



Carta dei Servizi
Assistenza
Scolastica Specialistica



INDICE

1 CHI SIAMO	3
<u>1.1 Presentazione della Cooperativa Sociale Benessere</u>	<u>4</u>
<u>1.2 Finalità e principi ispiratori della Cooperativa</u>	<u>4</u>
<u>1.3 A chi ci rivolgiamo</u>	<u>5</u>
<u>1.4 L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni</u>	<u>6</u>
<u>1.5 Certificazione di qualità</u>	<u>6</u>

2 ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

<u>2.1 Definizione e finalità/obiettivi del servizio</u>	<u>7</u>
<u>2.2 Destinatari</u>	<u>7</u>
<u>2.3 Prestazioni erogate</u>	<u>7</u>
<u>2.4 Modalità di erogazione dei servizi</u>	<u>8</u>
<u>2.5 Periodo e orari di funzionamento</u>	<u>9</u>
<u>2.6 Rilevazione della soddisfazione dell'utente</u>	<u>9</u>
<u>2.7 Aggiornamento e formazione del personale</u>	<u>9</u>
<u>2.8 Fattori e standard di qualità</u>	<u>10</u>
<u>2.9 Modalità di monitoraggio</u>	<u>11</u>
<u>2.10 Valutazione del lavoro</u>	<u>11</u>
<u>2.11 Rendicontazione</u>	<u>13</u>
<u>2.12 Grado di soddisfacimento</u>	<u>14</u>
<u>2.13 Corrispettivo economico</u>	<u>14</u>

3 INFORMAZIONI

<u>3.1 Informazioni</u>	<u>14</u>
<u>3.2 Norme etiche degli operatori</u>	<u>14</u>
<u>3.3 Tutela della privacy</u>	<u>14</u>
<u>3.4 Segnalazione e suggerimenti</u>	<u>15</u>
<u>3.5 Informativa utenti</u>	<u>15</u>
<u>3.6 Validità della Carta dei Servizi</u>	<u>16</u>
<u>3.7 Iscrizioni presso Albi / Registri e Provvedimenti di autorizzazione e accreditamento</u>	<u>16</u>
<u>3.8 Modulo Privacy</u>	<u>17</u>
<u>3.9 Politica per la Qualità</u>	<u>18</u>
<u>3.10 Gli utenti e il miglioramento</u>	<u>19</u>

<u>Modello Scheda di segnalazione</u>	<u>20</u>
---------------------------------------	-----------

1.CHI SIAMO

Gentili Lettrici, Gentili Lettori,

la Cooperativa Sociale Benessere ha scelto di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

Il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi da erogare e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.

Oggi, nel momento in cui la competenza della Cooperativa Benessere viene riconosciuta e la nostra attività è in continuo ampliamento, desideriamo fare un ulteriore passo avanti stendendo la CARTA DEI SERVIZI per l'Assistenza Scolastica Specialistica.

La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa Benessere, i cittadini e i committenti.

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa stringe con i propri destinatari, rappresenta cioè l'impegno a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Cooperativa Sociale Benessere ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi anche in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art.13 "carta dei servizi sociali").

La Carta dei Servizi della Cooperativa è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Con viva cordialità.

Il Presidente del C.d.A.
della Cooperativa Sociale Benessere
Stefano De Luca

1.1 Presentazione Cooperativa Sociale Benessere

La Cooperativa Sociale Benessere è una organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) fondata nel 1986 da un gruppo di amici nonché di professionisti. Lo scopo della Cooperativa è quello di perseguire il miglioramento della qualità della vita dei Cittadini, i quali a vario titolo e per vari motivi si trovano in uno stato di disagio sociale. Principalmente i nostri servizi sono resi a anziani, portatori di handicap, minori a rischio, persone svantaggiate in stato di disagio sociale.

La Cooperativa oltre a gestire servizi per conto di Enti pubblici e privati si occupa di progettazione di servizi anche innovativi e sperimentali al fine di perseguire lo scopo sociale. È presente nel territorio con finalità preventiva e di recupero del disagio sociale dei minori e dei giovani. Si distingue, in particolar modo, per l'attivazione di un forte sistema di rete che la collega ad enti e istituzioni che operano con il medesimo fine.

La Cooperativa Sociale Benessere opera al servizio ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con le associazioni e gli enti del privato sociale.

1.2 Finalità e principi ispiratori della Cooperativa

La Cooperativa Benessere si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri utenti, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché i lavoratori della Cooperativa stessa.

Nello specifico si impegna a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti; ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, circa le modalità di erogazione dei servizi; nel ricercare il benessere dei propri lavoratori; a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello a mantenere un sistema di qualità ISO 9001, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità

Nel pieno rispetto dei valori che sono alla base della cooperativa, gli specialisti svolgono il loro lavoro secondo i seguenti principi:

- **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone, ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri interventi, che sono imperniati su principi di ascolto, accoglienza e rispetto.

- **Solidarietà**

Il Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica si pone in un'ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

Inoltre, la Cooperativa agli utenti del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica garantisce la tutela dei seguenti diritti:

Eguaglianza: I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente.

Imparzialità e continuità: Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. La Cooperativa garantisce la regolarità e la continuità della prestazione.

Partecipazione: la Cooperativa Benessere nella gestione delle singole attività, siano esse di tipo diurno, residenziale, sociale ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;

Efficienza ed efficacia. I servizi vengono forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia. La Cooperativa Benessere si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale per offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dell'utente, ed a migliorarne continuamente la qualità.

Riservatezza. La Cooperativa Benessere assicura a tutti gli utenti il rispetto della privacy al fine di tutelarne la dignità.

Indipendenza: L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita; gli viene fornito il supporto necessario per mantenere la propria indipendenza.

Rispetto: Assistenza e supporto sono forniti in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.

Privacy: L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone secondo la normativa vigente.

Professionalità: L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

Supervisione: L'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.

Protezione: Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.

Tutela dai rischi: Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato.

Cura degli oggetti personali: Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.

Documentazione: Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza. Gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.

Chiarezza e responsabilità L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.

Continuità: L'utente beneficia della continuità del servizio.

Qualità del servizio: Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

Apprezzamenti e reclami: L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.

Trasparenza: Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

1.3 A chi ci rivolgiamo

Bambini, adolescenti, giovani, anziani, portatori di handicap, persone in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.

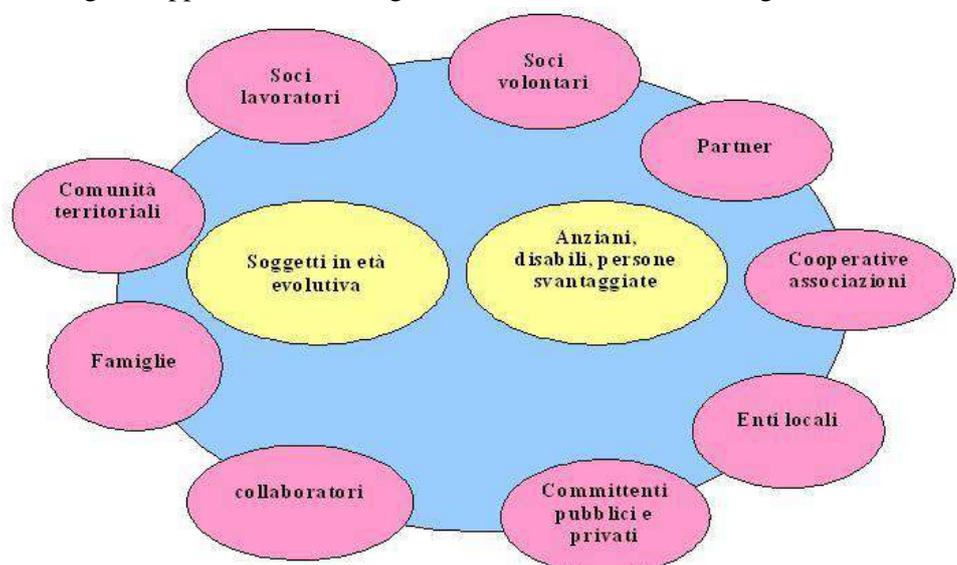
Soci lavoratori e volontari: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario) di ognuno.

Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori

con cui la Cooperativa Sociale Benessere si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa Benessere progetta e realizza interventi e servizi.



1.4 L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni

Gli organi della Cooperativa Benessere sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente del C.d.A.

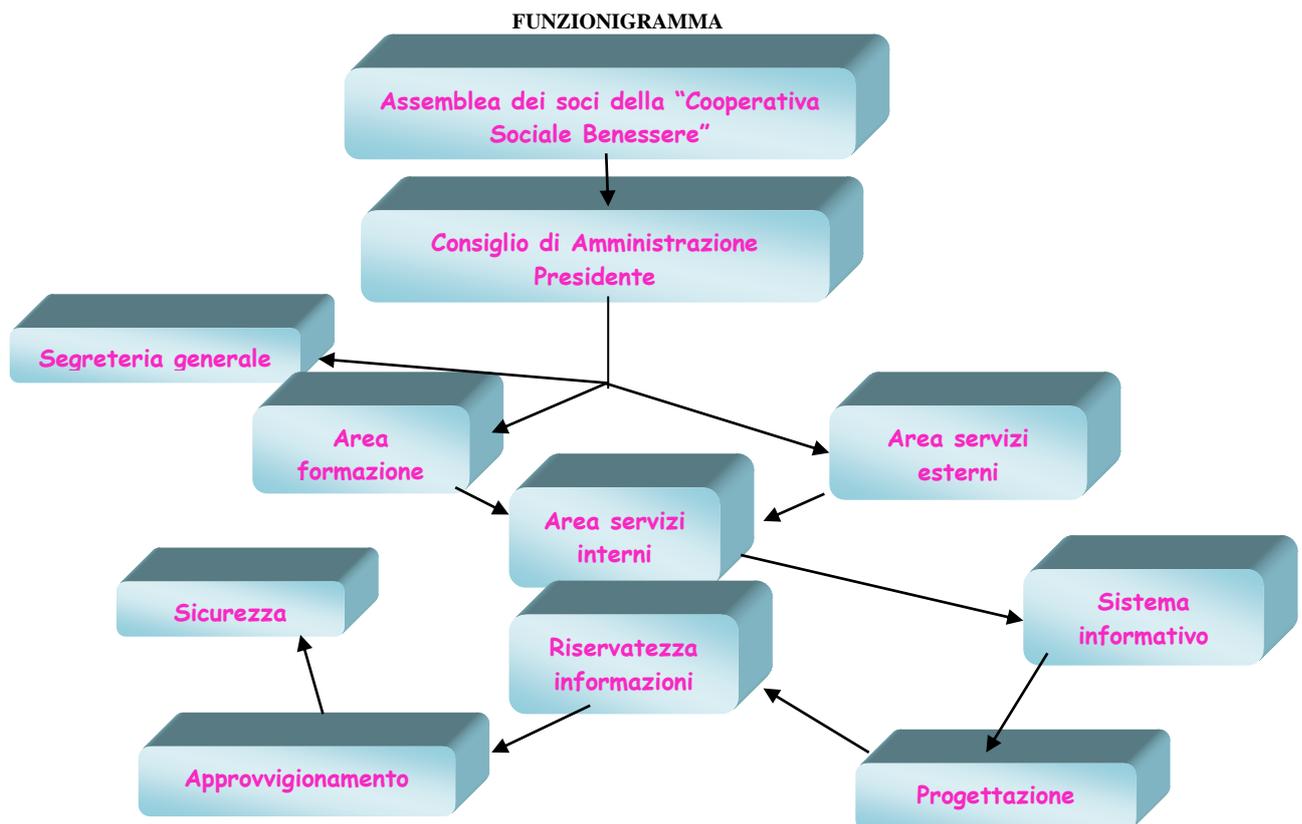
L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Sociale Benessere di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dall'Assemblea dei soci.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 2 consiglieri e da un Presidente eletti dall'Assemblea dei soci. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

Tutti i soci della Cooperativa Sociale Benessere rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i destinatari dei servizi, affiancano passione, competenza e aggiornamento continuo.

Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.



1.5 Certificazione di qualità

La Cooperativa Benessere lavora per mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001, come mezzo per assicurare che il servizio sia gestito e tenuto sotto controllo, in riferimento alla qualità e che rispondano alla norma di riferimento. Tutta la documentazione è redatta in accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001 e la Politica Aziendale per la Qualità; definisce i requisiti, ciò che deve essere fatto e da chi; è esposta con un grado di dettaglio che dipende dalla complessità del processo descritto, dalla metodologia utilizzata, dalla capacità e dall'addestramento del personale chiamato a svolgere le rispettive attività; si avvale di una struttura ed un formato standard.

2.1 Definizione e finalità/obiettivi del servizio

Per Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-educativo, anche temporanei, erogati prevalentemente presso le sedi scolastiche ma con possibilità di estendersi anche ad altre realtà territoriali in relazione al progetto di integrazione scolastica. La finalità principale del servizio è quella di sviluppare una cultura dell'integrazione sia nell'ambito del progetto educativo realizzato nel contesto scolastico sia all'interno della più vasta rete sociale con cui tale progetto di volta in volta va a collegarsi.

Nello specifico è un intervento di tipo specialistico, che riguarda l'assistenza all'autonomia ed alla comunicazione dell'alunno, da svolgersi con personale qualificato. Le finalità specifiche del servizio, possono essere così elencate:

- garantire il diritto all'educazione e all'istruzione del minore con handicap;
- sviluppare le potenzialità della persona disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione;
- collaborare alla progettualità integrata con gli Enti preposti, Istituzioni Scolastiche, eventuali Enti privati convenzionati e con le famiglie interessate;
- prevedere l'assistenza specialistica finalizzata alla conquista dell'autonomia fisica, relazionale e di apprendimento del soggetto cui l'intervento è rivolto;
- integrare l'alunno disabile con il contesto scolastico;
- collaborare con il personale scolastico per realizzare progettazioni condivise
- svolgere il servizio socio-educativo nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato - PEI - secondo il monte ore settimanale determinato per ciascun caso.

2.2 Destinatari

Sono destinatari del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica gli alunni in situazione di disabilità e/o con bisogni educativi speciali che necessitano di un intervento anche temporaneo di natura socio-educativa, i quali sono in possesso della certificazione previste dalla normativa vigente o di una certificazione rilasciata dai servizi competenti relativa a una (anche temporanea) disabilità e frequentano Istituti scolastici presenti nel territorio comunale/d'Ambito (dalle scuole dell'infanzia alle scuole secondarie di II grado), anche se non residenti in nello stesso, a seguito di particolari situazioni familiari e sociali, che possono essere quelle di seguito elencate: - adozione presso famiglie residenti nel territorio comunale - affidamento presso famiglie residenti nel territorio comunale - collocamento presso la famiglia/comunità, residente sul territorio, designata dal Tribunale competente - affidamento giudiziale a seguito di separazione legale al coniuge residente nel territorio comunale. - assenza di residenza in Italia con domiciliazione nel Comune dietro presentazione di certificato che attesti la frequentazione di una scuola sita in città nell'assistente sociale precedente.

2.3 Prestazioni erogate

Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica garantisce le seguenti prestazioni:

- assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno;
- aiuto all'alunno in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante con cui integrare le proprie azioni per la realizzazione del progetto educativo;



- formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
- assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;
- supporto e assistenza nell'area dell'autonomia personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
- supporto all'integrazione scolastica dell'alunno nella vita di relazione; assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;
- intervento educativo e di assistenza durante i pasti;
- partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe o sezione, con i servizi sanitari e con la famiglia e collaborazione nella predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e nelle relative verifiche.

2.4 Modalità di erogazione del servizio

L'attuale panorama legislativo (Leggi 104/1992, 328/2000) attribuisce compiti e funzioni agli Enti Locali per quanto riguarda l'intervento a sostegno dell'integrazione scolastica, anche attraverso l'assegnazione di figure professionali, quali: assistenti-educatori, Educatore Professionale, Mediatore alla comunicazione con conoscenza del LIS, Personale psico-sociale, Operatori per l'Infanzia, OSS e OSA.

Sono accolte le richieste trasmesse dalle scuole sulla base delle certificazioni redatte dal Servizio Sanitario Pubblico competente; valutata ogni singola situazione, viene predisposto l'affiancamento agli alunni in difficoltà da parte di un operatore per l'assistenza, la comunicazione e l'autonomia personale. Il servizio è svolto da un adeguato numero di operatori rispetto all'utenza indicata dall'Ente e in modo continuativo, con orario articolato in base alle effettive esigenze di ogni soggetto disabile, coerentemente con l'organizzazione scolastica di ogni plesso e in modo funzionale alla realizzazione degli obiettivi del servizio. Accanto al nucleo di operatori ordinari, è presente un nucleo parallelo *jolly* disponibile per le sostituzioni. Il Coordinatore del servizio è reperibile tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 18.

Sono presenti per tutta la durata del servizio un'equipe di consulenza pedagogica, psicologica e sociale un'equipe multidisciplinare di esperti disponibili ad incontri di consulenza e supervisione, sempre presenti nei momenti di raccordo e formazione, e disponibili anche ad incontri individuali.

Il servizio è svolto in piena e totale collaborazione con il personale docente e l'istituzione scolastica che effettua la scelta, in accordo con le famiglie degli alunni con disabilità; prevede mobilità e flessibilità degli operatori qualora, a seguito di verifica, si individui la necessità di variare o integrare interventi per casi specifici.

La Cooperativa entra in possesso dell'elenco degli utenti da assistere, sulla base delle indicazioni della scuola, specificando il numero delle ore settimanali da erogare e la sede della scuola stessa. Sono fatte salve modifiche / integrazioni successive, in base alle esigenze che dovessero emergere in itinere segnalate



dall'Ente. Le prestazioni del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica vengono erogate nei giorni feriali conformemente al progetto scolastico.

La Cooperativa assicura, attraverso il lavoro in équipe del personale in servizio alle sue dipendenze, del Coordinatore della Cooperativa, dei referenti dei Servizi Sociali Comunali, delle Scuole, le prestazioni fondamentali del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica.

2.5 Periodo e orari di funzionamento

Il servizio è attivato dal primo giorno di scuola e per l'intera durata dell'anno scolastico, ivi compreso l'espletamento delle prove d'esame, le gite scolastiche e le manifestazioni a carattere didattico. L'orario di funzionamento del servizio viene organizzato sulla scorta del Piano Educativo Individualizzato dell'alunno.

2.6 Rilevazione della soddisfazione dell'utente

Il coordinatore del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica verifica puntualmente le prestazioni degli operatori mediante comunicazione con gli utenti e registrazione su apposita scheda di monitoraggio. Il controllo avviene normalmente a campione (tre chiamate al mese, uno per ogni comune) mentre in casi definiti sulle totalità delle prestazioni.

Il monitoraggio verifica: la puntualità; il rispetto dei compiti assegnati; il rapporto con l'utenza; la qualità delle prestazioni.

Ogni comunicazione con l'utente, con i professionisti e con il committente, viene registrata sul registro chiamate. Durante il primo accesso, inoltre, viene consegnato all'utente un questionario di valutazione in cui può esprimere la propria opinione circa il servizio che gli è stato fornito. Il questionario compilato viene ritirato al termine del voucher e archiviato. La rielaborazione dei questionari è, per l'équipe di professionisti del servizio, un importante momento di autovalutazione e di confronto circa la qualità delle prestazioni fornite

2.7 Aggiornamento e formazione del personale

La formazione, che rientra fra le normali attività di aggiornamento, è un continuo evolversi atto a soddisfare i nuovi bisogni del settore. Il momento formativo sarà guidato da un Responsabile della formazione, facente parte dell'Equipe di specialisti, e sarà rivolto a tutti gli operatori coinvolti nel servizio e ai volontari che offriranno la loro disponibilità ad interagire nella realizzazione delle attività. Tutti gli operatori impegnati nelle attività progettuali, saranno coinvolti in un percorso formativo permanente, che si articolerà con incontri a cadenza settimanale nei primi tre mesi della durata di quattro ore e mensile per il restante periodo del servizio in oggetto, per un totale di 80 ore per gli Educatori Professionali e 60 ore per gli operatori OSS-OSA.

La formazione sarà atta ad incrementare:

- a) Le capacità di ascolto attivo, di dialogo, di osservazione e lettura del comportamento dell'utente in situazione di disagio, in questo caso dei minori con disabilità;
- b) La capacità di lavorare in rete (in altre parole) la capacità di stabilire, di sviluppare e di rendere produttive le relazioni con gli appartenenti ad altri organismi ed istituzioni con cui il presente progetto interfaccia.

L'attività di formazione, inoltre, si intersecherà con interventi di **supervisione**. Pertanto, è nello spirito della Cooperativa Benessere proporre agli operatori cicli di aggiornamento anche durante l'espletamento del servizio, in modo tale che non si sentano "abbandonati" all'insorgere di varie problematiche, e siano supportati sempre da uno staff qualificato che possa fornire loro anche gli strumenti operativi adatti. Infatti, è dimostrato che l'efficacia di un servizio socio-assistenziale dipende non solo dall'insieme di competenze pratiche e dalla prontezza di un intervento degli operatori, ma soprattutto dalla loro capacità relazionale ed interpersonale.

Per tale ragione e al fine di ottimizzare il servizio, è obiettivo fondamentale della formazione quello di:

- sviluppare le competenze relazionali degli operatori;
- saper svolgere un'azione continua di supporto psicologico e morale agli operatori impegnati nel servizio di assistenza;
- garantire una continua azione di monitoraggio e supervisione al personale impegnato nel servizio.

La metodologia usata segue le linee dell'approccio attivistico, dopo un'attenzione ai contenuti, si passa all'analisi dei processi: pur in un'ottica attivistica si avrà una conoscenza di contenuti, temi specialistici in senso tecnico, per la prima fase e priorità per un sapere specialistico, relazionale e trasversale, per la seconda.

Particolare attenzione verrà data ai vari metodi di analisi dei processi, attraverso attività di simulazione, role-play, esercitazioni, ai lavori di gruppi, ma anche a letture e relazioni seguite poi da discussioni.

Le materie e gli argomenti trattati sono organizzati in moduli operativi caratterizzati da ore di nozioni teoriche ed ore di nozioni ed attività pratiche, con simulazioni sul campo e lavori di gruppo.

Per la Formazione Esterna la Cooperativa Benessere si avvale della società cooperativa CERTFORM, con sede in Scafati (SA) via Vicinale Cioffi, Partita IVA n° 04989280658, C.F.: 94060570655. A tal proposito si allegano in calce alla presente Carta le schede di formazione, rilasciate appositamente per il servizio da CERTFORM, aggiornate al 28/09/2020.

2.8 Fattori e standard di qualità

La Carta dei Servizi è un documento di impegno che la Cooperativa Benessere stipula con tutti i suoi utenti, in cui:

- illustra i servizi offerti;
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti;
- attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio;
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa;
- è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa.

La Cooperativa Sociale Benessere svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri utenti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

La Cooperativa Sociale Benessere intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite degli utenti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi svolti all'interno della Cooperativa Sociale Benessere in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti (portatori di interesse);
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la cooperativa è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno della Cooperativa Sociale Benessere.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:
 - processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
 - processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
 - processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.
2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

L'interesse della Cooperativa "Benessere" è quello di conservare il miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "utenti" intesi nell'accezione più ampia.

2.9 Modalità di monitoraggio, valutazione e rendicontazione delle attività.

L'esame sistematico dello stato di realizzazione del progetto, in relazione alle risorse, alle attività e ai risultati, permetterà di controllare se le attività si concretizzeranno così come sono state progettate (monitoraggio) e se le attività realizzate consentiranno di raggiungere gli obiettivi programmati (valutazione).

Il feed-back dei "momenti speciali" rappresenta una delle forme di monitoraggio interno del lavoro: è il momento della verifica, non intesa, però, nel senso di giudizio di valore, ma di scambio costruttivo anche di percezioni personali. Strumenti per svolgere un buon monitoraggio:

- Un questionario e/o una scheda rilevazione, somministrato mensilmente, finalizzato a raccogliere le osservazioni sul servizio: grado di soddisfazione, scostamento tra attese e risultati raggiunti, bisogni inevasi;
- Interviste a campione centrate sulla organizzazione generale del progetto, sull'efficacia/efficienza dei singoli interventi, sulla competenza degli operatori;

Tale monitoraggio sarà successivamente trasmesso al Responsabile dell'Ambito Territoriale entro la prima decade di ogni mese. Inoltre, Benessere effettuerà un costante monitoraggio attraverso:

- riunioni di verifica: ogni fine settimana l'équipe degli operatori effettuerà un incontro di verifica, con stesura di apposito verbale, per tracciare un bilancio delle attività svolte e per programmare gli interventi da realizzare nella settimana successiva;
- riunioni di coordinamento: almeno mensilmente tutti gli operatori del servizio effettueranno degli incontri di coordinamento, con stesura di apposito verbale, incentrate su questioni di rilievo da approfondire;
- elaborazione di un documento riassuntivo redatto ogni mese e contenente gli aspetti più significativi derivanti dalla elaborazione dei dati raccolti attraverso i predetti strumenti allo scopo di produrre un eventuale cambiamento dei progetti individuali. Inoltre, tale dati saranno archiviati mediante un sistema informatico per costituire una fonte di memorizzazione storica e quindi di studio per gli operatori del servizio e per l'utenza stessa nonché una modalità organizzativa per consentire una più efficace funzionalità dei progetti personalizzati.

Inoltre, il monitoraggio continuo del servizio con gli operatori avviene attraverso i seguenti strumenti:

- L'analisi di indicatori quali l'evento "sentinella", definibile come l'evento che indica l'esistenza di un problema da approfondire, oppure l' "incidente critico" ovvero un evento sfavorevole che si sarebbe potuto evitare;
- La tecniche di gruppo come il brain-storming, cadenzate in incontri mensili che consente a tutti gli attori coinvolti nel servizio di esprimersi secondo le visioni più diverse, sarà poi compito del conduttore del gruppo fare ordine nelle idee espresse, adeguandole alle reali possibilità di lavoro;
- I questionari in modo particolare sulla percezione degli utenti, servono ad individuare i problemi più vari.

2.10 Valutazione del lavoro svolto

Un'importante pratica da attuare in ogni tipo di progettazione, e quindi, nella realizzazione del servizio di Assistenza Specialistica rivolto a persone con handicap è il monitoraggio e l'autovalutazione sull'andamento dei servizi.

Ciascun operatore sarà munito di un registro firme, su carta intestata della Cooperativa, su cui apporre

quotidianamente la firma e l'orario di servizio effettuato e/o attività organizzate.

Indicatori previsti per la valutazione

Il piano di valutazione di un servizio così strutturato prevede il monitoraggio di:

- dati complessivi dell'utenza divisi per categoria di problemi e tipo di invio;
- dati complessivi dell'utenza divisi per categoria di problemi e valutazione dei singoli percorsi realizzati;
- numero delle richieste in ingresso;
- numero di ore utenti a settimana;
- numero di ore utenti totali;
- numero dei giorni/uomo lavorati;
- valutazione del grado di interesse e di integrazione;
- valutazione dei risultati ottenuti e grado di soddisfazione dei beneficiari;
- valutazione degli effetti del servizio sul territorio;
- monitoraggio dei gruppi di incontro e valutazione degli obiettivi raggiunti;
- dati descrittivi delle azioni intraprese ai fini informativi ed educativi con particolare riguardo agli interventi innovativi e sperimentali;
- valutazione del livello di integrazione e di sviluppo della rete.

E' da specificare però che la validità del servizio avviene anche soprattutto attraverso un processo di valutazione globale e completo che, in sequenze temporali permetta di avere:

- un quadro chiaro dei bisogni dell'utente;
- una valutazione interna ed esterna del processo in atto.

Saranno previsti periodici controlli sulla persistenza delle condizioni di base alle quali sono stati disposti i singoli progetti di cura a favore dei singoli utenti.

Saranno costruiti controlli sulla qualità degli operatori e precisamente un'indagine sulla qualità del servizio erogata dagli addetti ai lavori.

Saranno elaborate schede ed interviste sul gradimento del servizio ricevuto da parte sia degli utenti che delle loro famiglie.

Indispensabile per una completezza progettuale è la verifica degli interventi attuati, a tal proposito è stata prevista una verifica esterna ed una interna agli interventi di progetto in sequenza temporale: ex-ante, in itinere ed ex-post.

Benessere nel suo lavoro distingue singolarmente tre livelli di verifica / monitoraggio:

Ex-ante

La progettazione strategica delle attività da porre in essere in linea con gli obiettivi del progetto.

In itinere

Schede individuali sulle quali annotare le reazioni, le emozioni di ciascun alunno disabile nel partecipare alle attività. Incontro con i familiari, al fine di creare maggiore partecipazione da parte dei familiari, e di ottenere maggiori informazioni per cercare di comprendere il grado di compattezza familiare e la crescita psicologica dell'utente all'interno della famiglia.

Incontro per rinsaldare i rapporti con i Servizi Sociali presenti sul territorio (SS, Parrocchie, altri enti, e quant'altro).

Ex-post

Report sui dati che si sono rilevati in itinere, così da avere validi strumenti con i quali conoscere il tipo d'utenza servita ed, inoltre, verificare la bontà delle metodologie adoperate.

Riunioni di verifica con tutti gli operatori coinvolti nel progetto al fine di stabilire, ove sia richiesto, il nuovo orientamento da utilizzare, modificando, così, gli obiettivi stabiliti in fase di programmazione.

Il monitoraggio si porrà come strumento per la condivisione dei bisogni, delle criticità, delle buone prassi contribuendo a trovare nuove strategie di intervento. Inoltre, sarà uno strumento di supporto per l'eventuale rimodulazione della proposta progettuale in relazione ai bisogni rilevati e alle

Inoltre saranno programmate le seguenti verifiche:

Verifica della programmazione (cosa vogliamo fare)

Benessere fornirà al committente, con periodicità bimestrale, una relazione sull'andamento tecnico degli interventi per la valutazione dei risultati raggiunti. A chiusura delle attività, verrà consegnato un Report

finale sull'intero Piano di lavoro svolto, evidenziando gli eventuali scostamenti dal Piano iniziale previsto e le criticità emerse. A tale "Report" verranno allegati i documenti prodotti durante la gestione del servizio, e inserito nell'archivio informatico unitamente ai "Questionari" relativi alla verifica del PEI e alle attività di formazione degli operatori.

Verifica dell'operatività (come lo facciamo)

Ogni operatore compilerà il Diario giornaliero del lavoro (attività svolte, durata, luogo di esecuzione del servizio, utenti coinvolti), in modo da verificare più facilmente l'efficacia del lavoro svolto. Tali diari saranno contenuti in apposite cartelle che i Servizi Sociali potranno visionare in qualsiasi momento. L'operatore avrà a disposizione delle schede di verifica dove per ogni obiettivo si evidenziano i livelli di partenza e quelli di cambiamento raggiunti. Inoltre, l'operatore compilerà i Fogli di presenza mensili che riportano le ore di lavoro col minore, quelle di supervisione e di programmazione delle attività, sia interna che con i referenti comunali. Benessere si impegna a trasmettere all'Ambito Sociale un prospetto mensile delle presenze e un prospetto trimestrale di riepilogo delle ore effettuate dai vari operatori, collegato ai dati relativi alla fatturazione.

Strumenti per la rilevazione

Tipologia report	A cura di	Finalità	A disposizione di	Tempistica
Scheda di verifica	Coordinatore Educativo	Descrive le attività svolte dall'operatore sul minore, consente di monitorare l'andamento generale della programmazione degli obiettivi, con specifiche indicazioni per ogni singolo utente.	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Familiari • Operatori 	Entro 20 giorni dal termine del quadrimestre
Foglio di presenza mensile	Operatori	Consente di valutare le attività svolte dall'operatore in termini di durata, luogo di esecuzione del servizio e utenti coinvolti	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Coordinatore educativo 	Compilato quotidianamente
Questionario per la rilevazione della Qualità percepita	Responsabile della Qualità	Consente di rilevare la Qualità percepita nelle diverse scuole dove vengono erogate le prestazioni educative	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Familiari • Operatori • Scuole 	Entro maggio di ogni anno scolastico
Questionario per la rilevazione della Qualità percepita	Responsabile della Qualità	Consente di rilevare la Qualità percepita nelle confronti dell'Ente appaltante per conto del quale vengono erogate le prestazioni educative	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Operatori 	Entro maggio di ogni anno scolastico
Questionario per la rilevazione della Qualità percepita	Responsabile della Qualità	Consente di rilevare la Qualità percepita dai familiari degli utenti relativamente ai servizi erogati dagli operatori	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Familiari • Operatori 	Entro maggio di ogni anno scolastico

2.11 Rendicontazione del lavoro svolto

Il Coordinatore del servizio tenuto conto della documentazione acquisita nello svolgimento delle attività relazionerà e renderà conto il lavoro tenendo ovviamente in considerazione il monitoraggio e la valutazione delle attività. Nello specifico verranno utilizzati i seguenti strumenti di rendicontazione/rilevazione:

- ✓ La **cartella personale dell'alunno disabile**: comprendente tutte le azioni che riguardano l'utente, dalla valutazione iniziale, al contatto, alle esperienze quotidiane significative, fino al resoconto finale condiviso con l'utente;
- ✓ Il **registro presenze**: contenente la trascrizione quotidiana degli interventi svolti nonché dei dati riguardanti l'utente e l'operatore coinvolto;
- ✓ Il **diario di bordo**: in esso i diversi operatori impegnati nel progetto registreranno tutti gli atti, la programmazione, le attività che riguardano l'utente. Inoltre gli operatori annoteranno nel diario di bordo anche le proprie riflessioni personali ed eventuali idee da sviluppare;
- ✓ I **report delle attività**: si fa riferimento alle "relazioni sui singoli casi" che gli operatori produrranno periodicamente su ogni utente seguito;

- ✓ Le **riunioni di verifica**: ogni fine settimana l'équipe degli operatori effettuerà un incontro di verifica, con stesura di apposito **verbale**, per tracciare un bilancio delle attività svolte e per programmare gli interventi da realizzare nella settimana successiva;
- ✓ Le **riunioni di coordinamento**: almeno mensilmente tutti gli operatori del servizio effettueranno degli incontri di coordinamento, con stesura di apposito **verbale**, incentrate su questioni di rilievo da approfondire.

Tutte le informazioni raccolte, con gli strumenti sopra elencati, saranno utilizzate per rendicontare il lavoro svolto e serviranno a determinare il risultato del lavoro svolto.

2.12 Grado di soddisfazione

Benessere tiene in considerazione la soddisfazione della famiglia al fine di rafforzarne il potere, renderla attiva nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai bisogni del minore.

A tale scopo viene somministrato, per tale servizio, un Questionario di soddisfazione focalizzato sulle principali aree di indagine e sui principali aspetti della qualità percepita dalla famiglia durante il percorso di fornitura dei servizi. Tale strumento di valutazione è strutturato secondo una serie ordinata di domande relative a: personale che eroga il servizio; servizio erogato; organizzazione del lavoro.

I questionari possono essere somministrati da un intervistatore (Operatore) che sottopone alla famiglia domande e risposte nell'ordine stabilito, con la responsabilità di informare l'intervistato circa la tutela della privacy messa in atto, oppure auto compilati dall'intervistato anche in forma anonima. Tale strumento permette di raccogliere informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori, con il vantaggio di garantire un'effettiva rappresentatività statistica del campione e la conseguente applicabilità di metodi di analisi statistica dei dati che permettono di convalidare sulla base di risultati certi anche interpretazioni complesse e non sempre evidenti.

I dati vengono raccolti ed elaborati dal Coordinatore, il quale metterà a fuoco gli aspetti più significativi, e fornire elementi utili per la pianificazione di azioni correttive e di miglioramento.

2.13 Corrispettivo economico

Le tariffe applicate per il servizio in questione sono quelle previste dai contratti collettivi di lavoro delle Cooperative Sociali per gli inquadramenti del personale.

3. INFORMAZIONI

3.1 L'informazione

L'informazione viene diffusa sia attraverso avvisi e/o bandi, sia attraverso volantini, manifesti e brochure. Relativamente alle attività socio-assistenziali e socio-sanitarie, le informazioni sono diffuse anche attraverso il sito della Cooperativa (www.cooperativabenessere.it).

Inoltre la segreteria della Cooperativa è disponibile a fornire informazioni agli utenti nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

3.2 Norme etiche degli operatori

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

3.3 Tutela della privacy

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti "sensibili", occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto. Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto la prestazione

estemporanea. La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dalla Normativa vigente in materia di Privacy. A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi) circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

3.4 Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Coordinatore dell'Assistenza Scolastica Specialistica, in forma scritta o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo "Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti" che verrà a loro consegnato con tutta la documentazione, non saranno presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

Modi e recapiti:

- ✚ per posta all'indirizzo: Via V. Bachelet n° 39 – 82100 Benevento;
- ✚ per telefono al n° 0824/51237;
- ✚ per fax al n° 0824/51237;
- ✚ per posta elettronica all'indirizzo: coop.benessere86@gmail.com;
- ✚ per PEC: coop.benessere@pec.it;

La Cooperativa si impegna a fronte di ogni reclamo non anonimo, a:

- a) registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- b) rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo;
- c) predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- d) previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;
- e) impegno a trasmettere mensilmente all'Ambito Territoriale di riferimento l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi;
- f) divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;
- g) obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che il soggetto erogatore si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi;
- h) indicazione nella carta dell'Autorità cui va indirizzato il reclamo avverso la mancata o insufficiente risposta da parte del soggetto erogatore e dei tempi del reclamo stesso, nonché la precisazione che la proposizione del reclamo non esclude la possibilità di tutela giurisdizionale;
- i) specificazione delle violazioni che, a norma del comma successivo, prevedono l'obbligo di corrispondere un indennizzo.
- j) prevedere la corresponsione all'utente di una somma pari ad Euro 50,00 (da aggiornarsi trimestralmente mediante l'aggiornamento ISTAT) nelle ipotesi di violazione di standard di qualità, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

3.5 Informativa Utenti

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.re, La informiamo che i dati personali Suoi e dei Suoi familiari acquisiti nell'ambito della nostra attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Cooperativa Benessere. Per trattamento dei dati si intende qualunque operazione, effettuata anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernente la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. I dati saranno trattati con il supporto di mezzi informatici, telematici e cartacei per la gestione dei rapporti tra la struttura e la Regione, la Provincia, l'ASL, gli Enti preposti al controllo della stessa ed eventualmente con gli Istituti di Credito, e con collaboratori o imprese di servizi esterni. Essendo tale conferimento dei dati doveroso, l'eventuale rifiuto

può compromettere il lavoro della struttura. Tutti i dati predetti verranno conservati anche dopo la cessazione del rapporto per tutti gli adempimenti necessari a definire ogni pratica a Suo carico. Il Titolare (del trattamento) dei dati può richiederli presso la Cooperativa Benessere con sede in Via Bachelet n° 39; i nominativi dei responsabili sono conoscibili tramite semplice richiesta al Legale Rappresentante della Società.

La informiamo, inoltre, che ogni interessato può esercitare i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati;
- essere informato circa le finalità e le modalità del trattamento;
- essere informato in merito ai dati del Legale Rappresentante del Titolare dei dati, dei Responsabili del Trattamento dei dati e del rappresentante designato e circa le finalità su cui il trattamento si basa;
- essere informato in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati;
- ottenere dal Titolare dei dati l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- ottenere dal Titolare dei dati la cancellazione e la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono raccolti e/o successivamente trattati;
- opporsi, in tutto o in parte, per legittimi motivi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

3.6 Validità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione.

La Cooperativa può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti e Utenti. La Cooperativa può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.

3.7 Iscrizioni presso Albi / Registri e Provvedimenti di autorizzazione e accreditamento.

La Cooperativa Sociale Benessere a r.l. ONLUS possiede:

- Iscrizione alla Camera di Commercio di Benevento con n° 00797290624, REA n° 64169 dal 16/12/1986;
- Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative istituito presso le competenti Camere di Commercio ai sensi del D.M. delle Attività Produttive del 23.06.2004 con il numero A158475 dal 31/05/2005. Sezione: Cooperative a mutualità prevalente di diritto di cui agli Art 111-septies, 111-undecies e 223-terdecies, comma 1, disp.att.c.c.;. Categoria: Cooperative Sociali;
- Iscrizione nella sezione A e B dell'Albo Regionale delle Cooperative sociali istituito ai sensi della Legge n° 381/1991 della Regione Campania con Decreto n° 714 del 06/09/2016, Dipart. 54, Direzione G. n° 12, Unità O.D. n° 6;
- Autorizzazione/abilitazione e accreditamento per i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari del "Catalogo" – sez "B", ai sensi del Regolamento n° 4 del 07 aprile 2014 – regolamento di attuazione della L.R. n° 11/2007 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale attuazione della L.R. Campania 8/11/2000 n° 328) di cui alla D.G.R. n. 27/2014 e giusta D.G.R. n. 107/2014, valido per l'intero territorio della Regione Campania, presso **l'Ambito Sociale B01 con Comune capofila Benevento** per i seguenti servizi:
 - **SAD Disabili** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 8 del 15/05/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 01/2014;
 - **SAD Anziani** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 8 del 15/05/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n°

02/2014;

- **ADI Anziani e Disabili** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 8 del 15/05/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 03/2014;
- **SADE** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 8 del 15/05/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 04/2014;
- **Assistenza Scolastica** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 4 del 19/09/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 24/2014, Segnalazione Certificata di inizio attività in data 18/06/2014 ed acquisita al Protocollo del Comune di Benevento con protocollo generale n° 47906;
- **Progetti Terapeutico Riabilitativi sostenuti con budget di salute (P.T.R.I.)** titolo di accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 50 del 22/11/2017 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 51/2017, segnalazione Certificata di inizio attività in data 13/11/2017 ed acquisita al Protocollo del Comune di Benevento capofila Ambito Territoriale B01 con protocollo generale n° 96486 del 14/11/2017;
- **Trasporto Sociale** titolo di accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 52 del 18/12/2017 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori, segnalazione Certificata di inizio attività in data 14/11/17 ed acquisita al Protocollo del Comune di Benevento capofila Ambito Territoriale B01 con protocollo generale n° 96483 del 14/11/17;

3.8 Modulo privacy

La informiamo che i dati personali Suoi e dei Suoi familiari acquisiti nell'ambito della nostra attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Cooperativa Benessere. La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti "sensibili", occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto.

Per quanto sopra descritto, ed in ottemperanza alle prescrizioni di legge, si chiede di formulare in calce, con l'apposizione di firma e data, esplicito consenso.

Distinti saluti.

Il sottoscrittoin qualità di:

- diretto interessato
- di tutore
- di amministratore di sostegno

del/della Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____ il _____ esprime per sé stesso e per il soggetto di cui è esercente la potestà parentale/tutela/curatela, il consenso richiesto

Data.....

Firma.....

Il sottoscritto dichiara di avere preso visione della presente "Carta dei Servizi" relativa alle prestazioni di Assistenza Scolastica Specialistica erogato dalla Cooperativa sociale Benessere.

Data

Firma

.....

3.9 Politica per la Qualità

La **Cooperativa Sociale BENESSERE** ha come mission aziendale l'obiettivo di ideare, progettare e realizzare servizi socio-assistenziali ed educativi al fine di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana, l'integrazione sociale, la coesione e la solidarietà, la valorizzazione dei cittadini ed il miglioramento della loro qualità di vita, nonché nel fornire un sostegno sociale e culturale alla persona all'interno del proprio territorio.

La **Cooperativa Sociale BENESSERE a r.l. – ONLUS**, a seguito dell'analisi effettuata dei fattori esterni e interni, dei requisiti delle parti interessate rilevanti e dei servizi offerti, stabilisce quale campo di applicazione della presente Politica e del Sistema di Gestione per la Qualità sviluppato secondo il modello offerto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015 il seguente:

- Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza socio – sanitaria svolti a domicilio in forma residenziale e non.
- Inserimento di persone svantaggiate.
- Attività ludica, didattica e integrata specialistica in strutture scolastiche o similari.

Per il raggiungimento dei propri scopi, la **Cooperativa Sociale BENESSERE** si propone di:

- mettere gli utenti al centro dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi, tenendo conto dei bisogni e delle richieste di ognuno, oltre che delle diverse realtà sociali e culturali del territorio;
- verificare costantemente le prestazioni dei servizi erogati e migliorarle continuamente;
- erogare servizi che garantiscano il rispetto degli standard progettuali, dei requisiti della committenza, dei vincoli amministrativi e legislativi e che garantiscano, inoltre, gli standard di processo definiti dalla Cooperativa stessa e gli obiettivi prefissati al fine del miglioramento continuo dei processi;
- rispettare le leggi, regolamenti, le politiche consortili ed i codici di buona condotta;
- mantenere attivo un Sistema Gestione Qualità aggiornato alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 che assicuri un miglioramento continuo dei propri servizi;
- garantire il mantenimento degli accreditamenti acquisiti;
- adottare strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente e della valutazione della qualità conseguita;
- promuovere l'innovazione in campo sociale attraverso la costruzione e la condivisione dei saperi, lo scambio di esperienze, la definizione di percorsi di progettazione e di politiche comuni, con i propri interlocutori e tutte le realtà del territorio: enti pubblici, istituzioni, associazioni, sindacati, agenzie educative, soggetti del terzo settore, utenti e loro famiglie;
- garantire ai soci e al proprio personale: ambiti e occasioni di lavoro che consentano l'espressione delle competenze e professionalità individuali, trattamenti economici adeguati, percorsi continui di formazione e di crescita professionale, strumenti di partecipazione attiva alla vita della cooperativa;
- garantire il controllo e il monitoraggio dei fornitori e dei consulenti che hanno influenza sull'erogazione dei servizi al fine del miglioramento dell'efficacia degli stessi anche attraverso la definizione di requisiti specifici;
- realizzare una politica aziendale pianificata sulla base di una valutazione dei rischi e delle opportunità;
- realizzare una gestione economica e finanziaria che consenta lo sviluppo futuro della Cooperativa, l'investimento di risorse in nuove attività e progetti, un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e della loro diversificazione;
- garantire la gestione dei dati personali dei propri committenti e utenti e la riservatezza dei dati e delle informazioni raccolte attraverso la formazione del proprio personale e adeguate procedure di controllo nel rispetto della normativa vigente in materia di dati personali;
- tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori, al fine di prevenire infortuni e malattie professionali;

A questo scopo la Direzione si impegna ad attuare, comunicare, far comprendere ed applicare la Politica per la Qualità suindicata, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione e provvedendo periodicamente al riesame per verificare le effettive prestazioni ed il conseguimento degli obiettivi indicati.

La Direzione si assume in pieno la responsabilità di realizzare gli impegni indicati, operando affinché di anno in anno, vengano pianificati i traguardi da raggiungere e valutando attentamente i risultati conseguiti.

3.10 Gli Utenti e il Miglioramento

La riuscita delle diverse attività realizzate dalla Cooperativa dipende anche dalla cooperazione attiva e positiva dell'utenza, attraverso:

- una partecipazione consapevole e responsabile ai servizi;
- un impegno attivo nelle diverse attività previste, seguendo diligentemente le indicazioni degli operatori;
- la frequenza regolare delle attività e il rispetto degli orari stabiliti.

Gli utenti potranno esprimere la propria valutazione sui servizi attraverso i questionari di customer satisfaction che verranno somministrati al termine di ogni servizio.

Inoltre gli operatori sono costantemente a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni.

La presente "Carta dei Servizi Sociali" verrà esposta all'interno della struttura della Cooperativa, al fine di rendere pubblico il suo contenuto; inoltre, la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

Benevento, 31/08/2022

Il Presidente

Stefano De Luca

SCHEDA segnalazioni

Spett.le
BENESSERE COOP. SOCIALE
Via V. Bachelet, 39
82100 - BENEVENTO (BN)

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ via _____ n. _____

Tel. _____ C. F. _____

SEGNALA

Suggerimenti Osservazioni Elogi Disfunzioni Reclami

Benevento li, _____

Firma

Il/La sottoscritto/a _____ - acconsente al trattamento dei dati personali indicati nella presente, che saranno utilizzati solo ed esclusivamente per gli scopi cui il procedimento si riferisce.

Firma

Dichiarazione

(DPR 445/2000)

Il sottoscritto De Luca Stefano nato il 29/10/1977 a Zurigo (Svizzera) e residente in Benevento al viale Mellusi n° 134, C.F.: DLCSFN77R29Z133B, in qualità di Presidente e legale rappresentante della Cooperativa Sociale Benessere a r.l. ONLUS, con sede legale in Benevento alla Via V. Bachelet n° 39, P. IVA e C. F.: 00797290624, *avvalendosi della facoltà stabilita dagli artt. 19 – 47 - 48 del D.P.R. 28.12.00 n. 445 e consapevole delle pene previste dagli artt. 483, 495, 496, del C.P. per false attestazioni e mendaci dichiarazioni*

DICHIARA

sotto la propria personale responsabilità, che le copie di:

- “Protocollo d’Integrità” di Roma Capitale approvato con Deliberazione dell’Assemblea Capitolina n. 139 del 29 aprile 2022, debitamente sottoscritto in ogni pagina;
- Referenza bancaria, con data non antecedente a 6 mesi;
- Atto Costitutivo e Statuto, composta da n° 56 pagine;
- Visura Camerale CCIAA, rilasciata in data 17/01/2023, composta da n° 16 pagine;
- Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, rilasciata da SOCOTEC UK Certification in data 12/07/2022, in composta da n° 1 pagina;
- Polizza RCT/RCG, rilasciata da Cattolica Assicurazione con documento n°05118132000070, valida fino al 24/01/2024, composta da n° 21 pagine;
- CV del Coordinatore responsabile del servizio, composta da n° 12 pagine;
- Carta dei servizi “Assistenza educativa scolastica”, composta da n° 20 pagine;

sono conformi agli originali in proprio possesso.

Benevento, 25/01/2023

Il Legale Rappresentante



COOP. SOCIALE BENESSERE A.R.L.
BENEVENTO