

CARTA DEI SERVIZI

- ✚ Centro Diurno per persone con disabilità
- ✚ Servizio di Assistenza alla Persona
- ✚ Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica

- ❖ > Casa per anziani
- ❖ Centro diurno anziani



Società Cooperativa Sociale

IL GIRASOLE
Impresa Sociale

EDIZIONE 2024



Consorzio Cooperative Sociali C.S

1. Presentazione della Carta dei Servizi

La carta dei Servizi, prevista dalla legge quadro 328/2000 rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e il Girasole S.c.S., con lo scopo preciso di :

- tutelare i diritti degli utenti;
- tutelare l'immagine della cooperativa;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che la cooperativa sottoscrive con l'utente e con l'ente pubblico commissionario al fine di:

- 1- migliorare costantemente i servizi resi;
- 2- valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
- 3- descrivere come intende espletare i servizi;
- 4- instaurare un dialogo con gli utenti perché siano parte integrante del sistema.

Questo documento è disponibile presso la sede della cooperativa, ed è consultabile sul nostro sito: www.ilgirasolecoop.it

2. Dove siamo

La Società Cooperativa Sociale Il Girasole – Impresa Sociale

Sede legale: Via Domenico Galante 8 – 85047 Moliterno (Pz)

Tel e fax 0975 64318 e-mail segreteria@ilgirasolecoop.it

Sedi operative:

CENTRO DIURNO SMILE Via Parco del Seggio - 85047 Moliterno

Tel e fax 0975 67532 e-mail ilcentrosmile@tiscali.it

CASA DI RIPOSO - VILLA LETIZIA Località Cappuccini – 85050 Grumento Nova (Pz)

Tel 0975 65399 e-mail villaletiziagrumento@tiscali.it

CASA DI RIPOSO – DON VITO MICUCCI Viale D. Petrocelli - 85050 Sarconi (Pz)

Tel 0975 66267 e-mail segreteria@ilgirasolecoop.it

CASA DI RIPOSO E CENTRO DIURNO MOLITERNO Via Parco del Seggio – Moliterno (Pz)

Tel 0975 209663 e-mail segreteria@ilgirasolecoop.it

3. Chi siamo

La Società Cooperativa Sociale "Il Girasole" nasce nel febbraio 2005 ai sensi della legge 381/91.

Vanta tra i suoi soci cooperatori anche la Pubblica Assistenza Moliterno. "Il Girasole" è una cooperativa di tipo A che aderisce alla Confederazione Cooperative Italiane per il tramite della Confcooperative di Basilicata, ed è inserita nella rete di Federsolidarietà Nazionale e Federsolidarietà di Basilicata. E' socia del Consorzio Cooperazione e Solidarietà; agisce, inoltre, in rete con Enti e Associazioni del territorio regionale.

Il Progetto di IMPRESA SOCIALE maturato nella cultura solidaristica persegue il benessere della comunità, la promozione umana, l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari e educativi.

Le attività sono strutturate nella :

- **AREA DISABILI** gestione Centro diurno *Smile* per persone con disabilità di Moliterno
Servizio di Assistenza domiciliare e Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica
- **AREA ANZIANI**
- **AREA MINORI – ADOLESCENTI – GIOVANI**
- **AREA FORMAZIONE**
del personale dei servizi socio-sanitari e educativi; del personale scolastico e aziendale

La S.c.S. Il Girasole ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015

4. I nostri valori

Eguaglianza:

I servizi vengono erogati senza compiere alcuna discriminazione per motivi di razza, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche ed economiche.

L'organizzazione della Cooperativa fondata sul rispetto della dignità dell'utente e ne garantisce la riservatezza.

Imparzialità e continuità:

La Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto delle norme di legge; adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da funzionamento irregolare del servizio. La Cooperativa "Il Girasole" s'impegna a garantire la tutela della salute del cittadino migliorando la qualità dei servizi.

Gestione Democratica partecipata e trasparente

La Cooperativa garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente attraverso la partecipazione dei lavoratori e degli utenti del servizio per il miglioramento costante dello stesso analizzando, razionalizzando, e fronteggiando i bisogni e le necessità che emergono dal quotidiano.

Efficienza ed efficacia

"Il Girasole " S.c.S., nel rispetto degli utenti, ricerca nella propria attività il massimo di efficienza ed efficacia adottando modalità autonome al raggiungimento degli obiettivi nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone utenti dei servizi. A questo scopo, promuove costantemente la formazione e l'aggiornamento del personale.

Riservatezza

La cooperativa si impegna a gestire le informazioni di cui entra in possesso nell'espletamento del proprio servizio con la massima riservatezza nella piena osservanza delle normative vigenti in materia di Privacy.

Il principio fondamentale della Cooperativa è quello di realizzare una impresa che generi lo sviluppo della comunità locale, che si faccia promotrice di cambiamento delle politiche sociali e della solidarietà attiva.

L'orientamento ai valori non è stato un freno, quanto piuttosto l'origine della nostra affermazione imprenditoriale. La logica di questo successo è da ricercarsi nella motivazione ad agire per il bene comune e nell'esclusione dello scopo di lucro. Questo sforzo di solidarietà permette di intraprendere ogni anno nuove realizzazioni malgrado la scarsa sensibilità dei circuiti di credito ordinari a finanziare queste iniziative. I valori di riferimento sono:

- l'imprenditorialità: "non c'è impresa senza imprenditore e non c'è impresa sociale senza imprenditore sociale". Imprenditori nella cooperativa sono tutti i soci. Ciascun socio partecipa alla proprietà dell'impresa, ciascun socio concorre alle deliberazioni della società, ciascun socio (e solo i soci), è potenzialmente un amministratore ed un capo dell'impresa;
- la base sociale: Un'impresa in cui il potere è delle persone e non del capitale, in cui tutti i soci sono chiamati a contribuire al suo orientamento;
- la rete: la piccola dimensione e la specializzazione accompagnata dall'integrazione nel Consorzio Cooperazione e Solidarietà per salvaguardare la reale democrazia che sta alla base dell'impresa cooperativa e realizzare una solidarietà efficiente ed efficace con strumenti imprenditoriali che consentono economie di scala;
- la cittadinanza attiva: costruire una migliore vita sociale implica costruire la nuova coscienza di cittadino sociale ispirata dalla solidarietà, attraverso l'attenzione ai bisogni sociali nel nostro territorio.

5.La nostra Missione

La Cooperativa ha quali principi fondamentali della sua missione:

- **FAVORIRE LA REALIZZAZIONE DI UN AMBIENTE FAMILIARE**, ossia creare un ambiente nel quale gli utenti possano trovare risposta ai propri bisogni primari ed affettivi.
- **PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE UTENTI**, ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità.
- **SVILUPPARE LE AUTONOMIE PERSONALI, RELAZIONALI E SOCIALI**, ossia far acquisire Agli utenti le autonomie potenziali, mediante un Progetto Individualizzato, e mantenere quelle già acquisite.
- **GESTIRE IN MODO DEMOCRATICO E PARTECIPATO** come metodo della nostra Cooperativa, attraverso un impegno costante a informare e a comunicare obiettivi e risultati con l'uso del bilancio sociale. Tale trasparenza ha valenza sia interna (soci) che esterna (comunità locale).
- **AFFERMARE IL PRINCIPIO DELLA RESPONSABILITA'**, di ciascun attore, e far sì che le inadempienze altrui (interne ed esterne) non siano motivo di trascuratezza verso ciò che è possibile fare in prima persona.
- **TERRITORIALITA'**: ossia la cooperativa come " punto di riferimento " per dar vita a relazioni fiduciarie nel territorio, dove le persone possono far convergere le proprie energie per partecipare ai processi di cambiamento sociale.
- **SPECIALIZZAZIONE** perché la buona solidarietà è competente.
- Sviluppo del principio di **SUSSIDIARIETA'**, ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini

6. Gamma dei servizi disponibili

► CENTRO DIURNO SMILE PER CITTADINI PORTATORI DI HANDICAP

COSA FORNISCE IL SERVIZIO	▪ Il Centro diurno Smile è una struttura socio-educativa che offre assistenza e ospitalità a soggetti in situazione di handicap. Il centro garantisce: ▪ Prestazioni socio-educative ▪ Prestazioni di assistenza alla persona ▪ Attività culturali e di sensibilizzazione Gli interventi socio-educativi sono organizzati in macroaree: attività per l'autonomia personale, attività espressive e occupazionali, attività per lo sviluppo delle abilità relazionali; attività educative. I laboratori e attività che vedono impegnati gli ospiti: > Arte > Informatica
---	---

	> Attività musicale > Attività motoria > Musica Popolare > Bibliomediateca > Giardinaggio - Servizio di trasporto > Cucito > Cucina > Catechesi > Gite e uscite sul territorio
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	▪ Prioritariamente i cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Socio Territoriale Alta Val d'Agri
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	▪ Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'Assistente Sociale del Comune di Marsico Vetere ▪ Valutazione requisiti di ammissibilità e relativa decisione ▪ Verifica disponibilità della struttura
ITER PROCEDURALE DEL SERVIZIO	▪ Apertura cartella utente ▪ Primo colloquio con l'utente e la famiglia ▪ Predisposizione del piano relativo ai tempi di frequenza ▪ Inserimento ▪ Osservazione iniziale ▪ Piano Educativo Individuale ▪ Osservazioni e verifiche dei Progetti Educativi Individuali ▪ Dimissioni
DURATA DEL SERVIZIO	In base al Piano Educativo Individualizzato
PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO	▪ Coordinatore del servizio ▪ Psicologo ▪ Personale Educativo ▪ Operatori addetti all'assistenza ▪ Animatore Sociale ▪ Esperti di laboratorio o Istruttori tecnico pratici All'interno del Servizio operano inoltre ▪ Direttore generale ▪ Amministrativo ▪ Responsabile Formazione ▪ Responsabile Qualità
SERVIZI AGGIUNTIVI	▪ Servizio Mensa somministrato all'interno della struttura. ▪ Servizio di trasporto per garantire quotidianamente agli utenti il raggiungimento del Centro e viceversa
COME SI OTTENGONO I SERVIZI AGGIUNTIVI	▪ Servizio Mensa Scolastica: pagando una parte del servizio, al Comune di Moliterno, in base al reddito ISEE
NOTIZIE UTILI	La struttura è collocata in via Parco del Seggio a Moliterno, risponde ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle norme di riferimento. Il Centro può accogliere un numero massimo di dieci utenti contemporaneamente, suddivisi in gruppi omogenei

	per grado di autonomia e per età. Ha carattere continuativo e permanente ed è funzionante per un minimo di dieci mesi all'anno, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00
--	---

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA (S.A.P.)

COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Il S.A.P. comprende servizi socio-assistenziali. Le attività e/o prestazioni da erogarsi a mezzo di idoneo piano di intervento personalizzato sono le seguenti: ▪ Sostegno attività domestica ▪ Igiene personale ▪ Bagno e riordino bagno ▪ Aiuto nella preparazione di pasti a domicilio e riordino cucina ▪ Mobilizzazione, uso ausili e protesi ▪ Controllo e assunzione farmaci ▪ Colloquio/sostegno, colloquio familiari e vicini ▪ Preparazione ad uscite ▪ Riordino letto e stanza ▪ Lavaggio biancheria e stiratura ▪ Spesa e acquisti con maneggio denaro ▪ Verifica e cura della funzionalità dell'alloggio ▪ Ritiro sussidi, buoni, pagamento utenze con maneggio denaro e pratiche burocratiche ▪ Accompagnamento fuori casa (visite, spese, ritiro pensioni ecc.) ▪ Inserimento in attività sociale fuori casa ▪ Visite in ospedale (per persone sole) ▪ Colloquio medico curante ▪ Trasporto persone ▪ Ritiro ricette e acquisto farmaci ▪ Interventi di supporto e integrazione con i servizi in strutture semiresidenziali temporanee e permanenti (per persone sole) ▪ Consegna presidi sanitari ▪ Sostegno scolastico ed educativo a domicilio, fuori dall'orario scolastico ▪ Ogni altro servizio compatibile con l'organizzazione e la filosofia del servizio
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	▪ Cittadini in condizioni di temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale che siano in possesso di certificazione ai sensi dell'art.4 della l. 104 del 5-02-1992 ▪ Soggetti che frequentano strutture scolastiche dell'obbligo e non, sia pubbliche che private
COME SI ACCEDE AL	▪ Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'Assistente Sociale del Comune di residenza

SERVIZIO	
DURATA DEL SERVIZIO	In base al Piano Personalizzato di Intervento
DECORRENZA DEL SERVIZIO	- Entro 48 ore dall'istruzione della pratica la Cooperativa assicura una visita domiciliare per la definizione del Piano Personalizzato di Intervento, l'attivazione del servizio viene stabilita dall'utente e/o familiare e può avvenire anche dopo 24 ore. - In situazioni di emergenza segnalate dalla Assistente Sociale del Comune di residenza, la Cooperativa assicura l'attivazione immediata del servizio.
PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO	- Coordinatore del Servizio - Operatori selezionati e formati dalla Cooperativa. qualificati allo svolgimento delle proprie mansioni All'interno del Servizio operano inoltre - Direttore Generale - Amministrativo - Educatori professionali - Responsabile Formazione - Responsabile Qualità
NOTIZIE UTILI	Gli accessi domiciliari dell'operatore vengono erogati nei giorni feriali, in orario diurno dalle 7.00 alle 21.00. Il Servizio può coprire giorni festivi in casi di emergenza.

ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA

COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Il servizio di assistenza specialistica scolastica è svolto nelle istituzioni scolastiche in collaborazione con i docenti curricolari, i docenti di sostegno e i collaboratori scolastici al fine di integrare gli alunni con disabilità fisica, psichica e sensoriale nell'ambito scolastico, favorendone la conquista di autonomia fisica, relazionale e di apprendimento; agevolare la loro frequenza e permanenza scolastica, facilitandone l'inserimento e la partecipazione alle attività didattiche svolte dal personale docente; sostenere i disabili nelle attività di socializzazione e acquisizione di capacità comunicative, volte alla valorizzazione delle loro abilità personali.
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Alunni in possesso di certificazione di disabilità, ai sensi dell'art. 3 della L. n. 104/1992
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	Prima dell'avvio di ciascun anno scolastico, il Comune, sentiti i Dirigenti scolastici interessati, concorda con il Soggetto

	attuatore il piano operativo delle attività le scuole in cui attivare il Servizio e il numero di soggetti da assistere in ciascuna scuola. Il referente inclusione della scuola concorda con l'ente gestore la durata e gli orari di svolgimento del Servizio in favore di ciascun alunno; il numero e la distribuzione degli Operatori da impiegare in ogni scuola.
PERSONALE IMPIEGATO	Educatori scolastici Assistenti all'autonomia e alla comunicazione
NOTE	Il Servizio, collocandosi all'interno del Piano dell'Offerta Formativa (POF) di cui al DPR 275/1999, è svolto: - nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato (di seguito PEI) previsto dall'art. 12 della L. 104/92, che specifica gli interventi socio-educativi richiesti per ogni alunno con disabilità; - in conformità alle indicazioni impartite dal Gruppo di Lavoro Operativo (di seguito GLO), secondo quanto previsto dal D. Lgs. 66/2017.

CASA PER ANZIANI

COSA FORNISCE IL SERVIZIO	▪ La Casa per anziani è un servizio residenziale destinato a ospitare persone anziane. La Casa per anziani garantisce: ▪ Servizi di assistenza tutelare e alle attività quotidiane. Nello specifico: > Prestazioni rivolte alle persone > Attività educative – occupazionali > Attività ludico – ricreative > Interventi in favore della famiglia > Prestazioni rivolte alla comunità locale ▪ Servizi di assistenza infermieristica ▪ Attività di animazione
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	▪ Persone anziane autonome e semiautonome che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa, e che con il supporto dei servizi sociali preferiscono condurre una vita comunitaria usufruendo di servizi collettivi.
COME SI ACCEDE AL	▪ Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari al Coordinatore della struttura. La richiesta può avvenire anche su segnalazione dell'Assistente

SERVIZIO	sociale del Comune di residenza. ▪ Valutazione requisiti di ammissibilità e relativa decisione ▪ Verifica disponibilità della struttura
ITER PROCEDURALE DEL SERVIZIO	▪ Compilazione e firma del Contratto di Ricovero ▪ Apertura Cartella Utente e della eventuale Cartella Sanitaria ▪ Primo colloquio con l'utente e la famiglia ▪ Inserimento ▪ Osservazione iniziale ▪ Redazione del Piano di Assistenza Individuale ▪ Osservazioni e verifiche periodiche dei Piani di Assistenza Individuali.
DURATA DEL SERVIZIO	In base al Piano di Assistenza Individuale.
PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO	▪ Coordinatore del servizio ▪ Psicologo ▪ Operatori addetti all'assistenza OSA e OSS ▪ Assistente sociale ▪ Animatore sociale ▪ Cuoco All'interno del Servizio operano inoltre ▪ Direttore generale ▪ Amministrativo ▪ Responsabile Formazione ▪ Responsabile Qualità
SERVIZI OFFERTI	▪ Servizio Mensa interno ▪ Servizio Lavanderia interno ▪ Servizio di trasporto per garantire quotidianamente agli utenti il raggiungimento delle strutture socio sanitarie
NOTIZIE UTILI	La Casa alloggio per anziani "Villa Letizia" è collocata in località Cappuccini a Grumento Nova. La Casa per Anziani "Don Vito Micucci" è collocata in via Petrocelli a Sarconi. La Casa per Anziani di Moliterno e il Centro diurno in via Parco del Seggio. Le strutture rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle norme di riferimento. Ha carattere Ha carattere continuativo e permanente e il servizio viene erogato 24 ore su 24.

7. L'orientamento professionale e sociale del Personale

Il lavoro di equipe vede un numero crescente di professionalità lavorare congiuntamente

Trattandosi di una attività svolta da una cooperativa sociale, il personale coerentemente alle finalità e al modo di essere della propria organizzazione, non può che lavorare nel solco di un preciso orientamento professionale: la promozione umana. Ogni persona conserva capacità e risorse, anche residuali, e da quella residualità occorre partire per promuoverne gli sviluppi verso condizioni di benessere possibile.

Compito fondamentale del personale non è rispondere ad un bisogno attraverso la fornitura di una prestazione, ma è sostanzialmente aiutare una persona in difficoltà a superare una condizione di bisogno, sia esso sociale o sanitario, fisico o psichico, facendo leva sulle capacità e sulle risorse di cui la persona dispone, integrandole con le proprie abilità professionali e capacità umane.

L'attività è svolta da personale qualificato professionalmente e preparato sul piano umano ad affrontare un percorso di emancipazione con l'altro e per l'altro.

I servizi possono avvalersi dell'opera aggiuntiva e complementare di volontari, cittadini in servizio civile e organizzazioni di volontariato. La rete è intesa come scambio di idee, valori, esperienze con tutti gli attori presenti sul territorio.

7. Diritti e doveri dell'utente

■ I DIRITTI:

1. L' Utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. L' Utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso e di reclamo. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
3. L' Utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
4. L' Utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

■ I DOVERI:

1. L'Utente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
2. L'Utente ha il dovere di informare tempestivamente l'operatore 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 Utenti di usufruire delle stesse prestazioni.
3. L'Utente ha il dovere di seguire le indicazioni contenute nel piano personalizzato di intervento.

8. Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al responsabile coordinatore del servizio.

Presso l'ufficio dello staff di coordinamento è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

All'avvio del servizio l'operatore consegna all'utente copia dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dall'operatore e consegnato al Responsabile coordinatore del servizio. Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'Utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 6 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità e del Comune.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

9. Modalità per facilitare la partecipazione e per favorire la pertinenza dei reclami

All'avvio del servizio la cooperativa organizza un incontro informativo con gli utenti e/o loro familiari al fine di:

- illustrare gli obiettivi del servizio;
- spiegarne le modalità di erogazione;
- presentare gli operatori;
- illustrare la gamma dei doveri della cooperativa;
- illustrare la gamma dei diritti e dei doveri dell'utente;
- informare sulle procedure di reclamo;
- fornire la strumentazione per i reclami;
- illustrare e consegnare la presente carta al fine di controllarne la effettiva attuazione

10. Risarcimenti

Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

11. La qualità e controllo qualità del servizio

Il Girasole S.c.S. applica una procedura di qualità attraverso due livelli principali di verifica e controllo qualità:

1. Soddisfazione dell'utente.
2. Grado di raggiungimento degli obiettivi rispetto agli obiettivi dichiarati nel Piano individualizzato.

1. La soddisfazione dell'utente viene rilevata attraverso

- Una scheda questionario somministrata periodicamente all'utente.
- La verifica del numero dei reclami.
- Rilevazione dei tempi di attesa per l'avvio del servizio.

2. Il grado di raggiungimento degli obiettivi viene rilevato attraverso

- Il rapporto tra qualità e quantità di obiettivi dichiarati e obiettivi effettivamente raggiunti nel tempo stabilito.
- La verifica periodica del piano individualizzato di intervento.

12. Rapporti con il territorio

La Cooperativa promuove costantemente la cooperazione tra cooperative e tra soggetti del Terzo Settore con particolare riferimento al territorio inteso come spazio luogo di risorse e di interazione tra attori istituzionali e sociali.

Per favorire il coinvolgimento di nuove Risorse la Cooperativa si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

La Cooperativa mantiene stabili rapporti con l'associazionismo e con le organizzazioni di volontariato, è impegnata a promuovere azioni territoriali per favorire lo sviluppo a livello locale delle forme associative tra utenti e/o loro famiglie.

Accanto alla gestione dei servizi, in coerenza con i valori fondamentali di riferimento e con il proprio modello di impresa sociale e solidale, "Il Girasole" favorisce la partecipazione attiva dei cittadini alle azioni di animazione e formazione che aiutano il territorio a crescere nella cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva e consapevole.

La cooperativa agisce esclusivamente attraverso la valorizzazione delle risorse territoriali locali e ne favorisce la promozione in forma sussidiaria quando queste sono carenti o mancanti.

13. Gli impegni e i programmi di miglioramento

La S.c.S. "Il Girasole" Impresa Sociale è impegnata a garantire ai propri operatori programmi annuali di formazione e aggiornamento in modo da rendere sempre meglio compatibile la risposta dell'azione professionale ai bisogni delle persone utenti.

La cooperativa è impegnata a garantire che sul territorio in cui viene svolto il servizio nascano esperienze di impresa sociale autonome e specializzate nei settori di gestione di centri socio-educativi e di intervento della domiciliarità valorizzando in tal modo il capitale umano locale, mettendo a disposizione la propria esperienza nell'azione di promozione di impresa sociale.

"Il Girasole" è impegnata a garantire che sul territorio in cui viene svolto il servizio si sviluppino le necessarie connessioni tra servizi e tra attori sociali pubblici e privati affinché le persone in difficoltà possano contare su una rete di promozione e sicurezza sociale dignitosa.

14. Controllo sulla carta dei servizi

Il controllo sulla effettiva applicazione della presente carta dei servizi è affidata alle istituzioni locali, alle associazioni di rappresentanza degli utenti, ai cittadini, agli utenti dei servizi e/o ai loro familiari, al fine di segnalare direttamente a "Il Girasole", nelle forme ritenute più opportune, eventuali, presunte o accertate, incongruenze, carenze o contraddizioni rispetto a quanto sancito.

Approvato dal C.d.A. della Società Cooperativa Sociale *Il Girasole* -. Impresa Sociale in data 22 ottobre 2009

REVISIONE XVI del 28/04/2024