



**(Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 redatta ai sensi del
DPCM 19/05/1995)**

**Aggiornamento del
31/05/2025**

La Direzione



Indice

➤ Premessa	pag. 2
Parte uno: Il nostro ente	
➤ 1.1 Presentazione	pag.2
➤ 1.2 Sintesi anagrafica aziendale	pag.3
➤ 1.3 Fini istituzionali	pag. 4
➤ 1.4 Organizzazione generale, R.U.	pag. 6
Parte due: Le nostre attività ed i nostri servizi	
➤ 2.Tipologia dei servizi erogati	pag.7
➤ 2.2 Enti per i quali si eroga il servizio e territori di erogazione	pag.8
➤ 2.3 Modalità operative	pag.8
Parte tre: Qualità, impegni e programmi	
➤ 3.1 Politica sulla qualità	pag.15
➤ 3.2 Privacy	pag.15
Parte quattro: Valutazione e modalità di tutela e verifica	
➤ 4.1 Modalità di presentazione dei reclami	pag.16
➤ 4.2 Valutazione dei servizi offerti e feedback	pag.16
Parte cinque: i nostri progetti	pag. 16
ALLEGATI	
a. Organigramma nominale	pag. 18
b. Modulo gestione reclami	pag.19
c. Modulo monitoraggio gradimento/qualità servizio	pag 20
d. Modulo Monitoraggio servizi semi residenziali	pag 21
e. Customer satisfaction interna	pag. 22

Società Cooperativa Sociale
“L’Albero”
- ONLUS -

Premessa

La “carta dei servizi” è un documento che disciplina i rapporti tra gli enti o strutture che offrono servizi ai cittadini e l’utente che ne usufruisce. Le finalità generali che si propone sono:

- L’informazione, la pubblicizzazione e la trasparenza
- Il miglioramento costante dei servizi offerti
- Il miglioramento del rapporto tra utente e fornitore del servizio

La carta dei servizi viene messa a disposizione di chiunque voglia visionarla al fine di potere confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato nella stessa.

La presente “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla divulgazione e conoscenza delle attività e servizi già svolti ed attualmente in corso e di quelli potenzialmente erogabili da parte del nostro ente. In essa sono contenuti, oltre ad una descrizione della nascita e sviluppo della cooperativa, anche una descrizione del personale di cui può disporre, delle attività e servizi erogati ed erogabili (come sopra accennato), dei criteri di valutazione utilizzati per saggiare l’efficacia degli interventi effettuati, e/o degli impianti progettuali messi in opera.

In sintesi l’obiettivo che ci si propone è quello di informare il cittadino e le istituzioni competenti sulla modalità operativa perseguita dall’ente scrivente. La carta dei servizi sarà revisionata ogni anno o a fronte di modifiche sostanziali che coinvolgono i processi specifici che la cooperativa eroga, in modo da fornire evidenza all’esterno ed ai diversi committenti delle specifiche del servizio che la stessa eroga.

Parte uno: Il nostro ente

1.1 Presentazione

La Società Cooperativa Sociale –Onlus- “L’ALBERO”, costituita in Priolo nel 1997, svolge attività a favore delle fasce più deboli e svantaggiate della società, in particolar modo verso i soggetti disabili.

Dal 2002 la suddetta cooperativa ha subito una serie di modifiche e ristrutturazioni a livello societario, con un cambio di presidenza e l’ingresso di nuovi soci. Dal mese di luglio 2018, l’ente ha effettuato una modifica societaria del suo c.d.a. che ha visto la nomina di un nuovo Presidente, vice presidente e consigliere del c.d.a.. Dispone di tre sedi:

Sede Legale ed operativa: comune di Priolo Gargallo (processo in qualità)

Sede operativa Comune di Augusta

Sede operativa: Comune di Lentini

La cooperativa è iscritta all’Albo della Regione siciliana per le seguenti tipologie di servizi:

- Iscrizione all’Albo Regionale n° 2185 del 27 dicembre 2005 di cui all’art. 26 della L.R. 22/86 per assistenza domiciliare in favore di anziani.
- Iscrizione all’Albo Regionale n° 2285 del 16 maggio 2006 di cui all’art. 26 della L.R. 22/86 per assistenza domiciliare in favore di inabili.
- Iscrizione all’Albo Regionale n° 3001 del 1 febbraio 2010 di cui all’art. 26 della L.R. 22/86 per assistenza domiciliare in favore di minori.

Ed inoltre:

- Iscrizione all’albo distrettuale D. 48 per le seguenti tipologie di servizio:
— Assistenza domiciliare anziani 1° albo distrettuale Del. 45 del 24/04/2007

Società Cooperativa Sociale
“L’Albero”
- ONLUS -

- Assistenza domiciliare disabili 1° Albo Distrettuale Del. 45 del 24/04/07
- Servizio Asacom 2° Albo distrettuale Del. N. 50 del 12/11/07
- Servizio di Trasporto per disabili 8° Albo distrettuale Del. 82 del 30/06/2010
- Assistenza domiciliare Minori 15° albo distrettuale Det. N. 393 del 16/06/2014
- Iscrizione Albo fornitori Comune di Priolo Gargallo anni 2010, 2011, 2012, 2014.
- Accreditamento D.47 da marzo 2018 Albo distrettuale enti fornitori di servizi mediante voucher socio assistenziali per disabili. Per l'erogazione di servizi quali:
 - Integrazione scolastica
 - Assistenza domiciliare disabili gravi
- Accreditamento D.47 da maggio 2019 Albo distrettuale enti fornitori di servizi mediante voucher socio assistenziali per Anziani
 - Assistenza domiciliare anziani
- Accreditamento D.49 Distretto socio sanitario Lentini e Carlentini per l'erogazione di servizi a favore di anziani, inabili e minori con l'attivazione di patti di accreditamento nel caso di erogazione del servizio

Offre servizi in regime di convenzione con le istituzioni locali, perseguendo esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale ed educativa a favore di persone svantaggiate con particolare riferimento a soggetti disabili ed anziani, affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

Nella gestione dei servizi opera in proprio utilizzando le proprie risorse o in ATS/ATI con altri enti del territorio al fine di migliorare ed ampliare ad altre realtà territoriali la gestione dei servizi ed allargare la rete di collaborazioni. La Società Cooperativa Sociale -Onlus- **“L’ALBERO”** persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture assistenziali, sociali, strutture diurne semi residenziale/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili e/o degli anziani.

1.2 Anagrafica Aziendale

Dati Aziendali

Funzione	Indirizzo	Referenti in sede	Riferimenti e social
Sede legale ed operativa	Via Nicola Fabrizi, 79 Priolo Gargallo, Siracusa	Direzione Dott. Salamone Massimiliano	0931-1380104
		Dott.ssa Scuotto Debora	
		Dott.ssa Benedetto Manuela	
		Dott.ssa Mirabella Luisa Alessandra	cellulare Diretto Assistenti Sociali
		Dott.ssa Carnemolla Daniela	
	Front Office Via Mégara Iblea, 75		351-3167629  Società Cooperativa Sociale L'Albero ONLUS 351-3167629

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

Funzione	Indirizzo	Referenti in sede	Riferimenti e social
Orari ufficio	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13,00 martedì e giovedì orario continuato 09:00-16:30		
E-mail Pec	cooplalbero@gmail.com cooplalbero@pec.it		
Sedi operative	Sede C.F.R.I. Via Filippo Turati, 74 Augusta (Sr)	Dott.ssa Migliore Isabella	 CFRI Autismo 373 85 49 239
	Front Office Piazza Umberto I, n. 11 Lentini (SR) (per appuntamento)	Dott.ssa Scuotto Debora	0931-1380104
	“La Dimora delle Virtù” Centro socio educativo per persone con disabilità ladimoradellevirtu@cooperativavalbero.it	Coordinatore e Direttore Ielsa Speciale	0931-314070  La Dimora Delle Virtù 338 666 6188
Sito internet	www.cooperativavalbero.it		
Partita IVA e codice fiscale	01198300897		
Codice destinatario	SU9YNJA		
Composizione C.D.A	Presidente		
	Vice Presidente		
	Consigliere		

1.3 Fini istituzionali

Scopo istituzionale della cooperativa è quello di realizzare servizi e prestazioni in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale rivolti alla persona parzialmente o totalmente non autosufficienti, e più in generale alle “fasce deboli” della popolazione.

L’impegno della cooperativa è finalizzato a garantire servizi ed assistenza con il più alto livello possibile di Qualità:

- Tenendo conto dei bisogni e della tipologia di utenza
- Garantendo la disponibilità di tutti i mezzi necessari per l’ erogazione mirata e puntuale dei servizi
- Mettendo a disposizione personale specificamente qualificato
- Informando correttamente i cittadini sui loro diritti
- Assicurando l’accesso ai servizi a tutti, qualunque sia l’appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica, orientamento sessuale, ed età dell’utente, in osservanza dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.
- Tutelando la salute e la sicurezza dei lavoratori e degli utenti assistiti

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

Vision e Mission aziendale

Il sistema di gestione di cui si avvale è conforme al sistema di qualità e la normativa ISO 9001, certificato da certyceq (fino a giugno 2014), in termini di valutazione dei bisogni, espletamento del servizio, verifica del lavoro svolto, soddisfazione dell'utente che usufruisce del servizio offerto dalla cooperativa, e possibilità di reclamo da parte dello stesso, perseguendo una politica aziendale di miglioramento continuo.

Nell'anno 2014 la certificazione di qualità è soggetta a rinnovo da parte di un nuovo ente di certificazione (cfr proposta qualità ANCCP Certification Agency). Nel 2017, in sede di rinnovo si è deciso il passaggio alla nuova norma Iso 9001: 2015. Attraverso l'applicazione della nuova norma è stata migliorata la capacità di soddisfacimento dei requisiti dei clienti intesi non solo come coloro che usufruiscono dei servizi erogati bensì tutti i protagonisti del sistema con cui la cooperativa si interfaccia (focus sullo sviluppo per mantenere l'efficacia del quality management system e di processi).

Fornire durante le fasi di erogazione del servizio la valutazione dei rischi per ogni processo e analisi dei particolari punti critici per i servizi, ponendo particolare attenzione all'ambiente di lavoro in particolare per quanto riguarda l'approccio e le conoscenze per erogare il servizio, e tutte quelle particolari circostanze che possono avere qualche conseguenza sulla qualità del servizio.

Vision aziendale: Migliorare la qualità della vita delle persone da noi assistite, favorirne autonomia e socializzazione, garantire e tutelare la dignità della persona, sostenere gli utenti assistiti nelle loro esigenze

“Come fai qualcosa è importante tanto quanto ciò che fai”

A tal fine i servizi da noi erogati, oltre a rispettare le leggi vigenti (cfr L. 104/92; L. 328/00, D.lgs. 81/08 e successivi, L.R. 22/86, D. lgs. 39/2014, D. lgs. 30/06/2003 n. 196, Nuovi standard strutturali della regione Sicilia D.P 16/05/2013 per i Servizi All'infanzia, ecc) si ispirano ai seguenti documenti europei:

- ❖ Carta europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane e bisognose di cure ed assistenza a lungo termine (giugno 2010)
- ❖ Convenzione ONU sul diritto alle persone con disabilità (marzo 2007), ratificata in Italia il 24-02-2009; e nuova emissione maggio 2011
- ❖ Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989, ratificata in Italia con **Legge n. 176 del 27 maggio 1991**)
- ❖ Carta dei diritti del malato (maggio 1979)
- ❖ Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine (novembre 2010)
- ❖ "Linee Guida regionali per la pianificazione degli interventi multidisciplinari dei servizi sanitari dedicati alla tutela dell'infanzia e alla presa in carico dei minori vittime o a rischio di violenza" (D.A. 560/2012)
- ❖ Linea Progettuale 12.2 "Tutela benessere minori abusati" (D.A. n. 2175/10)
- ❖ Convenzione di Lanzarote per l'audizione protetta dei Minori

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

- ❖ Legge 08/10/2010 n. 170 “Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico.”
- ❖ Legge 18/08/2015 n. 134 “Disposizioni in materia di diagnosi, cura e abilitazione delle persone con disturbi dello spettro autistico e di assistenza alle famiglie.

Mission Aziendale: La cooperativa non perseguendo fine di lucro, tenendo conto dei requisiti professionali del personale impiegato e degli interessi dei suoi soci, si propone lo scopo di raggiungere esclusivamente finalità di solidarietà sociale e così perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio sanitari ed educativi a favore di soggetti socialmente deboli.

Si propone inoltre di agevolare l'inserimento dei propri soci, siano esse persone svantaggiate o meno, nel mondo del lavoro, proponendosi quale forza operativa per fornire posti di lavoro e combattere la disoccupazione.

Al fine di perseguire tali obiettivi si impegna quotidianamente nel gestire con professionalità, standard qualitativamente elevati, efficienza ed efficacia, i servizi in gestione.

Si impegna inoltre, consapevole dell'importanza del lavoro di rete, ad ampliare le collaborazioni e le relazioni lavorative con gli enti pubblici e con le altre realtà esistenti nel territorio al fine di creare reti di sostegno sociale, anche attivando protocolli di intesa, adesione ai Consorzi, e stipule di ATS/ATI per la gestione di alcuni servizi anche al fine dell'apertura ad altri settori di intervento e all'ampliamento territoriale.

È prassi consolidata della cooperativa instaurare rapporti diretti con l'utenza che usufruisce dei nostri servizi e la reperibilità per le comunicazioni o le informazioni che gli utenti hanno l'esigenza di esporre.

Valori Organizzativi principi guida:

- **Rispetto**
- **Professionalità**
- **Trasparenza**
- **Tutela delle fasce deboli**
- **Responsabilità**
- **Miglioramento continuo**
- **Affidabilità**
- **Integrità Morale**

Ed in particolare per l'erogazione dei servizi sanitari viene assicurata:

- **Eguaglianza ed imparzialità**
- **Continuità**
- **Diritto di scelta**
- **Partecipazione**
- **Efficienza ed efficacia**

1.4 Organizzazione generale

Organigramma generale

La struttura societaria della cooperativa prevede un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.), che ha potere decisionale, composto da: un Presidente; un vice Presidente; un consigliere.

**Società Cooperativa Sociale
“L’Albero”
- ONLUS –**

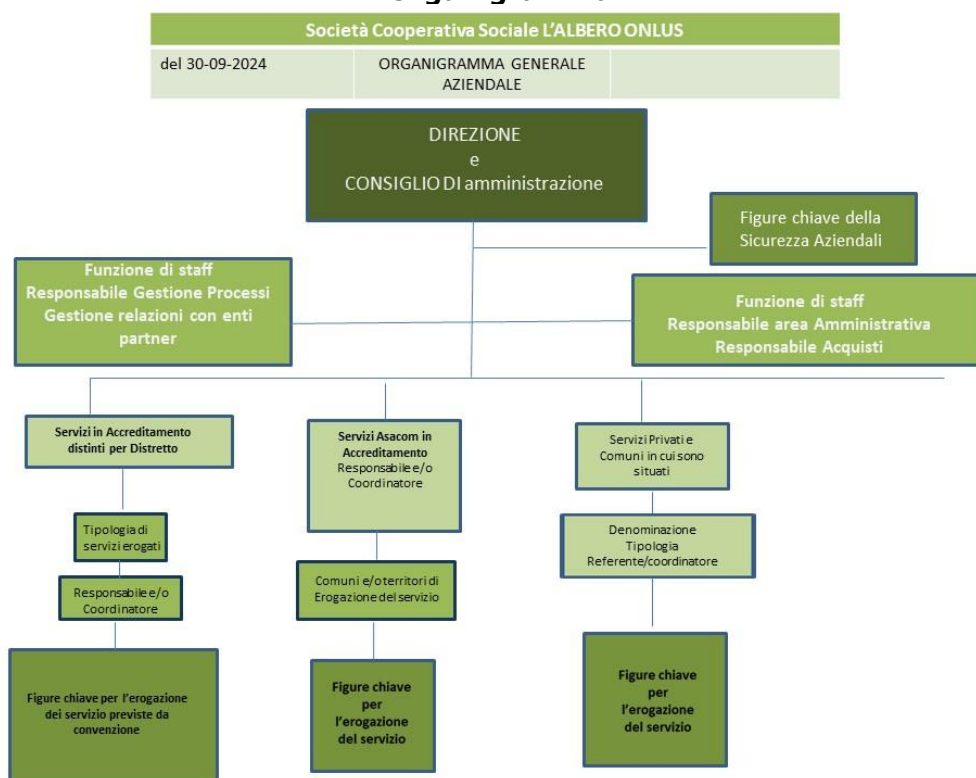
Può contare inoltre sulla presenza di soci appartenenti a varie professionalità e qualifiche, personale dipendente, liberi professionisti e volontari.

Tra le professionalità sono presenti le seguenti figure:

- Educatore professionale
- Pedagogista
- Psicologo
- Psicoterapeuti
- Assistente sociale
- Infermieri professionali
- Terapisti della riabilitazione
- Assistenti alla comunicazione nelle scuole
- Assistenti di base
- Operatori addetti al disbrigo pratiche
- Logopedisti
- Assistenti all’infanzia
- Operatori A.D.E.S.T.
- Operatori OSA, e AD, OSS
- Ausiliari
- Autista
- Figure mediche specifiche

Laddove necessario l’ente provvede a controllare e verificare la presenza degli aggiornamenti professionali di settore attuando una politica che favorisce il continuo aggiornamento e formazione per la valorizzazione delle Risorse Umane

Organigramma



L'organigramma nominale e funzionigramma che viene aggiornato periodicamente è visionabile nel suo aggiornamento vigente all'allegato A della presente carta dei servizi

Parte due: Le nostre attività ed i nostri servizi

2.1 Tipologia dei servizi erogati

Servizi erogati a favore di anziani

- Assistenza domiciliare a favore di persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti di base e specialistica

Servizi erogati a favore di soggetti con disabilità

- Assistenza domiciliare
- Accompagnamento educativo
- Centro ludico ricreativo per soggetti diversamente abili
- Assistenza all'autonomia ed alla Comunicazione nelle scuole
- Trasporto scolastico

Servizi erogati a favore di minori

- Educativa domiciliare
- Servizio educativi per l'infanzia

2.2. Enti per i quali si eroga il servizio e territori di erogazione del servizio

- Comuni
 - Regione Sicilia
 - Libero Consorzio dei Comuni
 - Distretti Socio Sanitari (D.48- D. 49, D.47)
- Distretto Socio sanitario D.48: : Siracusa, Priolo Gargallo, Canicattini Bagni, Floridia, Solarino;
- Distretto Socio Sanitario D.47: Augusta, Melilli,
- Distretto Socio Sanitario D.49 Lentini, Carlentini.

Servizi privati ed altre collaborazioni:

- ❖ Centro di Riabilitazione privata CFRI per il trattamento dei disturbi dell'infanzia e dell'adolescenza
- ❖ Centro socio- educativo residenziale e semi residenziale per soggetti con Disabilità "La Dimora delle Virtù" volto a favorire la vita indipendente

**Società Cooperativa Sociale
“L’Albero”
- ONLUS -**

- ❖ Adesione Consorzio Con.So.Sar. (settembre 2013) (trasformato a marzo 2022 in consorzio stabile) attraverso il quale insieme alle altre consorziate gestisce: Micro Nido Accreditato presso Il Distretto socio Sanitario D. 48, iscritto all’Albo Regionale degli enti Assistenziali sezione Minori tipologia Micro nido al n. 4418, DRS 2863 del 24-10-2016 (ampliamento e autorizzazione al funzionamento con Asilo nido)- Gestione della RSA di Pachino in ATS- Accreditato per L’erogazione delle Cure Domiciliari di I, II, III Livello Asp di Siracusa
- ❖ Costituzione n.q. di Socio di Un’Impresa Sociale “Arbor2000 s.r.l. Impresa Sociale” febbraio 2021 in possesso di un immobile destinato ad attività sociali, è in corso la ristrutturazione di una parte dell’immobile per l’avvio di un centro semi residenziale diurno per disabili privato
- ❖ Adesione al Servizio Civile Nazionale dal 2016 in corso quale ente SAP (Sede attuativa di Progetto) tramite la Confcooperative Sicilia

2.2 Modalità operative nella gestione dei servizi

Tutti i servizi attivi vengono erogati dalla Cooperativa attraverso le sotto specificate i modalità operative:

Assistenza domiciliare disabili (adulti e minori) (ADH-ADA/ADI-ADA- ADA/ADI- disabili gravi)

La nostra cooperativa eroga tale servizio secondo le seguenti modalità operative:

- Operatori qualificati per l’assistenza ai disabili, in numero sufficiente e funzionale alla richiesta ed alle esigenze di giorni ed orari.
- Consulenza psicologica (ove necessario e se richiesta)
- Disbrigo Pratiche (solo per il Comune di Priolo G.)
- Trasporto (solo per il Comune di Priolo Gargallo)
- Attività mirate alle specifiche esigenze funzionali degli utenti
- Cura degli aspetti di autonomia (igiene, cura della persona, modalità relazionali, etc.)

Il servizio di Assistenza Domiciliare è un servizio che si rivolge a persone disabili parzialmente o per nulla autosufficienti; ha lo scopo di permettere loro di rimanere nel proprio ambiente di vita, favorendone il recupero, il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie attraverso un supporto ai familiari. Il servizio di assistenza domiciliare opera fornendo prestazioni di carattere socio-assistenziale all’utente presso il suo domicilio. L’adozione di forme di assistenza a carattere domiciliare intende dare una risposta concreta ai bisogni sia dei soggetti con disabilità che delle loro famiglie. L’assistenza domiciliare consente infatti di intervenire “nel luogo del bisogno”, progettando forme di supporto variabili, dando la possibilità di usufruire di sostegno psicologico in base alle necessità individuali al fine di ridurre sia il carico assistenziale della disabilità sulle famiglie, che innescando processi di crescita dell’autonomia dei disabili.

Gli interventi per disabili gravi che possono essere di tipo domiciliare o accompagnamento educati, in aggiunta a quanto su detto prevedono interventi di presa in carico individuale volti al rafforzamento delle competenze dell’utente, al mantenimento o miglioramento delle abilità di base, e l’intervento su aspetti specifici in relazione all’analisi del caso e all’osservazione delle competenze di base dell’utente, ed a quanto rilevato nei PAI (Piano di Assistenza individuale) o nei PEI (Piano educativo individuale).

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

Solo per il Comune di Priolo, avendone appurato il livello di gradimento da parte degli utenti, è stato ripristinato il servizio aggiuntivo migliorativo che consiste nell'assistenza infermieristica fatta a titolo privato dalla cooperativa facendosi carico di tutte le spese. Il servizio è offerto agli utenti assistiti all'interno dei servizi erogati per il Comune di Priolo G. Il servizio risulta essere aggiuntivo e migliorativo in quanto non previsto dalle Convenzioni, fatta salva la convenzione ADA.

Assistenza domiciliare Anziani (ADA)

La nostra cooperativa eroga tale servizio secondo le seguenti modalità operative:

- Operatori qualificati per l'assistenza agli anziani, in numero sufficiente e funzionale alla richiesta ed alle esigenze di giorni ed orari.
- Aspetti attinenti la cura della persona, con particolare attenzione all'igiene personale.
- Compagnia ed incontro con la “*persona*” nei termini del “*prendersi cura*”, funzionale anche ad un benessere interiore che permetta un miglior rapporto con sé e con gli altri.
- Servizio d'accompagnamento durante le possibili uscite (spesa, medico, ed altro).
- Servizio disbrigo pratiche personali (pagamento utenze, richiesta documenti).

Nel Comune di Priolo Gargallo il servizio di assistenza domiciliare anziani inoltre prevede:

- il servizio di trasporto
- il servizio infermieristico domiciliare
- il servizio disbrigo pratiche sanitarie
- il supporto educativo e psicologico agli anziani

Assistenza alla comunicazione nelle scuole (ASACOM), e assistenza di base

La nostra cooperativa svolge tale servizio con le seguenti finalità:

- Dare risposte concrete di sostegno e supporto al soggetto in situazione di handicap in tutte le attività attinenti le prestazioni scolastiche (attività di tipo educativo-formative)
- Fornire attività volte a sostenere i processi di integrazione territoriale (attività di socializzazione), favorendo nel contempo forme di aiuto e solidarietà alle famiglie.
- Fornire assistenza di base per i bisogni materiali degli alunni attinenti alla sfera: della cura ed igiene personale, vestirsi e svestirsi, accompagnamento nell'uso dei servizi, alimentazione, deambulazione, uso di ausili e protesi e quanto altro utile e all'integrazione ed al benessere del minore

Eroga tale servizio con le seguenti modalità operative:

- Colloquio informativo/conoscitivo con la famiglia del minore
- Presa in carico del minore e relazione di ingresso; relazioni di monitoraggio in itinere e finale
- Operatori qualificati che abbiano un profilo professionale di “Assistente alla Assistenza e Comunicazione” o “Educatore Professionale/Pedagogista”, e di Assistente di Base e/o Assistente all'infanzia
- Il servizio ASACOM verrà espletato in aula, in compresenza con l'insegnante curricolare e dell'insegnante di sostegno laddove previsto, per agevolare la trasmissione dei contenuti didattici e per consentire il raggiungimento degli obiettivi funzionali previsti dal PEI (Piano Educativo Individualizzato) e dal PDF (Piano Dinamico Funzionale) e le verifiche di apprendimento ai fini del successo formativo

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

degli alunni destinatari dell'assistenza e per favorirne la socializzazione e l'integrazione scolastica.

- Il servizio di assistenza di base sarà espletato in ogni luogo scolastico atto all'accoglienza ed alla cura del minore, ivi compresa la classe, rispettando i tempi, la persona e le esigenze del minore

NB: la figura dell'Assistente all'autonomia ed alla comunicazione è funzionalmente distinta e non sostitutiva dell'attività didattica dell'insegnante di sostegno della scuola.

Il compito del personale addetto all'espletamento del servizio (Asacom) (che è considerabile un servizio *ad personam*) nel dettaglio consiste in:

- Favorire, incoraggiare e mediare la comunicazione dell'alunno con gli insegnanti ed i compagni;
- Consentire all'alunno/i affidato/i/gli di accedere ai contenuti della didattica, a quelli formativi e alle verifiche sull'apprendimento;
- Promuovere e favorire la socializzazione ai fini dell'integrazione scolastica;
- Tradurre quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente: (lingua italiana dei segni (L.I.S.), lettura labiale, Metodo Tadoma, metodo Molossi etc a favore di soggetti con disabilità uditiva, comunicazione facilitata, strumenti aumentativi e compensativi, verbo tonale, metodo TEACH etc per i soggetti con disturbo autistico, braille etc per i soggetti non vedenti, ecc)
- Collaborare, se del caso alla stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Il compito del personale addetto all'espletamento del servizio Assistenza di base (che è considerabile un servizio *ad personam*) nel dettaglio (a titolo non esaustivo) consiste in:

- Autonomia personale sul piano delle risposte di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, vestirsi, svestirsi, ecc)
- Autonomia riguardante la conquista dello spazio circostante
- Ausilio nell'uso degli strumenti protesici

NB: Il servizio viene erogato nel rispetto del regolamento Comunale per il servizio di Assistenza all'autonomia ed alla comunicazione nelle scuole emanato dal comune di Siracusa D. 48 (delibera 29-12), e nel rispetto del regolamento del Comune di Priolo Gargallo approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 64 del 19/09/2013

Assistenza infermieristica e riabilitativa domiciliare (ADI) privata e servizio infermieristico in ADA

Il responsabile del servizio infermieristico privato è il dott. Salamone Massimiliano reperibile ad i numeri aziendali 0931 769344 dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 13,00. Mente il responsabile del servizio infermieristico in ADA è l'assistente sociale di riferimento del servizio.

I valori a cui si ispira il servizio infermieristico sono:

- Eguaglianza ed imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

La nostra cooperativa svolge tale servizio con attenzione alla situazione particolare in cui il paziente verte, eroga inoltre tale servizio attenendosi alle seguenti modalità operative:

- Si avvale di infermieri professionali qualificati regolarmente iscritti all'albo professionale ed aggiornati in termini di ECM, e di fisioterapisti e logopedisti qualificati allo svolgimento di tale mansione
- I professionisti si occupano della rilevazione dei fondamentali indici vitali e di prestazioni sanitarie prescritte dal medico di base
- I professionisti si avvalgono di strumentazione personale e di presidi esistenti al domicilio dell'utente
- I Professionisti registrano le attività nell'apposito modulo di registrazione attività
- Tutti gli interventi sull'utente sono eseguiti attenendosi scrupolosamente alle ricette e prescrizioni mediche che vengono allegate in copia al foglio di registrazione presenze, qualora esulino dalle ordinarie rilevazioni degli indici vitali
- Le prestazioni vengono erogate mediante una programmazione settimanale e/o giornaliera concordata tra l'infermiere e l'utente o un suo familiare

Prestazioni erogate:

- Misurazione indice glicemico
- Misurazione pressione
- Iniezioni (indicando il n della prescrizione e sotto la responsabilità del medico curante)
- Medicazioni
- Cambio flebo (se prescritto)
- Indottrinamento familiari
- Altre prestazioni prescritte ed autorizzate

Diritti degli utenti che usufruiscono del servizio

1. Diritto all'assistenza

In quanto utente che ha scelto il nostro quale ente erogatore del servizio, gli assistiti ad residenti nel Comune di Priolo, hanno diritto ad usufruire del servizio di assistenza infermieristica da noi offerto.

Ha diritto ad essere assistito nel pieno rispetto della dignità umana e del pudore, delle proprie convinzioni politiche, filosofiche, religiose e senza discriminazioni di sesso ed etnia.

Ha diritto alla continuità della prestazione laddove necessaria e compatibilmente con i casi di urgenza

2. Diritto all'informazione

L'utente che usufruisce del servizio deve essere a conoscenza dei giorni e degli orari (anche se orientativi) in cui l'infermiere o il personale specifico facente capo al nostro ente, arriverà al suo domicilio, o in caso contrario ad averne tempestiva comunicazione.

Deve essere a conoscenza delle prestazioni erogabili dal nostro ente

Deve avere chiaro qual è il tipo di intervento che l'infermiere sta facendo per la sua salute.

3. Diritto di scelta

L'utente può decidere di interrompere il rapporto con il personale infermieristico in qualsiasi momento, o chiederne la sostituzione. Se il numero di reclami diventa significativo, il personale dell'ente provvederà alla sostituzione per garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio.

4. Diritto alla riservatezza

L'utente ha diritto che i dati relativi alla sua malattia o condizione rimangano segreti

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

5. Diritto alla tutela

L'utente ha il diritto di reclamare qualsiasi disservizio all'ente erogatore mediante apposito modulo oppure telefonando direttamente all'ente nel numero su indicato.

Doveri degli utenti che usufruiscono del servizio.

1. L'utente deve collaborare con il personale infermieristico
2. Deve mantenere un comportamento rispettoso della professionalità dell'esperto incaricato
3. Rispettare i tempi di accesso che sono stabiliti in base alla gravità ed all'urgenza, considerando che esistono anche altri utenti
4. Non avanzare richieste personalizzate che non possono essere esitate positivamente
5. Non chiedere prestazioni che esulano da quelle previste, se non dietro comunicazione all'ente, consultazione con il medico, ed espressa autorizzazione

Servizio di trasporto scolastico

La nostra cooperativa eroga tale servizio secondo le seguenti modalità operative:

- Impegnando operatori qualificati per l'assistenza ed il trasporto degli utenti, in numero sufficiente e funzionale alla richiesta ed alle esigenze di giorni ed orari.
- Servizio d'accompagnamento a scuola A/R. Prelevando gli utenti al proprio domicilio e riportandoli allo stesso, secondo le esigenze organizzative scolastiche, ai tempi di percorrenza, e cercando di conciliare al meglio le esigenze dei vari utenti, mantenendo tramite l'assistente i contatti con le famiglie.
- Utilizzo di un automezzo con pedana attrezzato per il trasporto di utenti con disabilità
- Attenendosi a quanto espresso in sede di formazione del personale ed a quanto enunciato nel "manuale del trasporto".

Servizio "Centro diurno per soggetti diversamente abili" cdh

La nostra cooperativa eroga tale servizio in convenzione con il comune di Priolo G. dal lunedì al venerdì per tre ore pomeridiane avvalendosi delle figure professionali del: Coordinatore A.S., Educatore, Animatore, Amministrativo, Operatori Osa, ausiliari, Autista.

Eroga il servizio secondo quanto prescritto dalle procedure di qualità, dalla convenzione firmata, e dal regolamento comunale, offrendo i seguenti servizi ed attività:

- Servizio di trasporto per e dal centro
- Attività creative
- Attività ludiche
- Sostegno scolastico
- Uscite nel territorio

Per l'erogazione del servizio viene:

- stilato un elenco utenti (comunicati dal Comune di riferimento)
- tenuto un diario giornaliero in sede
- stilato il programma settimanale degli operatori
- elaborate delle schede individuali in cui vengono indicati gli obiettivi da raggiungere e le attività attraverso cui raggiungerle
- redatto un programma delle attività a cadenza settimanale e/o mensile e verificato periodicamente

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS –

- redatto un elenco mezzi ed attrezzature occorrenti

Per monitorare il servizio vengono compilati mensilmente:

- registri presenze operatori ed utenti
- fogli firma operatori
- relazione mensile

Servizio di Educativa Domiciliare

Il nostro ente eroga questo servizio in convenzione con i Comuni, avvalendosi di figure professionali qualificate quali psicologi o pedagogisti in relazione alla tipologia di intervento di educativa richiesto dall'ente committente e basata su un'analisi del caso ed una presa in carico basata su un intervento personalizzato e sull'esecuzione di quanto prescritto nel PEI. (PAL)
Eroga il servizio secondo quanto prescritto ed indicato nelle convenzioni ed articolandolo nelle seguenti fasi:

- Invio da parte della P.A. del piano di intervento individuale
- Colloqui con la rete primaria e secondaria del minore soggetto dell'intervento
- Osservazione del comportamento e della modalità espressiva del minore
- Programmazione degli interventi
- Attivazione delle strategie di intervento idonee al singolo caso (sostegno alla genitorialità, rafforzamento delle capacità educative, interventi sussidiari alla famiglia, aggregazione culturale, integrazione ed inclusione sociale, consulenza e sostegno psicologico, ecc).

Per l'erogazione del servizio viene:

- stilato un elenco utenti
- contattato il referente dei servizi sociali inviante
- colloquio preliminare con il nucleo familiare
- effettuata una relazione preliminare di presa in carico
- attuati gli interventi attraverso cui perseguire gli obiettivi
- monitoraggio degli interventi erogati

Per il monitoraggio del servizio vengono compilati mensilmente:

- Foglio firma operatori
- Relazione mensile

Servizi per l'infanzia fascia 0-6

La cooperativa ha esperienza diretta ed indiretta nella gestione di servizi per l'infanzia, a supporto della genitorialità e dell'impegno lavorativo dei coniugi sia nelle attività di gestione di Asili Nido, sia nell'ambito di altre tipologie di servizi integrativi per l'infanzia quali I servizi Spazio gioco, così come previsto dalla normativa vigente (cfr D.P. n. 126/serv.4-S.G. del 2013).

I servizi sono rivolti ad una fascia prescolare della popolazione, e sono organizzati seguendo i principi della flessibilità per coadiuvare le famiglie nei loro bisogni e supportarle nel processo di crescita, accudimento ed educazione dei loro bambini. Sono prevalentemente servizi Diurni con face di apertura dalle 08,00 alle 14,00 che possono prevedere meno la presenza della mensa e

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

il pomeriggio. Possono essere organizzati secondo gruppi omogenei o eterogenei per età e adottare la metodologia del piccolo, medio o grande gruppo.

Il servizio offre i seguenti servizi ed attività:

- Accudimento del minore
- Attività ludiche
- Attività educative

Le fasi di erogazione del servizio sono le seguenti:

- Iscrizione
- Avvio dell'anno educativo
- Inserimento e Ambientamento
- Programmazione mensile delle attività ed erogazione del servizio da settembre a giugno di ciascun anno educativo
- Chiusura anno educativo
- Possono essere previste attività estive (assimilabili a grest estivi) rivolte alla stessa fascia di età preferibilmente a favore degli stessi minori che hanno frequentato l'anno educativo corrente. Sono sconsigliabili inserimenti per minori non scolarizzati a partire dal mese di luglio

Per l'erogazione dei servizi viene utilizzata la seguente modulistica:

- Contratto di servizio (se gestito privatamente) o stipula della convenzione (se si tratta di servizio gestito per conto dell'ente pubblico)
- Elenco beneficiari o Trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte dell'ente committente
- Registro presenze
- Stilato un elenco utenti
- Contatto con le famiglie, compilazione della documentazione autorizzativa e programmazione dell'inserimento del bambino
- Compilazione delle schede di sanificazione giornaliera degli ambienti

Per il monitoraggio del servizio vengono compilati:

- Registro presenze dei bambini
- Foglio firma degli operatori
- Relazioni mensili di andamento del servizio
- Documentazione fotografica e video

Nei casi in cui il servizio viene erogato in convenzione/appalto/coprogettazione con gli enti pubblici, può variare leggermente la documentazione utilizzata e la modalità di trasmissione delle informazioni in relazione a quanto richiesto dall'ente committente

Servizi Privati

Servizi Riabilitativi per i disturbi dell'infanzia dell'adolescenza: Il C.F.R.I.



Nel mese di novembre 2019, il nostro ente ha dato avvio ad un progetto ambizioso, l'apertura di una nuova sede ad Augusta, sede di Un Centro privato per il trattamento terapeutico e riabilitativo dei disturbi dell'infanzia e dell'adolescenza. Dopo un avvio sperimentale a Priolo Gargallo, ed il trasferimento in una prima sede ad Augusta, il nostro ente ha deciso di sposare il progetto ambizioso del CFRI (Centro Formazione Ricerca intervento), diventandone l'ente erogatore a cui fa capo. Attraverso una collaborazione esclusiva con il direttore terapeutico del centro Dott.ssa Isabella Migliore psicologa, psicoterapeuta, con una formazione terapeutica sul metodo sensori motorio e tutor Delacato riconosciuto, è stata quindi avviata un realtà che sta crescendo integrandosi sempre più nel territorio di riferimento Augustano e non solo.

Il personale viene costantemente formato e si sono attive collaborazioni multidisciplinari con altre figure professionali, quali L'osteopata, e con i servizi territoriali.

L'obiettivo è quello di una presa in carico globale del bambino che viene seguito in maniera multidisciplinare (anche attraverso una stretta collaborazione con la famiglia e la rete scolastica, e centri di riabilitazione frequentati), e coerente da tutte le figure che ruotano intorno alla sua vita, per un intervento che abbia successo.

Modalità operative:

- Colloquio conoscitivo ed analisi del caso
- Presa in carico globale del minore
- Programmazione ed attuazione degli interventi- collaborazione con tutte le figure di riferimento del minore
- Verifica dei risultati a breve- medio e lungo termine e costante ridefinizione degli obiettivi

Tra le iniziative di prossima attivazione:

- Implementazione tecnologia REAC TM

Progetto In-tatto



Il Brand In-Tatto, un'idea trasformata in progetto, nata all'interno del Centro Ludico Ricreativo per Soggetti Diversamente Abili gestito all'interno del Comune di Priolo Gargallo, oggi è un progetto indipendente in cui poter far confluire produzioni dalle diverse realtà con cui lavoriamo o ci interfacciamo.

Società Cooperativa Sociale
“L’Albero”
- ONLUS -

All'interno dei laboratori d'Arte è nata l'idea di personalizzare le creazioni dei ragazzi frequentanti il Centro al fine di rendere riconoscibile il prodotto. Oggi L'obiettivo del progetto è quello di offrire un'opportunità.

Il nostro non è un prodotto commerciale in senso stretto e non ha fini di lucro, viene infatti proposto in occasioni di eventi organizzati dalla nostra cooperativa all'interno dei quali vengono esposti i prodotti e viene richiesto un contributo utilizzato per finanziare attività ed iniziative rivolte ai ragazzi con disabilità.

Il progetto ha in sé la finalità di creare opportunità di impiego costruttivo del tempo, finalizzato ad un prodotto reale che viene proposto, ricompensando così la fatica e l'impegno impiegato per realizzarlo, in un desiderio realizzato grazie al proprio lavoro, superando il concetto di assistenzialismo puro e proponendo quello di partecipazione attiva.

**Centro socio educativo Residenziale e semi-residenziale per soggetti con disabilità
“La Dimora delle Virtù”**



Nel 2023 è stato formalizzato l'acquisto di un Immobile da ristrutturare sito in Augusta da destinare, a seguito di una ristrutturazione mirata, ad una struttura assimilabile ad un “Dopo di Noi”. A tal fine è stato chiesto ed ottenuto un finanziamento che ha permesso sia l'acquisto che i lavori di ristrutturazione e alla fine del 2024, il 07/09/2024 è stata inaugurata la “Dimora delle Virtù”, un centro socio educativo privato, residenziale e semi residenziale, per persone con disabilità fisica, sensoriale e relazionale, il cui fine è garantire una vita indipendente, mantenere le capacità residue, educare all'autonomia perseguibile, garantendo attività diversificate, alcune delle quali potenzialmente finalizzate all'acquisizione di competenze ai fini di un inserimento lavorativo, che si svolgono in un contesto relazionale e gruppale sano, accogliente ed inclusivo. All'interno della Dimora sono impiegati professionisti del settore afferenti a differenti qualifiche quali: Psicologi, educatori, animatori, operatori osa ed oss, tecnici della riabilitazione.

Il clima emotivo è fondamentale, la gestione delle giornate è infatti assimilabile a quella della vita a casa, e ciascuna delle attività svolte, del quale si fa cenno a titolo esemplificativo viene erogata a fini educativi e di apprendimento di abilità che vanno mantenute o apprese: Disbrigo di commissioni interne ed esterne, riassetto del proprio ambiente di vita, sistemazione dei propri effetti personali, rispetto delle regole, cura degli animali (per sensibilizzare all'attenzione ed alla cura dell'altro ed al senso di responsabilità), cura dell'ambiente esterno (grazie anche all'esperienza dell'Agricoltura sociale), rispetto dell'ambiente ed educazione al risparmio energetico ed alla raccolta differenziata dei rifiuti, aiuto in cucina, aiuto nel momento della pranzo e della cena, senso dell'ospitalità, uscite per lo sviluppo dell'autonomia e sviluppare la capacità di relazione e socializzazione in un contesto esterno.

La Dimora delle virtù si avvale inoltre della collaborazione di figure esterne afferenti a diverse professionalità al fine di creare dei laboratori progettuali tenuti da personale esperto nel settore. È in corso di definizione la carta dei servizi dedicata che sarà distribuita e pubblicizzata al fine di rendere evidente e chiaro il nostro progetto, alla quale si rimanda per il dettaglio delle

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

modalità operative con le quali viene gestito il Progetto. All'interno della Dimora delle Virtù possono essere ospitati 12 soggetti in regime residenziale e 30 in totale in regime semi residenziale. In generale il servizio prevede:

Inserimento:

colloquio conoscitivo previo appuntamento telefonico

analisi del caso

proposta della soluzione ottimale

in caso di esito positivo, sottoscrizione del contratto

Regime Residenziale

Permanenza h 24 in struttura e partecipazione alle attività proposte

Regime semi-residenziale

Partecipazione ai laboratori frequenza 09:00 -14.00 pranzo incluso

Tra i laboratori proposti ad oggi (in costante aggiornamento ed implementazione)

- Laboratori di pittura;
- Laboratorio di musica e canto;
- Laboratorio di cucina e pasticceria;
- Laboratorio di cucito e sartoria;
- Laboratorio di potenziamento delle autonomie;
- Laboratorio espressivo e teatrale;
- Laboratori di potenziamento cognitivo;
- Laboratori d'arte di riciclo creativo e restauro;
- Laboratorio di parrucchieri
- Laboratori motori all'interno ed all'esterno

Tra le iniziative attive e di prossima attivazione:

- Creazione di Bomboniere solidali
- Aperitivi solidali
- Agricoltura sociale
- Ospitalità per scuole ed eventi
- Narrazione teatralizzata di fiabe

Parte tre: qualità, impegni e programmi

3.1 Politica per la qualità

La società cooperativa Sociale L'Albero -onlus- nel perseguire i propri obiettivi ha sempre ritenuto la qualità del proprio servizio come il fondamento del successo e dell'efficacia, e nel continuare ad applicare una strategia che è propria della Società ha istituito un sistema di Gestione della Qualità documentato secondo la UNI EN ISO 9001, al fine di dimostrare ai propri Utenti che i servizi erogati sono sicuri ed affidabili.

La politica della qualità definita dal Consiglio Direttivo della Soc. Coop. Sociale L'Albero .ONLUS- si è posta quindi come obiettivo principale la piena soddisfazione degli utenti e degli enti committenti, inoltre si pone come obiettivo la valutazione continua dei rischi legati alla erogazione del servizio e il loro monitoraggio in modo da tenere sotto controllo il processo di erogazione dei vari servizi in ottica di efficacia ed efficienza.

Si rimanda all'allegato politica per la qualità per la lettura puntuale della mission della cooperativa.

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

I servizi in qualità della Cooperativa della sede di Via Nicola Fabrizi, n, 79 Priolo Gargallo

sono i seguenti :

- **Assistenza domiciliare a favore di anziani disabili e minori**
- **Centro diurno diversamente abili**
- **Assistenza alla comunicazione nelle Scuole**

3.2 Privacy

In adempimento alla nuova normativa sulla Privacy come da **Gdpr Regolamento Generale in materia di protezione dei dati personali , come da disposizioni del regolamento UE** 27 aprile 2016 n. 2016/679/UE D.Lgs. 196/2003 - “Codice in materia di protezione dei dati personali” - i dati personali acquisiti dalla Soc. Coop. Sociale L'Albero – Onlus nell'ambito delle prestazioni e servizi erogati possono essere oggetto di trattamento nel rispetto della Legge citata, dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.

Ogni interessato viene immediatamente informato delle finalità e delle modalità del trattamento cui i suoi dati sono destinati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, **ivi compresi il coniuge ed i parenti fino al primo grado di parentela (genitori e figli) salvo esplicito diniego per iscritto.** l'ambito di diffusione dei dati medesimi, i diritti di cui all'art. 7 del D.L. 196/03, gli estremi identificativi del titolare del trattamento.

In riferimento alla nuova normativa sulla Privacy come da **Gdpr Regolamento Generale in materia di protezione dei dati personali , come da disposizioni del regolamento UE** 27 aprile 2016 n. 2016/679/UE, essa è stata correttamente implementata in azienda

Parte quattro: valutazione e modalità di tutela e verifica

4.1 Procedure e modalità di presentazione dei reclami

La Soc. Coop. Sociale L'Albero - Onlus garantisce la tutela dei cittadini. Ogni cittadino ha la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Nella gestione del reclamo la Cooperativa si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetteranno alla Cooperativa di individuare e definire obiettivi di miglioramento.

Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse forme:

- Comunicazione ai numeri telefonici, ai fax e agli indirizzi di posta elettronica che sono stati indicati nella presente carta dei servizi
- Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, con i referenti del servizio.

Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione con lettera scritta. Ogni reclamo (anche verbale o telefonico o via mail) viene registrato e archiviato come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente.

4.2 Valutazione

Società Cooperativa Sociale
“L'Albero”
- ONLUS -

Il lavoro ed i servizi offerti sono periodicamente monitorati per constatarne l'efficacia in corso d'opera e se necessario ricalibrare gli obiettivi previsti.

E' inoltre sempre prevista una valutazione finale ed un riesame per i progetti strutturati ed il loro eventuale rinnovo.

Viene inoltre considerato fondamentale il feedback proveniente dalle famiglie dei nostri utenti che ci perviene tramite compilazione di appositi questionari (sia per gli utenti in forma di intervista strutturata, che per le famiglie), o telefonate periodiche sull'andamento del servizio e ci permette di saggiare la soddisfazione dell'utenza diretta ed indiretta.

Parte cinque: i nostri progetti

Obiettivo del nostro ente (in proprio, in ATS/ATI o attraverso il consorzio) resta quello di continuare ad ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza per potere arginare le difficoltà che spesso quotidianamente si trovano a vivere.

A tal proposito è nei nostri programmi a breve e medio e lungo termine

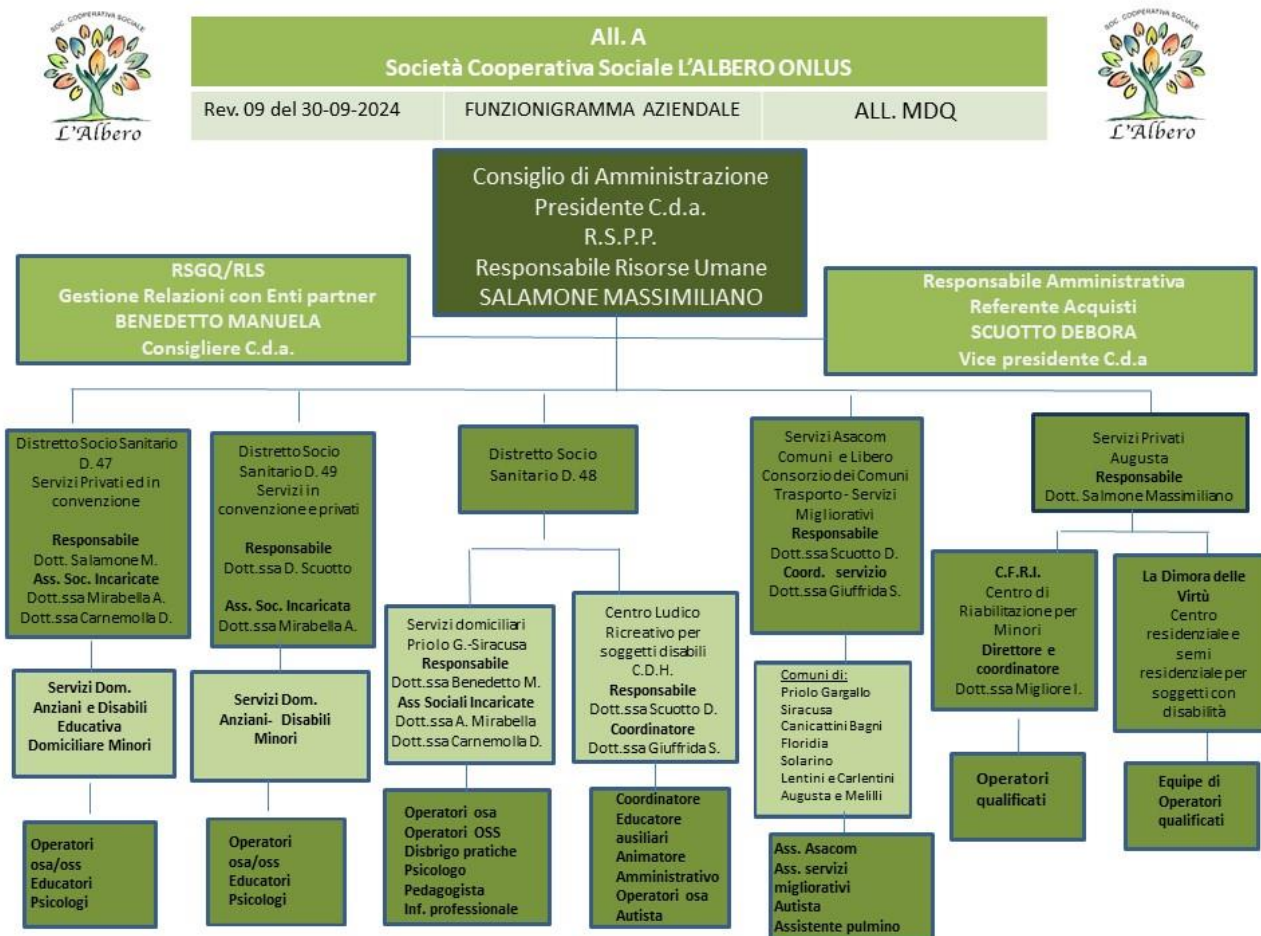
- Gestire servizi all'infanzia fascia 0-6
- Avviare progetti riguardanti fasce deboli della popolazione
- Gestire comunità alloggio o gruppi appartamento
- Offrire un servizio di sostegno scolastico specialistico
- Gestire prestazioni sanitarie low cost attraverso il consorzio
- Proporre attività ricreative e/o estive per gli assistiti dei servizi in relazione ad età e caratteristiche degli assistiti
- Creare una struttura residenziale low cost per padri single che si trovano sprovvisti di alloggio.
- Creare un servizio di baby sitting specializzato
- Creare un centro di reclutamento per badanti
- Creare una cooperativa di tipo B

Aggiornamento del 30/09/2024



Allegati

Allegato A: organigramma in revisione corrente





Società Cooperativa Sociale
“L’Albero”
- ONLUS –

Allegato B: modulo di gestione reclami

Nome		
Città	Prov.	Cap.
Via		
Tel.		
Note:		

Descrizione reclamo:	
Area interessata:	
Resp. Area	Firma

Azione Risolutiva:



Verifica attuazione ed efficacia AR:
NOME E FIRMA COMPILATORE

Soc. coop. sociale L'ALBERO - ONLUS	RAPPORTO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	Data:
		Pag. di

[illegible]

Grado di soddisfazione su: *	1	2	3	4	5	TOT
Qualità del servizio di assistenza ricevuta						
Disponibilità e cortesia degli operatori						
Professionalità e competenza degli operatori						
Rispetta gli orari di lavoro ed è puntuale						
Capacità di ascolto del responsabile (A.S.)						



Società Cooperativa Sociale
"L'Albero"
- ONLUS -

Sente l'ente attento alle sue esigenze (cambio turno, cambio operatore, ecc)						
Ritiene che l'ente la aiuti nella risoluzione dei suoi bisogni						
TOT.						

Lamentele o suggerimenti sul servizio:

1 = No	2 = Poco	3 = Abbastanz a	4 = Si	5 = Molto
---------------	-----------------	--------------------------------	---------------	------------------

Allegato D: monitoraggio servizi semiresidenziali

Soc. coop. sociale L'ALBERO - ONLUS	RAPPORTO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO SEMI RESIDENZIALE _____	Data: Pag. di
--	---	----------------------

COGNOME E NOME UTENTE _____

COGNOME E NOME FAMILIARE _____

NOTE DI VISITA

QUESTIONARIO DI ANALISI SODDISFAZIONE UTENTE

Grado di soddisfazione su: *	1	2	3	4	5	TOT
Qualità del servizio ricevuto						
Disponibilità e cortesia degli operatori						
Professionalità e competenza degli operatori al centro						
Professionalità e competenza degli operatori ed assistenti addetti al trasporto						
Capacità di ascolto del coordinatore						



Società Cooperativa Sociale
“L’Albero”
- ONLUS -

Gradevolezza delle attività svolte (interne ed uscite esterne, attività estiva, mare, ecc)						
TOT.						

Lamentele o suggerimenti sul servizio:

☐ Firma Utente / Familiare _____

Firma del Responsabile Ente capofila o del Coordinatore del Servizio _____

*

1 = No	2 = Poco	3 = Abbastanza	4 = Si	5 = Molto
---------------	-----------------	-----------------------	---------------	------------------

Allegato E. Customer Satisfaction interna**CUSTOMER SATISFACTION INTERNA**

Il presente documento serve a raccogliere dati al fine di pervenire ad un miglioramento continuo della gestione delle risorse umane, considerate fondamentali per lo svolgimento delle attività. Quindi lo compili liberamente, senza timore che le informazioni che riporterà possano essere usate contro di lei o i suoi colleghi. I dati raccolti resteranno riservati ed a conoscenza esclusivamente dalla Direzione e del Responsabile Qualità.

Compilato da (facoltativo)	Funzione aziendale:
----------------------------	---------------------

Quali obiettivi, professionali, economici, umani, etc, si prefigge?

1. Ritiene che all'interno di questa struttura, possa conseguirli?

Pienamente ☐ Abbastanza ☐ In parte ☐ Appena ☐ NO ☐

2. Si ritiene soddisfatto del suo ruolo all'interno dell'Ente?

Pienamente ☐ Abbastanza ☐ In parte ☐ Appena ☐ NO ☐

In caso di risposta negativa, quale ruolo o mansione le piacerebbe svolgere? _____

3. Ha ben chiaro chi sono i suoi interlocutori (responsabili, referenti di servizio, referenti amministrativi, ecc) nello svolgimento delle sue funzioni?

Pienamente ☐ Abbastanza ☐ In parte ☐ Appena ☐ NO ☐

4. Ritiene che i suoi colleghi apprezzino il suo lavoro?

Pienamente ☐ Abbastanza ☐ In parte ☐ Appena ☐ NO ☐



Società Cooperativa Sociale
“L’Albero”
- ONLUS –

5. Ritiene che i suoi superiori apprezzino il suo lavoro?

Pienamente ☐ Abbastanza ☐ In parte ☐ Appena ☐ NO ☐

6. Ritiene di poter fornire valore aggiunto alla struttura?

Pienamente ☐ Abbastanza ☐ In parte ☐ Appena ☐ NO ☐

Potrebbe spiegarne il
motivo? _____

7. Ritiene adeguata e soddisfacente la gestione dei servizi da parte dell’Ente ?

Pienamente ☐ Abbastanza ☐ In parte ☐ Appena ☐ NO ☐

8. Complessivamente, e nell’ottica di un continuo miglioramento, si sente SODDISFATTO?

Pienamente ☐ Abbastanza ☐ In parte ☐ Appena ☐ NO ☐

La invitiamo a fornire suggerimenti che possano contribuire alla crescita della struttura:

Luogo e Data:

Firma compilatore (FACOLTATIVA)