

CARTA DEI SERVIZI

Prevista dall'art. 13 della legge n. 328/2000 redatta ai sensi del D.P.C.M. 19/05/1995

**Servizio di assistenza all'autonomia e alla
comunicazione (ASACOM) – Anno scolastico
2026/2027.**

1



La Coccinella

Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI 2024

La Coccinella Società Cooperativa Sociale

Viale Sicilia, 19 – 92100 Agrigento (AG)

Tel./Fax 0922-661970

Rappresentante Legale: Palumbo Giuseppina

E-mail: lacoccinella-onlus@virgilio.it PEC: lacoccinella-onlus@pec.it

Web: www.lacoccinella-onlus.it



PREMESSA

La normativa italiana ha introdotto il documento della Carta dei Servizi al fine di impegnare Enti ed Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di funzionamento e, contemporaneamente, di mettere gli utenti ed i portatori di interesse in genere, in condizione di valutare la qualità del servizio erogato ed il rispetto di quanto dichiarato.

La Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” considera questa Carta dei Servizi uno strumento di dialogo con i propri utenti, promuovendone l’informazione e la partecipazione in un’ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, aderendo a quella logica di Qualità Totale che propone un approccio fondato su alcune strategie base, quali la centralità dell’utente, la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio, il miglioramento continuo, il coinvolgimento delle risorse umane.

La Coccinella, ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell’azione intrapresa nell’ambito delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i clienti/destinatari.

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione delle prestazioni in particolare essa:

- ◆ costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle attività e del servizio tramite l’uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un sistema di qualità aziendale in uso, secondo gli standard UNI EN ISO 9001: 2008;
- ◆ stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento e risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard che siano verificabili;
- ◆ indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato complessivo dell’ospite, ed a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti;
- ◆ predispone adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita per il servizio erogato.

Essa costituisce documento contrattuale; è consegnata obbligatoriamente ai fruitori del servizio, o alle terze parti interessate. I fruitori del servizio prendono oltremodo conoscenza della Carta dei Servizi attraverso l’affissione della stessa all’interno dei locali ove è svolta l’attività educativa, di assistenza e cura. Le segnalazioni relative ad inadempienze dei requisiti nella Carta dei Servizi, sono da presentare nei modi previsti, nel paragrafo “Tutela e reclami”.

La Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” si impegna ad aggiornare periodicamente questa Carta dei Servizi per rendere conto dei cambiamenti e delle modifiche necessariamente legate all’evoluzione dei concetti assistenziali e della normativa relativa.



LA COCCINELLA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Ubicazione degli uffici e delle sedi operative e orari di apertura al pubblico

Gli uffici amministrativi della Società Cooperativa Sociale “LA COCCINELLA” si trovano in Viale Sicilia, 19 ad Agrigento e sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:30 alle ore 12:30 e dalle 16:30 alle 18:30. Inoltre, da diversi anni la Coop. Soc. “La Coccinella” gestisce una Scuola dell’Infanzia Paritaria/ Spazio Giochi per Bambini sita ad Agrigento, in Viale Sicilia, n. 19.

Descrizione sommaria dell’esperienza maturata nei servizi socio - assistenziali

La Soc. Coop. Soc. “La Coccinella” dal 2013 è iscritta all’Albo degli Enti pubblici e privati della Regione Sicilia, previsti dall’art. 26 della L.R. 09/05/86 n° 22.

“LA COCCINELLA” è una cooperativa sociale radicata nel tessuto sociale del Distretto Socio – Sanitario D1 di Agrigento, che partecipa alla costituzione e diffusione del welfare locale insieme ai partner istituzionali e ad altri attori del privato sociale, confermando le forme di collaborazione con i servizi dell’ASP di Agrigento e con le Amministrazioni Comunali.

Attualmente “La Coccinella” gestisce sul territorio provinciale Agrigentino, oltre a servizi educativi rivolti ai minori (Spazio Gioco per Bambini, Scuola dell’Infanzia Paritaria), servizi socio-sanitari e sanitari accreditati: ASACOM, educativa domiciliare, Home Care Premium, prestazioni di natura assistenziale erogate al domicilio degli utenti disabili ed, in genere, di nuclei familiari che abbiano al proprio interno soggetti a rischio di emarginazione per consentire alle persone più fragili di restare più a lungo possibile nel proprio normale ambiente di vita.

La Cooperativa nel corso degli anni ha svolto i seguenti servizi:

- ◆ “Spazio gioco per bambini” presso il Distretto Socio sanitario D1- Agrigento Comune capofila;
- ◆ Progetto “Gruppo appartamento”. Distretto Socio – sanitario D1 Agrigento capofila relativo al triennio 2004- 2006, Area di intervento “Disabilità e salute mentale” – 2° e 3° annualità – azione 4.2, dal 27/10/2014 al 31/10/2016;
- ◆ Progetto “Gruppo appartamento”. Distretto Socio – sanitario D1 Agrigento capofila relativo al triennio 2010/2012, area di intervento “Disabilità e salute mentale” – 1°, 2° e 3° annualità – Azione 4.2;
- ◆ Progetto Home care Premium, dal 01/03/2015 al 30/06/2017. Distretto Socio sanitario - D4 Capofila Comune di Casteltermini;
- ◆ Progetto Home care Premium dal 01/04/2015 al 30/06/2017. Distretto Socio Sanitario D1- Capofila Comune di Agrigento.



- ◆ Servizio di “Potenziamento Asilo nido a titolarità pubblica” – PAC Infanzia;
- ◆ Servizio di “Implementazione Asilo Nido” – D.L. 65/2017;
- ◆ Servizio Asacom Comuni di Agrigento, Cammarata, San Giovanni Gemini e altri dal 2021 ad oggi;
- ◆ Servizio Nido in convenzione Comune di Agrigento dal 2023 ad oggi;
- ◆ Servizio ABA in convenzione con Asp di Agrigento dal 2025 ad oggi.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

“La Coccinella” coniuga un duplice vincolo: quello della mutualità, solidarietà e quello dell’efficienza gestionale.

Siamo anche consapevoli che la competizione tra le aziende non può più misurarsi solo sulle caratteristiche dei servizi erogati ma deve anche comprendere le modalità con cui gli stessi servizi vengono prodotti, il pieno rispetto delle leggi e la tutela dell’ambiente che ci circonda.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale e di salute e sicurezza dei lavoratori, La Coccinella Società Cooperativa Sociale, ha deciso di implementare e mantenere attivi sistemi di gestione secondo i seguenti standard:

- ◆ **UNI 11010:2016** - Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori, disabili e anziani (EA38)
- ◆ **EN ISO 14001:2015** - Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori, disabili e anziani (EA38)
- ◆ **EN ISO 45001:2018** - Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori, disabili e anziani (EA38)
- ◆ **EN ISO 9001:2015** - Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori, disabili e anziani. Gestione di asilo nido e scuola per l’infanzia, per bambini di età compresa fra 0 e 6 anni. (EA 37-38)

Pertanto la Direzione aziendale si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse per implementare, mantenere e migliorare tali sistemi di gestione e raggiungere quindi gli obiettivi che si è posta, nonché quanto funzionalmente necessario ad ottenere e rinnovare le certificazioni da parte di un Ente terzo.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

6

La Coccinella fa propri e si impegna a rispettare e far rispettare i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza: l'accesso ai servizi è garantito a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, nazionalità, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socio-economiche.

Imparzialità: i servizi sono erogati con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e delle loro famiglie ed i comportamenti degli operatori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: salvo cause di forza maggiore, sono garantiti servizi continuativi, regolari e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi la Cooperativa si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per il benessere degli utenti.

Efficienza ed efficacia: l'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dell'obiettivo primario che è il benessere dell'utente ed utilizzando le risorse nel miglior modo possibile, garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro, la sicurezza, l'igiene e il confort dei locali.

Partecipazione: si favorisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie per rendere i servizi sempre più vicini e attenti alle loro esigenze. Ciascun utente può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. Si favorisce inoltre la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Trasparenza: si garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi (procedure, tempi, criteri) ed in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.

Legittimità: si assicura la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione dei servizi.

Coinvolgimento dei lavoratori: viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione ad équipe che hanno l'obiettivo di migliorare le procedure ed integrare i processi di lavoro.

La Coccinella si adopera per la diffusione di una cultura di coinvolgimento, di responsabilizzazione e di senso di appartenenza come garanzia di una cultura del "servizio".



SERVIZI OFFERTI

AREE TEMATICHE	SERVIZI	FINALITA'
MINORI	◆ Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM) ◆ Assistenza Igienico Personale ◆ Assistenza Educativa Domiciliare	◆ Sopperire i deficit dell'alunno con disabilità, avendo come obiettivo il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico compresi laboratori, gite, attività extracurricolari nonché di garantire il diritto allo studio dell'alunno disabile come stabilito dall'art. 34 della Costituzione, agevolando la frequenza e la permanenza nell'ambito scolastico. ◆ Collaborare con gli insegnanti e altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile alle attività scolastiche; ◆ Partecipare alle attività del GHLO per la formulazione di pareri e suggerimenti per l'ottimale funzionalità del Piano Educativo Individualizzato dell'alunno assistito ▪ Sostenere la genitorialità sulle diverse fasi del ciclo vitale e valorizzare il ruolo educativo e sociale della famiglia. ▪ Personalizzazione del servizio attraverso la predisposizione di Piani Educativi Individualizzati (PEI) ▪ interventi di sostegno educativo alla famiglia nello svolgimento del ruolo genitoriale e nella cura e nell'accudimento del minore; ▪ interventi di prevenzione dell'insuccesso scolastico, di orientamento nelle scelte formative-professionali e di sostegno post-scolastico, quale continuazione educativa tra scuola e contesto sociale, con il coinvolgimento dei/del genitore/i ▪ interventi di protezione e tutela del minore; ▪ interventi di promozione/sostegno all'autonomia del/i genitore/i nella conoscenza e nell'accesso a prestazioni e servizi sanitari, socio-sanitari presenti sul territorio, nonché nella conoscenza ed utilizzo di risorse culturali e ricreative; ▪ interventi di mediazione delle dinamiche educative e relazionali interne al nucleo, per una efficace



		relazione minore/famiglia; ▪ interventi di promozione alla socializzazione.
DISABILI	◆ Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM) ◆ Assistenza Domiciliare	▪ sopperire i deficit dell'alunno con disabilità, avendo come obiettivo il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico compresi laboratori, gite, attività extracurricolari nonché di garantire il diritto allo studio dell'alunno disabile come stabilito dall'art. 34 della Costituzione, agevolando la frequenza e la permanenza nell'ambito scolastico. ▪ sostenere la genitorialità sulle diverse fasi del ciclo vitale e valorizzare il ruolo educativo e sociale della famiglia. ▪ favorire la reintegrazione nei ruoli sociali del contesto socio culturale di appartenenza. ▪ sperimentare gradualmente la capacità di autonomia e autogestione. ▪ Personalizzazione del servizio attraverso la predisposizione di Progetti Individualizzati – PEI/PAI/PTI
ANZIANI	◆ Assistenza Domiciliare	◆ Predisposizione di progetti integrati tra assistenza e sanità, realizzati in rete con azioni e programmi coordinati tra soggetti pubblici e privati, volti a sostenere e a favorire l'autonomia delle persone anziane e la loro permanenza nell'ambiente familiare. ◆ permettere agli anziani di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, assicurandogli l'aiuto necessario per le attività di cura e igiene della persona e della casa. ◆ assistenza alla persona, intesa come aiuto nelle attività personali riferibili al complesso delle principali funzioni quotidiane, quali l'igiene personale, la cura dell'aspetto fisico, l'alzata e la messa a riposo dell'anziano, il supporto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti; ◆ aiuto nella cura e nella gestione dell'ambiente domestico e per il governo della casa, con particolare riferimento al riordino ed alla pulizia dell'abitazione, ed al ricambio periodico della biancheria, alla sua lavatura e stiratura;



		♦ favorire il rapporto tra l'anziano e servizi del territorio, in particolare: disbrigo pratiche, acquisto di generi alimentari, accompagnamento a visite mediche e presso presidi sociosanitari. ♦ Personalizzazione del servizio attraverso la predisposizione di Progetti Assistenziali Individualizzati -PAI
--	--	---

CONDIZIONI E MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di accesso ai nostri servizi sono definite dalle convenzioni stipulate con gli Enti pubblici o dal sistema di accreditamento per l'erogazione di voucher sociali.

CALENDARIO ED ORARI

AREA TEMATICA	GIORNI*	ORARIO
Servizi ai Minori	dal lunedì al sabato*	08:00 – 14:00* 15:00 – 20:00
Servizi ai Disabili	dal lunedì al sabato*	08:00 – 14:00* 15:00 – 20:00
Servizi agli Anziani	dal lunedì al sabato*	08:00 – 14:00* 15:00 – 20:00

*Tutti i servizi verranno erogati secondo quanto predisposto dal progetto personalizzato.

Nei giorni festivi i servizi verranno erogati solo se previsto nel relativo PEI/PAI/PTI

LE FIGURE PROFESSIONALI

Il Responsabile della Cooperativa è la figura che deve assicurare il rispetto degli obiettivi gestionali e degli standard qualitativi. In particolare il Responsabile:

- ♦ pianifica e programma l'erogazione dei servizi;
- ♦ si occupa del controllo di qualità e dell'attività di verifica.



Tutti gli operatori si occupano dell'assistenza all'Utente secondo quanto previsto dai Piani Individualizzati.

Ogni operatore sarà facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale ricoperta.

Il personale in servizio è costituito da dipendenti della ditta La Coccinella soc.coop. sociale che, ogni 2 mesi svolgono incontri di coordinamento con l'Assistente Sociale/Coordinatrice dei servizi socio-assistenziali (per ogni servizio offerto della Cooperativa), per un aggiornamento ed una valutazione dell'evoluzione dei bisogni degli assistiti, dei servizi e la verifica degli interventi.

Lo scambio di informazioni, nonostante l'eventuale rotazione del personale sui diversi utenti, garantisce un metodo di lavoro uniforme e condiviso.

LAVORO IN EQUIPE

Il personale opera con la metodologia di lavoro in equipe per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati sia con l'ospite che con i servizi invianti.

Nella quotidianità vengono adottate procedure e protocolli che consentono la rintracciabilità delle operazioni adottate. Tutti gli incontri che avvengono, con gli enti invianti, con i familiari, con gli ospiti e tra il personale, sono verbalizzati.

L'equipe di lavoro è composta da:

- ◆ Coordinatore Assistente Sociale.
- ◆ Psicologo
- ◆ Educatori Professionali/Pedagogisti.
- ◆ Ausiliari.
- ◆ Asacom E Operatori specializzati in tecniche ABA.
- ◆ OSS/OSA

Tutta l'equipe di lavoro è disponibile per incontri periodici con i familiari e per eventuali colloqui preventivamente concordati.



COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI E DELLA RETE SOCIALE

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa “La Coccinella” è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permettono di organizzare, in collaborazione con gli operatori dei servizi territoriali e con i familiari degli utenti, piani individualizzati di intervento e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utenza, considerando la persona assistita non come semplice destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo primario di queste ultime.

Nello specifico, ogni destinatario di un servizio da noi offerto ha e mantiene lungo il percorso di assistenza un ruolo centrale nella definizione del Piano di Lavoro Individualizzato, stabilendo di concerto con i nostri operatori tempi, orari, giornate e modalità ottimali di fruizione del servizio. Regularmente egli sarà interpellato su punti di forza e punti di debolezza delle prestazioni assicurate, in modo da avere una più adeguata rispondenza tra obiettivi fissati, bisogni espressi e interventi realizzati.

L'utente sarà coinvolto attivamente, altresì, nel processo di valutazione e monitoraggio.

Il perseguimento di dette finalità sarà garantito, anche, attraverso:

- ♦ l'applicazione di buone prassi;
- ♦ il raccordo tra enti e istituzioni (A.S.P., organismi scolastici, servizi territoriali);
- ♦ il raccordo con le figure esterne al Servizio (genitori, insegnanti, educatori, responsabili di gruppi ed associazioni locali, specialisti, ecc.);
- ♦ incontri periodici per la verifica del progetto;
- ♦ la mediazione delle relazioni con l'équipe multidisciplinare per il sostegno del soggetto.

PROCEDURE DI ASCOLTO E CUSTOMER SATISFACTION

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. La Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono i requisiti richiesti e le attese degli utenti.

Normalmente, nella quotidianità del lavoro svolto, strumenti di controllo e verifica sono:

- ♦ Le visite da parte del coordinatore presso il nucleo familiare o dove il servizio viene erogato;
- ♦ La raccolta periodica della documentazione relativa al servizio svolto, in particolare: fogli di presenza degli operatori; diario di bordo degli operatori; scheda caso contenente dati relativi al contesto familiare e il PEI del minore; registro delle presenze degli utenti.



- ♦ La relazione finale con sintesi degli obiettivi raggiunti e di quelli non raggiunti;
- ♦ Le verifiche periodiche compiute attraverso incontri ad hoc sia con il Servizio Sociale Professionale che con la famiglia ed altre agenzie coinvolte (es. la scuola).

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate. Obiettivi della politica della qualità sono:

- ♦ soddisfazione delle parti interessate, attraverso la compilazione del questionario messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio.
- ♦ valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- ♦ estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente dalla cooperativa, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

PROCEDURA RELATIVA ALL'ANALISI E AL MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere (*empowerment*), renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni. La metodologia basata sull'*empowerment* dell'utente costituisce dunque una forma innovativa di approccio alla qualità, dalla parte della persona che fruisce del servizio.

Come metodologia, strumento e tecnica di valutazione la Cooperativa Sociale La Coccinella adotterà dei questionari di gradimento. Sono interviste strutturate secondo una serie rigidamente ordinata di domande che prevedono opzioni fisse di risposte.

Saranno somministrati, in forma anonima a conclusione del servizio, dal Coordinatore del servizio, all'utente o ad un suo familiare e, ci permetteranno di raccogliere un elevato numero di informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori e permettendo la comparazione dell'andamento del servizio nel tempo.

Prestazioni	Obiettivi	Verificare gli elementi chiave del percorso di assistenza, in particolare i tempi e le modalità di accesso degli
-------------	-----------	--



		utenti, i livelli di gradimento riguardo il comfort, agli aspetti della relazione con gli operatori e all'efficacia degli interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue; i livelli di coinvolgimento dei familiari nella condivisione del PEI/PAI/PTI; l'individuazione di eventuali richieste non accolte dal servizio o di servizi mancanti.
METODOLOGIE E TECNICHE	Soggetti Coinvolgibili	I familiari per i minori e gli utenti con compromissione dello stato cognitivo.
	Strumenti	E' possibile coinvolgere direttamente tutti i familiari tramite un colloquio diretto, sulla base di una griglia di intervista appositamente preordinata.
	Campione	La tecnica del questionario prevede il coinvolgimento di tutta l'utenza.
	Procedure	La rilevazione avviene tramite la somministrazione, da parte del Coordinatore del servizio, di un questionario a tutti gli utenti e/o i familiari che si rendono disponibili. Preventivamente deve esserci un primo contatto, telefonico o diretto per informare sull'iniziativa e i suoi obiettivi.
	Metodologie di trattamento dei dati	Analisi qualitativa dei questionari. Saranno analizzati i dati relativi alle risposte rilevate, applicando tecniche specifiche di analisi testuale.

STANDARDS E GARANZIE DI QUALITA'

Per garantire una buona erogazione dei servizi è stato, inoltre, individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Quando il fattore di qualità garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo come indicato nella presente Carta.

Di seguito gli standard di qualità che, appunto, indicano cosa dovete aspettarvi dal nostro Servizio.

FATTORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE	INDICATORE
Continuità assistenziale	E' il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente.	Non deve scendere sotto l'80%. Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non è presente per più di 20 giorni su tre mesi.



Tempestività delle sostituzioni	Misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo del sostituto.	La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.
Puntualità delle sostituzioni	Misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate.	L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi (E' previsto uno scostamento massimo di 30 minuti rispetto all'orario stabilito). Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.
Qualità della prestazione	Collaborazione con la Scuola o con l'eventuale rete di servizi attivati.	Non deve scendere sotto l'80%. Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non si attiene alle indicazioni fornite dagli Insegnanti.

Se i diretti interessati, i loro familiari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo "Reclami e suggerimenti".

PRESTAZIONI ACCESSORIE ASSOCIATE AI VOUCHER

Nell'erogazione del servizio la Società Cooperativa Sociale "La Coccinella" intende realizzare i seguenti servizi aggiuntivi/migliorativi, che garantiranno completezza ed efficacia ai servizi relativi:

♦ **Area: MINORI/CONTRASTO ALLA POVERTA'**

- **Assistente all'autonomia e alla comunicazione**, al fine di migliorare le capacità di comunicazione e l'apprendimento della didattica e agevolare la comunicazione tra pari.
- **Operatore socio assistenziale e operatore socio assistenziale infanzia, (OSA e OSA infanzia)**, operatore assistenza igienico-personale, operatore nel servizio di aiuto integrativo, pedagogico e rieducativo in favore dei soggetti in situazione di handicap sensoriale, al fine di aiutare e sostenere la persona verso una forma di maggiore autonomia, rispettando i bisogni e gli spazi del soggetto con disabilità grave.
- **Educatori professionali/Pedagogisti** al fine di aumentare le capacità educative e potenziare le capacità di integrazione e socializzazione.
- **Esperto (metodo TEACCH, ABA, metodo bimodale, braille, comunicazione aumentativa alternativa)** per la presa in carico, specifica, dei soggetti autistici.



- **Psicologo, Logopedista, Assistente Sociale** al fine di favorire una rete di comunicazione tra utente-famiglia scuola, per meglio gestire le situazioni di conflitto e crisi, per attivare dei piani operativi funzionali e monitorare il servizio.
- **Festa di compleanno**, per gli utenti che ne faranno richiesta, con modalità da concordare con i servizi e la famiglia.

♦ Area: DISABILI

- Percorsi di accompagnamento ludico-ricreativo per disabili.
- **Assistente all'autonomia e alla comunicazione**, al fine di migliorare le capacità di comunicazione e l'apprendimento della didattica e agevolare la comunicazione tra pari. *(n. 1 ora aggiuntiva mensile per ciascun utente).*
- **Operatore socio assistenziale e operatore socio assistenziale, (OSA e OSA/OSA infanzia)**, operatore assistenza igienico-personale, operatore nel servizio di aiuto integrativo, pedagogico e rieducativo in favore dei soggetti in situazione di handicap sensoriale, al fine di aiutare e sostenere la persona verso una forma di maggiore autonomia, rispettando i bisogni e gli spazi del soggetto con disabilità grave. *(n. 1 ora aggiuntiva mensile per ciascun utente).*
- **Educatori professionali/Pedagogisti** al fine di aumentare le capacità educative e potenziare le capacità di integrazione e socializzazione. *(n. 1 ora aggiuntiva mensile per ciascun utente).*
- **Festa di compleanno**, per gli utenti che ne faranno richiesta, con modalità da concordare con i servizi e la famiglia.

♦ Area: ANZIANI

- **Operatore socio assistenziale e operatore socio assistenziale, (OSA e OSA)**, operatore assistenza igienico-personale, operatore nel servizio di aiuto integrativo, pedagogico e rieducativo in favore dei soggetti in situazione di non autosufficienza o di limitata autosufficienza, al fine di aiutare e sostenere la persona verso una forma di maggiore autonomia, rispettando i bisogni e gli spazi del soggetto con disabilità grave. *(n. 1 ora aggiuntiva mensile per ciascun utente).*
- **Educatori professionali/Pedagogisti** al fine di aumentare le capacità educative e potenziare le capacità di integrazione e socializzazione. *(n. 1 ora aggiuntiva mensile per ciascun utente).*
- **Festa di compleanno**, per gli utenti che ne faranno richiesta, con modalità da concordare con i familiari.



IMPEGNI E PROGRAMMI

Tutti i servizi offerti dalla Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” si impegnano a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

FORMAZIONE DEL PERSONALE: Tutte l’equipe di lavoro, ogni anno partecipano a corsi di formazione esterni e a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Il personale in servizio partecipa all’aggiornamento interno stabilito da cooperativa sociale “La Coccinella”, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO: La Direzione stabilisce ogni anno degli obiettivi di miglioramento, nei quali ogni utente, con i suoi bisogni, assume una reale centralità rispetto a tutto l’assetto organizzativo del servizio.

Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

STRUMENTO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO: Per monitorare l’andamento dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi proposti, verrà utilizzato un questionario di gradimento, relativo alle domande di natura sociosanitaria da utilizzare da parte di utenti e familiari, enti di riferimento e amministratori. Il questionario sarà uno strumento più completo per coinvolgere tutti in modo semplice ed efficace. Le risposte saranno elaborate statisticamente e le indicazioni emerse saranno prese in considerazione e valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

ATTUAZIONE D.LGS. 81/2008: La Coccinella ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli utenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l’informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull’uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

ATTUAZIONE D.LGS. 196/2003 (codice in materia di trattamento dei dati personali): A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.lg. 196/2003 non vengono forniti telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli utenti.

Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni relative agli utenti, la visione della varia documentazione viene garantita solo a persone autorizzate.



PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI/RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Cooperativa Sociale “La Coccinella” intende garantire la tutela dei cittadini-clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni

Gli utenti e/o i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento.

L'utente o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ◆ invio di lettera o mail con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata;
- ◆ esposizione verbale della anomalia o carenza del servizio al Coordinatore.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere il riesame alla Direzione di Cooperativa sociale LA COCCINELLA del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere indirizzati a:

La Coccinella Società Cooperativa Sociale – Viale Sicilia, 19 - 92100 Agrigento (AG)

Tel. 0922-661970 - E-mail: lacoccinella-onlus@virgilio.it - PEC: lacoccinella-onlus@pec.it

TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità dei servizi, i requisiti definiti nella presente carta sono soggetti a un costante processo di confronto diretto con gli utenti e/o le terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni...).



La Società Cooperativa Sociale “La Coccinella”, entro i limiti ed il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, collabora e interagisce con le suddette entità.

Tale funzione assume capacità e responsabilità nella:

- ♦ verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- ♦ analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell’ospite e delle terze parti interessate;
- ♦ esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall’ospite o dalle terze parti interessate.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è approvato dal legale rappresentante della Cooperativa Sociale La Coccinella. Se necessario e in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

Agrigento, lì 14/09/2026

Il Rappresentante Legale

Palumbo Giuseppina

