dei laboratori;*
- *Docenti per la formazione degli operatori.*

**Tale progetto, finanziato dalla Regione Sicilia, è stato svolto nel Comune di Mazara del Vallo.**

**Centri socio ricreativi per persone diversamente abili**

⇒ **Cos'è?**

Si tratta di centri sociali e ricreativi distrettuali per soggetti disabili e disabili psichici di ambo i sessi residenti nel **Distretto n. 55** e nel **Distretto n. 52** in cui vengono attivati interventi di recupero, integrazione sociale, opportunità di socializzazione, rivalutazione delle potenzialità dei disabili.

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge a disabili psichici di ambo i sessi adulti gravi.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Gli utenti all'interno del centro sono impegnati in attività opportunamente organizzate ed avviate dagli operatori:

- ⇒ Attività ludiche;
- ⇒ Laboratorio di animazione teatrale;
- ⇒ Laboratorio musicale;
- ⇒ Animazione in spiaggia nei periodi estivi;
- ⇒ Cineforum;
- ⇒ Attività sportive;
- ⇒ Consulenza psicologico-pedagogica;
- ⇒ Momenti di socializzazione e di incontro.

⇒ **Il personale**

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

- ⇒ Psicologi;
- ⇒ Assistente sociali;
- ⇒ Educatori;
- ⇒ Operatori sociali;
- ⇒ Ausiliari;
- ⇒ Animatori;
- ⇒ Esperti musicali;
- ⇒ Esperti teatrali;
- ⇒ Esperti ginnici.

**Tale progetto è stato svolto nel Distretto Socio Sanitario n. 55 e attualmente si svolge nel Comune di Marsala.**

### **Servizio di Pronto Intervento sociale**

⇒ **Cos'è?**

Si tratta di un servizio di pronto intervento sociale per fasce deboli, famiglie in difficoltà e genitori in situazione di emergenza sociale attivato nel **Distretto n. 55 e nel Distretto Socio Sanitario n. 52 Marsala-Petrosino**

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge all'assistenza a persone in difficoltà socio – familiari, al sostegno del reddito, al contrasto alle povertà e nuove povertà.

⇒ **Prestazioni assicurate**

-pronta accoglienza

- assistenza alla persona in condizioni di disagio personale e sociale

- interventi economici

- ripristino delle possibili relazioni familiari e sociali

⇒ **Il personale**

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

⇒ Psicologi;

⇒ Assistente sociali.

**Il servizio di cui trattasi è stato svolto nel Distretto Socio sanitario n. 55, nel Comune di Calatafimi Segesta e nel Distretto Socio Sanitario n. 53**

### **Gruppi Appartamento per disabili psichici**

⇒ **Cos'è**

Si tratta di un servizio rivolto a persone adulte, residenti nel **Distretto Socio Sanitario 53**, con disabilità mentale non grave, di sesso sia maschile che femminile, con sufficiente livello di autonomia, provenienti da un percorso terapeutico riabilitativo svolto presso una comunità alloggio o presso altre strutture riabilitative dell' ASP, ritenuti idonei da una equipe referente del Dipartimento di Salute Mentale del Distretto Sanitario territoriale.

⇒ **A chi si rivolge**

*Il servizio si rivolge a disabili psichici offrendo loro una soluzione abitativa a bassa intensità assistenziale per limitare la loro permanenza presso strutture residenziali totali, con la presenza giornaliera di personale specializzato.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

*- Accompagnare il soggetto disabile e promuovere l'acquisizione della piena autonomia gestionale sia della propria persona ( cura del sé, gestione della terapia, gestione del denaro, etc.) che del proprio contesto abitativo ( igiene della casa, rapporti con la società e le istituzioni, ecc.);*

*- Promuovere azioni di vicinato attivo;*

*- Promuovere sinergie con l' associazionismo locale.*

⇒ **Il personale**

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

⇒ *Educatori Professionali.*

⇒

**Tale progetto è stato svolto nel Distretto Socio sanitario n. 53.**

**Centri di Aggregazione giovanile: Progetto Un viaggio insieme per un' altra visione.**

⇒ **Cos'è**

*La finalità di questi centri di aggregazione attivati nel territorio del **Distretto Socio Sanitario 53** è quella di promuovere azioni di prevenzione e/o di contrasto delle situazioni di disagio e/o di emarginazione sociale, all' interno della fascia d' età compresa tra i 12 e i 15 -16 anni di ambo i sessi, italiani e stranieri, mediante un approccio psico-educativo volto al potenziamento delle competenze cognitive, relazionali e delle capacità di adattamento evolutivo, tipiche della fase adolescenziale.*

⇒ **A chi si rivolge**

*Il progetto si rivolge a minori di età compresa tra i 12 e i 15 -16 anni di ambo i sessi, italiani e stranieri, mediante un approccio psico-educativo volto al potenziamento delle competenze cognitive, relazionali e delle capacità di adattamento evolutivo, tipiche della fase adolescenziale.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

⇒ *Attivazione di momenti di supporto e sostegno scolastico*

- ⇒ Sviluppo dei rapporti e delle relazioni con i coetanei
- ⇒ Evoluzione di un clima educativo e relazionale positivo tra minori, adulti e comunità
- ⇒ Migliorare le competenze di base
- ⇒ Facilitare e potenziare processi di apprendimento nei ragazzi stranieri
- ⇒ Ridurre la dispersione scolastica
- ⇒ Apprendere modalità di "problem solving" adeguate
- ⇒ Favorire una migliore conoscenza di se stessi al fine di promuovere l'autostima
- ⇒ Favorire processi d'integrazione sociale, culturale e aggregativa con i ragazzi di origine straniera

⇒ **Il Personale**

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

- ⇒ Psicologi
- ⇒ Assistenti sociali
- ⇒ Mediatore culturale
- ⇒ Educatori professionali
- ⇒ Istruttori di musica
- ⇒ Istruttori sportivi

**Servizio Home Care Premium 2014 e 2015/2017**

⇒ **Cos'è**

*E' un servizio promosso dall' INPS- Gestione dipendenti pubblici, attivato nel **Distretto Socio Sanitario n. 53, Comune Capofila Mazara del Vallo, nel Distretto Socio Sanitario n. 19, Comune Capofila Pedara, Distretto Socio Sanitario n. D 55 e D 41** che ha lo scopo di attivare prestazioni di natura economica e/o servizi/prestazioni domiciliari ed extra domiciliari svolti a favore della permanenza delle persone non autosufficienti nel loro domicilio.*

⇒ **A chi si rivolge**

*Il servizio si rivolge ai dipendenti pubblici e ai pensionati pubblici iscritti all' INPS( ex INPDAP), ai loro coniugi conviventi e i loro familiari di 1° grado non autosufficienti.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

- *Prestazione prevalente: contributo economico mensile che l' INPS può riconoscere ai soggetti beneficiari, assistiti a domicilio da familiari o assistenti familiari*

- *Prestazioni integrative/complementari: servizi socioassistenziali domiciliari ed extra domiciliari erogati tramite il Comune di residenza.*
- *Assistenza alle famiglie tramite l' attivazione di uno sportello sociale, di uno sportello legale e del servizio counseling psicologico.*
- **Il personale**
- *Assistenti domiciliari/OSA*
- *Psicologi,*
- *Assistente Sociale,*
- *Consulente legale,*
- *Esperto in comunicazione*
- *Esperto contabile*
- *Educatore Professionale*

### **Progetto : LA CITTA' DEI BAMBINI**

#### ⇒ **Cos'è**

*È un servizio attivato all' interno del **Distretto Socio Sanitario n. 53** che ha lo scopo di attivare adeguate strategie educative, rispondenti ai bisogni formativi degli alunni ed in particolar modo per "**alunni in difficoltà**" che si trovano in situazioni di svantaggio psico – fisico e socio- culturale.*

#### ⇒ **A chi si rivolge**

*Il servizio si rivolge **a minori in difficoltà, a genitori** sostenendone la genitorialità e **ai docenti** per la collaborazione per eventuali costruzioni di percorsi formativi rispetto a specifiche tematiche.*

#### ⇒ **Prestazioni assicurate**

- *Promuovere l' autostima*
- *Apprendere modalità di problem – solving adeguate*
- *Contrastare l' emarginazione sociale*
- *Accogliere e sostenere le richieste e le problematiche dei genitori*
- *Sensibilizzare ed aiutare i nuclei familiari*
- *Garantire la continuità verticale ed orizzontale al percorso scolastico*
- *Favorire la costruzione di un codice comunicativo condiviso*
- *Fornire consulenza relativa alla sfera emozionale e/o comportamentale del singolo alunno/a e del gruppo classe*

#### ⇒ **Il personale**

- ⇒ *Psicologi*

⇒ *Pedagogisti e/o Educatori Professionali*

### **Progetto: OPERATORE D' APPOGGIO**

⇒ **Cos'è**

*È un servizio attivato all' interno del **Distretto Socio Sanitario n. 53** che ha lo scopo agevolare l' inclusione sociale di soggetti con problemi psichici che vivono in famiglia o da soli e hanno bisogno di un sostegno a domicilio per la realizzazione di rapporti sociali e per rinforzare l' autonomia personale*

⇒ **A chi si rivolge**

*Il servizio si rivolge a disabili psichici aiutandoli a migliorare la capacità decisionale, a facilitare la fruizione di servizi pubblici, ad aumentare le condizioni di autonomia nella vita quotidiana.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

⇒ *Accompagnare il soggetto e promuovere l' acquisizione della piena autonomia gestionale della propria persona ( cura del sé, gestione della terapia, gestione del denaro, etc*

⇒ *Promuovere azioni di vicinato attivo;*

⇒ *Promuovere sinergie con l' associazionismo locale.*

⇒ *Offrire un sostegno nell' organizzazione del tempo libero*

⇒ *Sostenere ed alleviare i carichi delle famiglie*

⇒ **Il personale**

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

⇒ OSS

### **Progetto "Giovani per il Sociale"**

⇒ **Cos'è**

*E' un Progetto a valere sull'avviso "Giovani per il sociale" finanziato dal Ministero per la Gioventù della durata di 18 mesi, in Alcamo nella Via Ugo Foscolo n.101, nelle ore pomeridiane, che prevede interventi rivolti alla diffusione della legalità tra i giovani, attraverso l'impegno civico e la partecipazione attiva nelle problematiche sociali, promozione di attività di sostegno alla fasce deboli ed attività che avvicinino i giovani alle istituzioni.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

⇒ *Equitazione*

⇒ *Laboratorio artistico-teatrale*



- ⇒ *Supporto educativo ai ragazzi delle scuole superiori*
- ⇒ *Progettazione e produzione*
- ⇒ *Media-education*
- ⇒ *Laboratorio di cinematografia*
- ⇒ *Centro aggregativo*
- ⇒ **Il personale**

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

- ⇒ *Esperti nelle materie di laboratorio*
- ⇒ *Psicologi*
- ⇒ *Laureati in lettere*

### **Progetto La Girandola**

#### ⇒ **Cos'è**

*E' un progetto, attivato nel Distretto Socio Sanitario n. 52 Marsala –Petrosino, che prevede l'apertura di **n. 3 Centri**, rivolto a prevenire ed intervenire su situazioni di disagio e/o di emarginazione sociale della fascia di età compresa fra gli 8 e i 13 anni, di ambo i sessi, italiani e stranieri, attraverso un approccio psico-educativo che si orienti al potenziamento delle competenze cognitive e relazionali e delle capacità di adattamento evolutivo all'interno dei gruppi dei pari.*

#### ⇒ **Prestazioni assicurate**

- ⇒ *Promuovere spazi di incontro connessi al "saper fare insieme"*
- ⇒ *Offrire occasioni capaci di contrastare l'isolamento*
- ⇒ *Creare un gruppo integrato di ragazzi, dove il "diverso" non è differente, e in quanto tale meno dotato;*
- ⇒ *Promuovere il protagonismo dei giovani;*
- ⇒ *Sport;*
- ⇒ *Teatro e musica;*
- ⇒ *Educazione alla legalità;*
- ⇒ *Gite ed escursioni nel periodo estivo*
- ⇒ **Il personale**

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

- ⇒ *Esperti nelle materie di laboratorio*
- ⇒ *Educatori Professionali/Pedagogisti*

### **Progetto Fuori Classe**

⇒ **Cos'è**

*E' un progetto, attivato nel Distretto Socio Sanitario n. 52 Marsala –Petrosino, che prevede l'apertura di n. 5 Centri, che potranno accogliere, cadauno, la media di 20 bambini/ragazzi( scuola elementare e media), con l'intento di offrire in quelle zone opportunità, più strutturate, di incontro, socializzazione e supporto scolastico. Il bisogno legato al supporto scolastico è sempre più rimarcato dalle famiglie, che per varie circostanze non riescono a seguirei loro figli, per motivi di lavoro, culturali e di analfabetismo che ancora purtroppo emerge nel nostro territorio.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

- ⇒ Supportare i bambini e i ragazzi nei compiti;
- ⇒ Coinvolgimento dei bambini in attività socio-educative positive
- ⇒ Promuovere momenti di aggregazione
- ⇒ **Il personale**
- ⇒ Educatori professionali e/o pedagogisti
- ⇒ Volontari

### **Servizio salvataggio e ambulanza sulla spiaggia**

⇒ **Cos'è**

*Attraverso l'impiego di personale qualificato, si offrono sulle spiagge di vari Comuni servizi di assistenza, salvataggio e primo intervento per i bagnanti, servizio sempre più necessario dato crescente il tasso di mortalità che vi è nelle stagioni estive nel nostro territorio.*

⇒ **A chi si rivolge**

*Bagnanti.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

- Assistenza ai bagnanti;
- Salvataggio;
- Soccorso;
- Primo intervento;
- Servizio di ambulanza.

⇒ **Il personale**

- Assistenti ai bagnanti;

- Infermiere;
- Personale di primo soccorso;
- Autista ambulanza.

### **Servizio di custodia cimiteriale**

⇒ **Cos'è**

*È un servizio di custodia cimiteriale e cura degli ambienti che ha come obiettivo principale l'inserimento lavorativo ed il reinserimento sociale, di soggetti a rischio, ex tossicodipendenti e ex detenuti.*

⇒ **A chi si rivolge**

*Il servizio ha come utente primario la stessa persona che viene impiegata per l'espletamento del servizio; in secondo luogo, il servizio è in senso generale rivolto alla cittadinanza.*

⇒ **Prestazioni assicurate**

- Custodia;
- Tumulazione ed estumulazione;
- Cura del verde e degli ambienti in generale.

⇒ **Il personale**

- Custode (ex detenuto o ex tossicodipendente).

***Tale servizio si svolge attualmente nel Comune di San Vito Lo Capo***

***La Cooperativa per permettere l'accesso alle singole prestazioni sopraelencate applica per gli operatori impegnati nei vari servizi e a seconda della qualifica le tariffe contemplate nel CCNL di categoria e/o tariffe professionali per incarichi professionali.***

## **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;*
- ⇒ *Legali;*
- ⇒ *Podologo;*
- ⇒ *Mediatore Culturale/Linguistico;*
- ⇒ *Animatori socio culturali;*
- ⇒ *OSS;*
- ⇒ *OSA;*
- ⇒ *Personale ausiliario;*
- ⇒ *Autisti;*
- ⇒ *Personale amministrativo;*
- ⇒ *Cuochi;*
- ⇒ *Parrucchiere/Estetista*

### **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, Pedara, Agrigento.*

*La Cooperativa dispone per l'espletamento dei servizi di:*

- ⇒ *1 pullman, omologato per il trasporto di disabili;*
- ⇒ *2 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;*
  - ⇒ *Il 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**

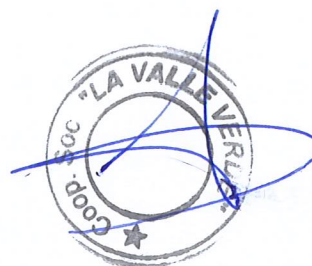
L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di operatori che utilizza il cartellino d'identificazione, eseguiamo la seguente operazione: numero del personale che usa il cartellino diviso il numero del personale totale).

- 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** C/da Fontanelle 22/A
- 91025 - Marsala
  - Tel. 393/9991834
- ⇒ **E-mail** [lavalleverde@hotmail.it](mailto:lavalleverde@hotmail.it)  
[lavalleverde@pec.cgn.it](mailto: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.*