



Carta dei Servizi



INDICE

1. Presentazione

- Chi siamo
- L'assetto istituzionale: Ruoli e funzioni
- Organigramma

2. Che cos'è la carta dei servizi

- Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa

3. I progetti e i servizi della cooperativa

- Attività educativa scolastica
- Attività educativa domiciliare
- Attività Ludico Ricreativa
- Consulenza psicologica
- Corso di formazione e convegni

4. Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle aree di intervento:

- a. Area Disabilità
- b. Area Scolastica
- c. Area Animazione
- d. Area Educativa

5. Definizione degli standard di qualità

6. Misure a tutela dei cittadini Utenti-Gestione dei reclami

7. Contatti



1. PRESENTAZIONE

la Cooperativa Sociale *“Innovamento”* è lieta di presentarsi e di far conoscere le sue peculiarità. Cominciamo col dirvi che la suddetta, ha scelto di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità degli interventi erogati/che erogherà. Il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alle tante domande presenti sul territorio, legate a specifici bisogni. Il nostro servizio non vuole sostituirsi alle istituzioni storiche del settore socio-educativo-abilitativo ma integrarsi ad esse, allo scopo di poter fornire un servizio integrato rivolto a tutti quei destinatari che ne fanno domanda o versano in condizioni di necessità. Oggi, nel momento in cui la competenza della Cooperativa *“Innovamento”* è riconosciuta grazie alla nostra sempre più corposa attività, siamo lieti di descrivere la nostra organizzazione mediante la presente **CARTA DEI SERVIZI**. La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi. 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. Saremo sempre pronti a prendere in considerazione le domande, le osservazioni ed i suggerimenti, perché queste saranno per noi momento di crescita e scambio formativo.

Cordiali Saluti

Dott. Michele Ianniello

Il Presidente della Cooperativa *Innovamento*

CHI SIAMO

Nata nel marzo 2015, **“Innovamento Cooperativa Sociale”** cooperativa sociale di tipo A. Attualmente conta circa trenta (soci lavoratori, dipendenti, collaboratori, consulenti).

Tutti gli operatori di Innovamento Cooperativa Sociale condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale.

A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.



L'assetto istituzionale: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa Sociale “Innovamento” sono l’Assemblea, le Riunioni dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

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.

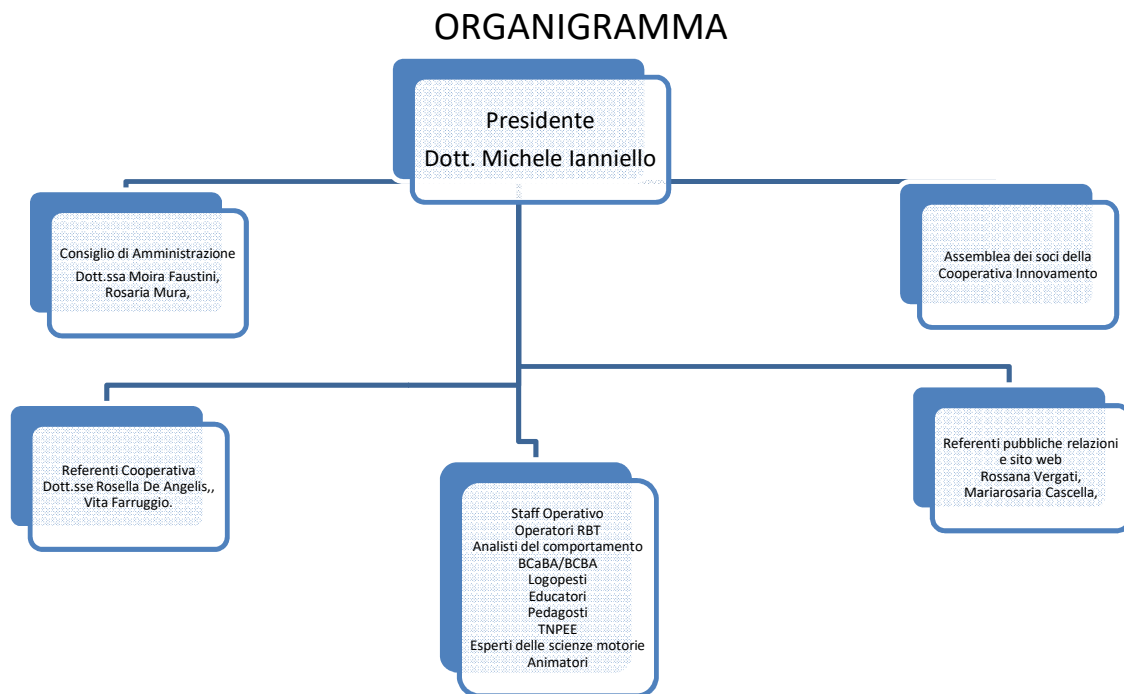
Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell’Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E’ eletto dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 3 consiglieri ed 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.

Gli educatori e i formatori soci di “Innovamento” rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza professionale, affiancano passione educativa, 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 erogati.





2. Che cos'è la carta dei servizi

La "Carta dei Servizi" è un documento di impegno che la Cooperativa Innovamento stipula con i suoi clienti, dove:

- chiarisce i servizi offerti dalla Cooperativa
- 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 cliente del servizio
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa

Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa

La cooperativa sociale "Innovamento" si radica su due principi operativi: uno *sociosanitario* e l'altro *psicoeducativo*. Tali principi alla base della cooperativa vedono prima di tutto il bambino e la sua famiglia non come "portatori di malattia" e dunque entro un'accezione esistenziale essenzialmente e riduttivamente di pazienti. Adottare una matrice psicoeducativa e sociosanitaria significa prima di tutto interfacciarsi con il *bambino quale persona* e interpellare la sua famiglia come il principale motore su cui esplorare la vita affettiva, emozionale e cognitiva del bambino, ma prima di tutto *la famiglia quale interlocutore primario per promuovere il suo benessere psicologico*. Da questa premessa scaturiscono, inoltre, due importanti traiettorie verso cui si muovono le attività, ovvero la "riabilitazione" e l'inserimento sociale e, successivamente, lavorativo dell'utenza che accoglie la cooperativa.

Perché la famiglia? Perché, secondo un paradigma di stampo "sistemico relazionale", agire esclusivamente su una parte del sistema significa trascurare tutto un mondo che lo influenza e lo orienta per la maggior parte delle sue emozioni, scelte e capacità cognitive e relazionali prima di tutto.

La cooperativa si occupa, inoltre, di progettazione, attuazione e verifica di percorsi di riabilitazione psico-sociale, attraverso percorsi educativi, assistenziali e riabilitativi personalizzati, improntati al reinserimento sociale, al mantenimento ed accrescimento delle capacità di autonomia, di gestione del tempo libero, di socializzazione, di abilità lavorative, concorrenti ad un progetto di vita sulla persona teso al miglioramento qualitativo e del benessere individuale e collettivo.

Promuove ed organizza eventi e iniziative di divulgazione sociale ad alta ricaduta sulla collettività, a favore dell'integrazione delle diversità, e per raccolte fondi a sostegno dei servizi per persone affette da autismo.



3. I progetti e i servizi della cooperativa

I principali settori di intervento della Cooperativa “Innovamento” sono rivolti ai soggetti con diagnosi di ASD, DSA, ADHD, alle loro famiglie e a tutti i contesti coinvolti nell’educazione.

I servizi offerti sono i seguenti :

- Attività educativa scolastica
- Attività educativa domiciliare
- Attività ricreativa
- Consulenza psicologica
- Acquapsicomotricità in acqua
- Corsi di formazione e convegni
- L’autismo e ABA

➤ **Attività educativa scolastica**

Affiancamento all’insegnante di sostegno del bambino/adolescente in un rapporto di confronto e lavoro in collaborazione, al fine di rendere possibile, in un clima di accettazione, inclusione e sperimentazione, la ricerca della propria identità e delle proprie potenzialità.

A CHI SI RIVOLGE: bambini/adolescenti

Periodo di attivazione del servizio: da settembre a giugno di ogni anno

➤ **Attività educativa domiciliare**

Il contesto “ casa” risulta essere ideale per produrre cambiamenti nelle interazioni quotidiane del bambino. E’ fondamentale un lavoro domiciliare globale e intensivo al fine di generalizzare le abilità acquisite in contesti più strutturati garantendo sostegno anche nel contesto domiciliare.

A CHI SI RIVOLGE: bambini/adolescenti/adulti

Periodo di attivazione del servizio: 12 mesi l’anno

➤ **Attività ludico ricreativa**

Attraverso le attività ludico-ricreative con i coetanei, si apprende attraverso il gioco per sviluppare e migliorare le proprie potenzialità, favorendo simultaneamente i processi cognitivi, i comportamenti adattivi, sociali e relazionali. Attraverso le attività proposte nei diversi laboratori si aiuta il bambino ad accrescere le abilità percettive necessarie a migliorare la conoscenza del proprio ambiente ed utile per lo sviluppo cognitivo; sotto la guida esperta dei nostri operatori, possono sperimentare modalità diverse di crescere insieme, attraverso specifiche attività facenti parte della rete di servizi ubicati nelle zone di residenza o limitrofe



agli utenti; il principale obiettivo perseguito mediante le attività extra scolastiche e del tempo libero è favorire corretti percorsi di sviluppo psico-fisico, relazionale e sociale.

A CHI SI RIVOLGE: bambini/adolescenti/adulti

Periodo di attivazione del servizio: 12 mesi l'anno

➤ **Consulenza psicologica**

In un ambiente familiare ove è presente un soggetto disabile, i genitori oltre ad essere impegnati ogni giorno nella crescita dei figli, nel generare il clima che si respirerà nelle relazioni di domani, nel gestire problematiche e conflittualità connaturati con il crescere si confrontano con dei vissuti emotivi forti, come per esempio la disillusione, la solitudine, l'incomprensione degli altri, il senso di impotenza e di inadeguatezza nell'affrontare le difficoltà della vita quotidiana. L'aiuto alla famiglia, partendo dalle sue potenzialità e dai suoi bisogni, ha come obiettivo la trasformazione in risorsa delle emozioni e dei vissuti, con la finalità di riacquistare fiducia nelle proprie capacità genitoriali. Tutto ciò viene inserito in un contesto di interventi multipli integrati che richiede figure professionali.

In quest'ottica gli interventi di promozione del benessere psicologico sono rivolti all'intero sistema familiare perché è ormai noto che, per dare delle risposte efficaci alla problematica dell'autismo infantile e delle altre disabilità, il coinvolgimento della famiglia è fondamentale, poiché il benessere dell'uno è indissolubile da quello dell'altro.

A CHI SI RIVOLGE: bambini/adolescenti/adulti

Tipologia del servizio:

1 Sportello d'ascolto durata del servizio :12 mesi l'anno (su appuntamento)

2 Progetto educiamo all'ascolto con l'equipe itinerante (servizio attivo da gennaio a dicembre)

3 Valutazione Psicodiagnostiche (su appuntamento)

4 Consulenza Psicologica (su appuntamento)

➤ **Corso di formazione e convegni**

La Cooperativa Sociale Innovamento organizza corsi di formazione e convegni sui temi della disabilità con professionisti specializzati del settore (corsi RBT, workshop ABA, corsi di acqua psicomotricità , tirocinio), inoltre alcuni corsi di formazione sono accreditati dal MIUR ente CEIM e con una convenzione di tirocinio di formazione e di orientamento con l'Università degli studi di Salerno



➤ L'autismo e ABA

- L'Analisi del comportamento applicata (ABA), precedentemente conosciuta come modificazione del comportamento, è definita come il processo di interventi che applicano sistematicamente sulla base dei principi della teoria dell'apprendimento per

migliorare comportamenti **socialmente** significativi in misura significativa, e per dimostrare che gli interventi utilizzati sono responsabili per il miglioramento del comportamento. Contrariamente alla credenza popolare, gli analisti del comportamento sottolineano che la scienza del comportamento deve essere una scienza naturale al contrario di una scienza sociale, come tale, gli analisti del comportamento si concentrano sul rapporto osservabile del comportamento per l'ambiente, compresi gli antecedenti e le conseguenze, senza ricorrere a "costrutti ipotetici" per valutare funzionalmente il rapporto tra un comportamento mirato e l'ambiente, l'intervento ABA può essere utilizzato per modificare l'azione.

La gamma di interventi di analisi comportamentale applicata **intensivo**, vengono particolarmente utilizzati per i bambini con un disturbo dello spettro autistico (ASD) per la ricerca di base che indaga le regole con cui gli esseri umani si adattano e mantenere un comportamento. Tuttavia, l'analisi del comportamento applicata contribuisce ad attuare comunque dei cambiamenti per il beneficio specifico dell'individuo e quindi può essere utilizzato per qualsiasi ambiente o circostanza.

BF Skinner ha ulteriormente rivisto la teoria tradizionale del comportamentismo nel 1930, e ha sviluppato la forma moderna di essa conosciuta come Analisi del Comportamento.

Anche se derivante da una **filosofia** simile, la modificazione del comportamento è una forma di comportamentismo che ha modificato il comportamento senza affrontare quello che stava causando. L'ABA utilizza eventi ambientali. In altre parole, si analizza ciò che sta spingendo tale comportamento (l'antecedente) e poi sviluppano strategie conseguenti. L'antecedente consente inoltre all'analista del comportamento di insegnare comportamenti alternativi per l'individuo.



4. Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle aree di intervento

Le aree di servizio di cui la Cooperativa Innovamento opera sono:

- a. Area Disabilità
- b. Area Educativa
- c. Area Animazione, Sport e tempo libero
- d. Area Informativa e Formativa

a) Area Disabilità

La Cooperativa Innovamento fornisce un servizio di assistenza domiciliare e professionale a persone con disabilità, con particolare riguardo ai minori con disabilità in particolar modo a soggetti con:

- **Autismo**
- **BES**
- **Asperger**
- **ADHD**
- **Soggetti con difficoltà di linguaggio**
- **Soggetti con difficoltà di relazione sociale**
-

Il servizio fornisce prestazioni domiciliari per il miglioramento della qualità della vita delle persone con disabilità e il supporto al nucleo familiare attraverso azioni volte all'integrazione sociale e al sostegno delle autonomie.

La cooperativa ha sviluppato particolari competenze sui temi dell'autonomia e della socializzazione dei minori con disabilità. Per questo il servizio è rivolto soprattutto ai minori in assistenza del bambino e ragazzi ed alla consulenza delle loro famiglie. La cooperativa, comunque, segue con la stessa professionalità anche gli adulti.

Nello specifico, il servizio si prefigge di:

- salvaguardare l'autonomia del minore e dell'adulto e la sua permanenza nel proprio nucleo familiare elevandone la qualità della vita;
- evitare il fenomeno della solitudine, dell'emarginazione, attraverso interventi di promozione del benessere, della salute individuale, della soddisfazione dei bisogni fondamentali di socializzazione, indispensabili per favorire una crescita autonoma dell'individuo;
- valorizzare le possibilità di recupero della persona, attivando laddove possibile una sinergia di interventi di natura sociale ed educativa;
- creare un contesto affettivo relazionale di accettazione, di riconoscimento emotivo, che dia sicurezza e permetta l'espressione del sé;
- assicurare sostegno ai familiari coinvolti nella cura del minore con disabilità.

Il servizio si prefigge di:



COPYRIGHT

- aiutare e sostenere alla cura della persona, e sviluppo delle competenze (lavarsi, vestirsi, supporto alla deambulazione, somministrazione pasti);
- sviluppare e sostenere le autonomie personali e/o delle autonomie sociali (orientamento e mobilità negli spazi domestici e non; uso del denaro, dei mezzi di trasporto; utilizzo di negozi e uffici; ...)
- promuovere le capacità di gestione del tempo libero e partecipazione attiva ad attività di gruppo, favorendo le attività individuali e/o di gruppo per lo sviluppo della comunicazione e stimolando, sostenendo la partecipazione ad iniziative di carattere ricreativo, culturale, formative e sportive mirate alla crescita e alla socializzazione (gruppi di studio/lavoro; attività laboratoriali),
- fornire servizio di accompagnamento a centri di terapia o servizi sanitari, ad attività culturali formative, sportive e ricreative;
- sostenere e favorire il potenziamento delle reti sociali formali (lavoro, servizi, scuola, ecc.) e informali (sistema familiare e amicale, ecc.).

Gli interventi vengono erogati secondo quanto stabilito nel Progetto di Intervento Individualizzato, ogni variazione del piano deve essere concordata con i Servizi Sociali di riferimento.

b) Area Educativa

La Cooperativa ha sviluppato particolari competenze attraverso una serie di progettazioni effettuate con protocolli di intesa con le scuole che permettono l'inserimento di affiancamento degli operatori agli insegnanti di sostegno e in una sorta di grande collaborazione si raggiungono risultati eccellenti garantendo al soggetto di migliorare le proprie prestazioni accademiche nell'ambito del contesto scuola oltre a favorirne l'integrazione e l'inclusione scolastica. L'intervento è individualizzato e mira a raggiungere obiettivi legati all'autonomia personale e sociale, nonché a specifici obiettivi inerenti l'apprendimento scolastico e lo sviluppo delle competenze relazionali all'interno del gruppo classe. L'intervento si svolge nelle scuole (statali e parificate) dall'asilo nido alla scuola secondaria superiore (o comunque fino ad assolvimento dell'obbligo scolastico) ed ha come finalità l'avvio di progetti educativi che favoriscano l'acquisizione di competenze (cognitive) e lo sviluppo di autonomie (personali e sociali).

Il servizio si prefigge di:

- Stimolare gli alunni alla massima attivazione delle risorse di cui sono dotati attraverso l'esercizio dell'autonomia personale.
- Favorire l'autonomia per generare processi di autostima, di riconoscimento sociale e di integrazione.
- Consentire ad ogni alunno di raggiungere un livello di autonomia maggiore rispetto a quello posseduto in ingresso.
- Creare l'ambiente idoneo per star bene con sé e con gli altri.

Il processo di integrazione è attivato da tutto il personale dell'Istituto; obiettivo dell'integrazione, infatti, è supportare i processi di autonomia dell'alunno diversamente abile attraverso una reale



presa in carico dello studente da parte di tutti gli operatori e da parte dei compagni presenti in classe e nell'Istituto.

Nello specifico il compito di realizzare l'integrazione compete:

- a tutti i docenti della classe:
o essi sono parimenti responsabili del percorso educativo e formativo dell'alunno diversamente abile, così come di ogni altro alunno; essi concorrono a promuovere il processo formativo dell'alunno in stretta collaborazione con il docente di sostegno, con il quale progettano, realizzano e verificano i percorsi di integrazione;
- al docente di sostegno:
o egli facilita l'integrazione in classe e la realizzazione del Piano Educativo Individualizzato, cura la documentazione, è corresponsabile della conduzione delle attività didattiche della classe e favorisce la diffusione dei processi di integrazione nell'Istituto.
- al tutor:
o è una figura finanziata dal Comune di residenza dell'alunno per favorire l'integrazione scolastica;

o è un giovane di almeno 18 anni disponibile a prendersi carico, sulla base di un preciso progetto formulato dall'Istituto, di un alunno diversamente abile, anche oltre il tempo scolastico;

o corrisponde a una figura dalla forte carica "volontaristica" in grado di prendersi cura di una persona, quasi coetanea, in difficoltà, per aiutarla attraverso la costruzione di rapporti amicali in cui convergono le sue capacità personali e la sua disponibilità umana.
- all'educatore (Personale Educativo Assistenziale):

o è una figura prevista nei casi di media e grave disabilità, individuata ed incaricata dalle cooperative preposte e finanziata dal Comune di residenza dell'alunno;

o è presente nella scuola con il ruolo di supporto alla realizzazione del PEI; il suo ruolo consiste soprattutto nel fare acquisire una progressiva autonomia all'alunno, nell'attuare interventi didattici in accordo con l'insegnante di sostegno e curricolare e nel favorire le relazioni sociali dell'alunno;
- al docente referente per l'integrazione d'Istituto:

o è un docente dell'Istituto, con esperienza nel mondo della disabilità, individuato dal collegio dei docenti;

o raccorda le diverse realtà (Scuole, ASL, famiglie, Enti territoriali, Cooperative Sociali ...)

o coordina i progetti d'Istituto in materia di diversabilità e ne attua il monitoraggio;

o coordina il Gruppo di Lavoro d'Istituto;

o rileva i bisogni dei docenti di sostegno/curricolari e li comunica al Dirigente Scolastico;



- o promuove l'attivazione di progetti specifici;
 - o fornisce consulenza, su richiesta dei colleghi, per la stesura della documentazione specifica;
 - o promuove la partecipazione a corsi di formazione sul tema della diversabilità;
 - o controlla la documentazione in ingresso e predispone quella in uscita;
 - o collabora con il Dirigente Scolastico per la predisposizione dell'Organico di sostegno e aggiorna l'archivio on-line;
 - o coordina l'acquisto di materiale specifico.
- al collaboratore scolastico:
 - o fornisce assistenza di base all'alunno disabile (accoglienza, cura della persona, accompagnamento);
 - o osserva e relaziona;
 - o è di supporto in situazioni di emergenza;
 - al Dirigente scolastico
 - o ha un ruolo importante nel proporre ed attuare strategie per l'integrazione al fine di favorire un modello di scuola dell'accoglienza e dell'inclusione.

c) Area Animazione, Sport e tempo libero

- **Acquapsicomotricità**
- **Corsa**
- **Arrampicata**
- **Vela**
- **Pallacanestro**
- **Pallavolo**
- **Tennis,**
- **Laboratori esperienziali**
- **Uscite Serali**
- **Campi estivi**
- **wee-kend residenziali per bambini/ragazzi e le loro famiglie**

Vengono sempre più a mancare tutte quelle opportunità che mettono in condizione i bambini di soddisfare i loro bisogni ludici e creativi: sono insufficienti gli spazi, i materiali, i tempi liberi e, soprattutto, le sollecitazioni a costruire e favorire le occasioni di gioco. **La Cooperativa Innovamento, con proprie finalità educative, garantisce all'infanzia, e non solo, il diritto di fare esperienze ludiche, dove libertà e spontaneità al gioco sono elementi fondamentali.** È uno spazio confortevole ed aperto in cui il bambino può trovare una serie di strumenti (giochi, giocattoli, ...)



atti a stimolare la sua fantasia, affinché possa fare le proprie scelte ed esperienze senza una mediazione esterna diretta o indiretta (adulti o televisione) a dirgli come utilizzarli o come divertirsi.

Il progetto mira innanzitutto a coinvolgere bambini e ragazzi, pre-adolescenti e adolescenti, abitanti sul territorio, in attività che offrano la possibilità di relazionarsi con i propri pari in spazi appositamente progettati e strutturati, nei quali siano comunque sempre presenti adulti di riferimento (operatori del territorio e famiglie degli utenti). Tali spazi devono favorire un utile confronto, una messa in gioco del proprio modo di essere e di pensare, la disponibilità e la curiosità di conoscere gli altri e farsi conoscere, soprattutto attraverso appositi laboratori e momenti di lavoro e gioco, la conoscenza del territorio in cui vivono sfruttandone le risorse.

La presenza di genitori e parenti è indispensabile, tra l'altro, a favorire una migliore possibilità di scambio intergenerazionale e infraparentale.

Il progetto mira inoltre a:

- favorire l'inserimento nei vari centri dei ragazzi con problemi comportamentali o con handicap e a facilitarne l'adattamento tramite l'intervento di operatori specializzati
- stimolare nei ragazzi l'abilità a svolgere un compito e a mettersi in gioco nelle varie attività proposte degli operatori
- creare un rapporto di fiducia e rispetto tra operatori e utenti formando così un gruppo integrato.

d) Area Informativa e Formativa

Le attività della Cooperativa Innovamento sono rivolte ai giovani che hanno necessità di formarsi, di acquisire qualifiche professionali o di specializzarsi, ai lavoratori che intendono approfondire le loro competenze e migliorare la loro professionalità o che hanno bisogno di formazione professionale attestata per regolarizzare la propria situazione lavorativa.

Attualmente la Cooperativa si avvale di corsi con analisti del comportamento certificati (BCaBA/BCBA) ha una convenzione di formazione e orientamento con l'Università di Salerno e un accreditamento MIUR ente CEIM.



5. Definizione degli standard di qualità

La Cooperativa Innovamento svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale.
- Supervisione delle équipe educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento.
- Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati

- attraverso proprie attività di controllo della qualità, per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento .
- attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.
- La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.



6. MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI - GESTIONE DEI RECLAMI

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Vetice 41 84010 San Valentino Torio (SA)
- segnalazione telefonica al numero 081 5185982
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.



7. Contatti

innovazione@libero.it

Telefono: 081.5185982

Dott. Michele Ianniello 3938379131

Dott.ssa Moira Faustini 3921608853

COPYRIGHT TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI A NORMA DI LEGGE

Sono vietati la riproduzione e l'estrapolazione di parti senza la presenza di un autorizzazione scritta