

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.**

***“COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.”***  
***Largo San Giorgio, 47 – 95041- Caltagirone (Ct)***  
***P. IVA 05312600876***  
***Mail: nuovemetescs@gmail.com***  
***Cellulare: 3389948668***  
***PEC: nuovemete@pec.it***

|  |        |
|--|--------|
| Indice   | pag. 2 |
| Cos'è La Carta Dei Servizi?  | pag. 3 |
| Presentazione E Dati Identificativi Dell'ente  | pag. 4 |
| L'Organigramma   | pag. 6 |
| Principi Ispiratori  | pag. 7 |
| Diritti dell'Utente  | pag. 7 |
| Doveri dell'Utente   | pag. 8 |
| Servizi Offerti  | pag. 9 |
| Criteri di accesso ai servizi e modalità   | pag. 9 |
| Area Anziani:<br>Assistenza Domiciliare Per Anziani, Disabili Ed Assistenza Integrata    | pag.10 |
| Area Disabili Psicici:<br>Assistenza Domiciliare, Gruppo Appartamento, Comunità Alloggio | pag.12 |
| Area Minori e Famiglia:<br>Educativa Domiciliare E Sostegno Alla Genitorialità           | pag.14 |
| La Procedura Del Reclamo   | pag.16 |
| Gestione della Privacy   | pag.17 |
| Questionario di Soddisfazione dell'Utente  | pag.18 |
| Modulo di Reclamo  | pag.19 |

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che la “Cooperativa Nuove Mete S.C.S.” si assume di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni necessarie per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi offerti e ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie ed assistenziali; è uno strumento di informazione e di partecipazione in cui assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

La Carta dei Servizi offre un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori e amministratori; è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e rivisto ogni qual volta sia necessario; è a disposizione dell'utenza presso le sedi dell'ente. La stessa serve a definire regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.

Questa Carta dei servizi ha lo scopo di offrire una visione chiara e globale dei servizi erogati dalla Cooperativa stessa, come richiesto dalle vigenti norme in materia ed anche della legge quadro 328/00 all'art. 13 che prevede la predisposizione di tale Carta anche dalle organizzazioni del Terzo Settore.

**“COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.”**  
**Largo San Giorgio, 47 – 95041- Caltagirone (Ct)**  
**P. IVA 05312600876**  
**Mail: [nuovemetescs@gmail.com](mailto:nuovemetescs@gmail.com)**  
**Cellulare: 3389948668**  
**PEC: [nuovemete@pec.it](mailto:nuovemete@pec.it)**

## PRESENTAZIONE E DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE

La Cooperativa Nuove Mete nasce il giorno 8 ottobre 2015 per offrire al territorio un intervento di supporto e miglioramento dell'offerta nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.

La stessa opera nel territorio calatino a servizio dei cittadini, sostenendo tutte le categorie svantaggiate con servizi volti all'assistenza fisica, psichica, sanitaria e sociale a prevenzione e cura di disagi ed esclusione, svolgendo le sue attività con la massima professionalità grazie ad un team di lavoro giovane, costituito da diverse professionalità tutte specializzate ed aggiornate nelle competenze: Operatori Sociali, Medici, Infermieri, Psicologi, Pedagogisti, Operatori Socio Assistenziali e Socio Sanitari.

Nuove Mete collabora in rete con molti enti del terzo settore che compongono il fitto tessuto sociale dei servizi, e ciò per far maturare e crescere l'impegno civico e morale e l'unione solidale.

L'oggetto sociale della Cooperativa comprende anche:

- l'organizzazione e gestione di servizi di assistenza domiciliare semplice o integrata, infermieristica e sanitaria, di attività a ciclo diurno residenziali o semi residenziali, a favore di persone svantaggiate, anziane, inferme o bisognose, di portatori di handicap, tossicodipendenti, di minori e famiglie in difficoltà;
- l'organizzazione e gestione dell'assistenza sanitaria ed infermieristica di cui sopra presso ospedali, case di cura, case di riposo, comunità e luoghi di villeggiatura;
- la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, ed in particolare di servizi assistenziali, scolastici di base, e di formazione professionale, sanitari di base e a elevata integrazione sociosanitaria;
- l'intervento a favore di famiglie finalizzato all'educazione dei bambini, al fine di favorire l'inserimento dei minori in stato di bisogno anche momentaneo;
- la gestione di attività e servizi di sostegno e riabilitazione, sia domiciliari che presso strutture sanitarie, scuole e simili;
- il recupero psichico di degenti ed ex degenti in ospedali psichiatrici;
- l'educazione alimentare e sanitaria, per la corretta tutela della salute e la prevenzione delle malattie;
- la gestione di strutture sanitarie, socio sanitarie, di assistenza ed educative, centri di cura preventiva, cliniche, palestre con finalità terapeutiche e riabilitative, scuole di ogni ordine e grado, asili, stabilimenti balneari e piscine, case di vacanza marine e montane, campeggi, e lo svolgimento delle attività connesse di pulizia e sanificazione;
- la gestione di centri di accoglienza per stranieri o persone bisognose;

**“COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.”**  
**Largo San Giorgio, 47 – 95041- Caltagirone (Ct)**  
**P. IVA 05312600876**  
**Mail: [nuovemetescs@gmail.com](mailto:nuovemetescs@gmail.com)**  
**Cellulare: 3389948668**  
**PEC: [nuovemete@pec.it](mailto:nuovemete@pec.it)**

-lo svolgimento di attività di sensibilizzazione della comunità locale nei confronti delle persone svantaggiate, anziane, inferme o bisognose;  
-la promozione dell'impegno di istituzioni, enti pubblici e privati a favore di persone svantaggiate, e quindi la collaborazione in particolare con enti pubblici, organizzazioni di volontariato, associazioni, società ed enti che svolgano la propria attività nei settori suindicati.

Tali servizi vengono erogati sempre in accordo con Enti pubblici; tuttavia gli stessi possono essere forniti, per quanto possibile, su richiesta di soggetti privati.

La scelta del nome trova suo fondamento nella *mission* che i soci si sono proposti al momento della costituzione della Cooperativa: costruire e creare attività, progetti, interventi in grado di fornire sostegno, aiuto, solidarietà, nelle nostre realtà territoriali per andare oltre ciò che si prospetta; scoprire e portare soci ed utenti verso nuove mete. Ci si prefigge, quindi, di costruire dei percorsi di crescita, sempre più efficaci ed efficienti, atti a migliorare la qualità della vita di tutti i soggetti coinvolti, non temporaneamente ma in maniera più stabile e duratura possibile.

#### DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE

Denominazione: Nuove Mete Società Cooperativa Sociale.

Sede legale: Caltagirone - Largo San Giorgio, 47.

Telefono: 338 9948668

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 previo appuntamento telefonico

Indirizzi di posta elettronica: [nuovemetescs@gmail.com](mailto:nuovemetescs@gmail.com); [nuovemete@pec.it](mailto:nuovemete@pec.it).

Sito internet: <https://www.coopnuovemete.it/>

#### **Nuove Mete è iscritta presso i seguenti Pubblici Registri/Albi:**

- Albo Società cooperative con il numero: C111895; Data di iscrizione: 22/10/2015 nella sez. Cooperative a mutualità prevalente di diritto.
- Albo Comunale Gruppi Appartamento, Comune di Caltagirone, n. 67/2018; Data di iscrizione: 29/01/2018 per la gestione di un Gruppo Appartamento sito in Caltagirone n. 47
- Albo Regionale ex l. 22/1986 – Regione Sicilia – Assessorato alla Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro – Sez. Disabili Psicici – Comunità Alloggio sita in Grammichele, Via F. Petrarca n. 52.
- Albo regionale L.R. 22/86 sez. assistenza domiciliare Sez. Anziani (in corso di rilascio).
- Albo regionale L.R. 22/86 sez. assistenza domiciliare Sez. Disabili (in corso di rilascio).

**“COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.”**  
**Largo San Giorgio, 47 – 95041- Caltagirone (Ct)**  
**P. IVA 05312600876**  
**Mail: [nuovemetescs@gmail.com](mailto:nuovemetescs@gmail.com)**  
**Cellulare: 3389948668**  
**PEC: [nuovemete@pec.it](mailto:nuovemete@pec.it)**

- Albo regionale L.R. 22/86 sez. assistenza domiciliare Sez. Minori (in corso di rilascio).

## L'ORGANIGRAMMA

Organigramma e suddivisione delle aree di competenza

6



Presidente: Sammartino Giacomo

Vice Presidente e Coordinatore dei Servizi: Rabbito Rowena

Consigliere: dott. ssa A.S. Delizia Giuditta

Assistente Sociale: Dott.ssa Azzolina Gesualda

Responsabile Amministrativo di Segreteria: dott. ssa Balata Margherita

Coordinatore Assistenza Domiciliare: Marcinnò Maria

RSPP: dott. Ing. Lo Faro Francesco

**“COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.”**  
**Largo San Giorgio, 47 – 95041- Caltagirone (Ct)**  
**P. IVA 05312600876**  
**Mail: nuovemetescs@gmail.com**  
**Cellulare: 3389948668**  
**PEC: nuovemete@pec.it**

## PRINCIPI ISPIRATORI

Il Principio Cardine sulla quale si basa la politica dell'Ente, è quello dell'Assistenza verso tutti coloro i quali necessitano di aiuto e supporto di assistenza anche psicologica e medico-sanitario.

I criteri gestionali tengono fermamente conto dei seguenti principi ispiratori:

**Eguaglianza:** nel rapporto con l'utente si applicano regole uguali per tutti senza alcuna forma di discriminazione (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.) e nel massimo rispetto della dignità umana, senza mai trascurare che i servizi devono essere progettati tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.

**Imparzialità:** gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

**Partecipazione:** viene favorita, per quanto possibile, la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della cooperativa che lo riguardano; per questa ragione, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui formulare eventuali reclami, istanze, osservazioni e suggerimenti per un continuo miglioramento;

**Efficienza ed efficacia:** la cooperativa ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utente senza sprechi di risorse.

**Garanzia della privacy:** tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs. 196/03) e, soprattutto, della correttezza e della riservatezza.

Sulla base di tali principi, del tutto coerenti ad essi, si possono definire i Diritti e i Doveri degli utenti/ospiti.

### DIRITTI DELL'UTENTE/OSPITE

L'obiettivo è assicurare il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che determinano un clima sereno e familiare.

A) Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra utente ed operatori addetti ai vari servizi, è che

l'utente sia protetto da qualsivoglia pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.

B) L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla cooperativa informazioni relative alle caratteristiche della prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

C) L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.

D) L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.

E) L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

F) L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.

G) L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di discriminazione e violenza fisica e/o morale.

#### **DOVERI DELL' UTENTE/OSPITE**

H) Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.

I) L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti delle proprie condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.

J) L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti degli operatori e tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.

K) L'utente deve garantire il rispetto degli impegni presi al momento dell'avvio del servizio/attività che lo riguarda.



## SERVIZI OFFERTI

### CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITÀ

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità.

Hanno diritto ad usufruire delle prestazioni con accesso prioritario ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali:

- i soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;
- i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali.

Hanno diritto di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali, con le modalità e nei limiti definiti dalle leggi regionali, anche i cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea ed i loro familiari, nonché gli stranieri, individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286.

Ai profughi, agli stranieri ed agli apolidi sono garantite le misure di prima assistenza, di cui all'articolo 129, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

I parametri per la valutazione delle condizioni sono definiti dai Comuni, sulla base dei criteri generali stabiliti dal Piano Nazionale.

Per accedere ai servizi offerti dalla Cooperativa “Nuove Mete” occorre presentare presso la Cooperativa formale richiesta, completa della documentazione attestante la reale necessità della domanda di intervento. È possibile esprimere istanza anche presso gli uffici competenti per territorio: servizi sociali del Comune e della Provincia, Asp in special modo Servizio Di Salute Mentale (DSM), etc. che avranno cura di inoltrare apposita domanda.

Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la segreteria telefonica della Cooperativa al numero 3389948668 dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:30 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica [nuovemetescs@gmail.com](mailto:nuovemetescs@gmail.com)

**“COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.”**  
**Largo San Giorgio, 47 – 95041- Caltagirone (Ct)**  
**P. IVA 05312600876**  
**Mail: [nuovemetescs@gmail.com](mailto:nuovemetescs@gmail.com)**  
**Cellulare: 3389948668**  
**PEC: [nuovemete@pec.it](mailto:nuovemete@pec.it)**

## **- AREA ANZIANI:**

### **ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI, DISABILI ED ASSISTENZA INTEGRATA.**

#### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale.

- Assicurare all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti ed interventi che gli consentano di affrontare la vita quotidiana, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma e dunque favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto familiare e sociale;
- Promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane/disabili all'interno della loro comunità di appartenenza così da arginare rischi di emarginazione sociale e di condizione di isolamento, ed agire con piani di intervento individualizzati finalizzati al miglioramento della qualità della vita in generale;
- Sviluppare processi di supporto agli interventi dei servizi sociali, promuovendo la crescita della Cooperazione e del Volontariato, attraverso la diffusione dell'informazione circa la fruizione dei servizi e la creazione di una rete di comunicazione e scambio di informazioni e conoscenze.

#### **PRESTAZIONI**

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria)
- Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilitazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);
- Preparazione dei pasti a domicilio, favorendo la partecipazione del soggetto nella preparazione;
- Disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale)
- Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi)
- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti con la famiglia e con la comunità locale;
- Sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo delle terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collegamento con il medico di base, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prelievo per esami di

laboratorio, cura delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia anche durante ricovero ospedaliero, iniezioni ipodermiche, controllo della pressione arteriosa su richiesta del medico curante, ecc);

- Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e dei Programmi Assistenziale Individuale, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare è erogato secondo le esigenze dell'utente, sempre in accordo con l'ufficio pubblico di competenza, o in accordo con l'utente qualora egli stesso abbia richiesto il servizio.

#### PERSONALE OPERATIVO

- Assistente Sociale Coordinatore
- Operatore Socio Assistenziale
- Infermiere Professionale
- Ausiliario
- Autista

## AREA DISABILI PSICHICI:

ASSISTENZA DOMICILIARE, GRUPPO APPARTAMENTO, COMUNITÀ ALLOGGIO.

## FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale.

Gli Obiettivi Generali sono:

- Creare condizioni di pari opportunità;
- Favorire un clima che consenta attraverso le attività proposte, l'interazione e l'integrazione, favorendo atteggiamenti cooperativi contribuendo al rafforzamento dell'autostima e alla costruzione di una identità personale nel disabile;
- Creare le condizioni affinché la comunicazione tra il disabile e le persone a lui vicine sia realmente efficace, cercando di migliorarne i rapporti;
- Sostegno per le attività quotidiane;
- Sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intrafamiliare;
- Sviluppare il senso critico del disabile in relazione al suo vissuto, al suo agire quotidiano;
- Elaborazione delle esperienze condivise con l'operatore specializzato;
- Accompagnamento educativo;
- Garantire momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno;
- Favorire l'inclusione nel mondo del lavoro;

## PRESTAZIONI

I progetti individualizzati per soggetti riconosciuti disabili psichici o quelli ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L.n.104/92, in attuazione dei principi di uguaglianza, universalità, non discriminazione, sussidiarietà, libera partecipazione, coerenza, efficienza ed efficacia, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono. Essi, infatti, nascono dall'esigenza di proseguire l'esperienza già avviata e consolidata in precedenza, consistente in molti casi nell'affiancamento a disabili psichici del territorio di operatori che li supportino nelle loro attività di vita quotidiana e di operatori

**“COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.”**  
**Largo San Giorgio, 47 – 95041- Caltagirone (Ct)**  
**P. IVA 05312600876**  
**Mail: nuovemetescs@gmail.com**  
**Cellulare: 3389948668**  
**PEC: nuovemete@pec.it**

specializzati che li aiutino a rielaborare le loro esperienze e le relazioni interpersonali, favorendo nuove esperienze ambientali e sociali.

Le azioni specifiche del progetto sono quindi rivolte allo sviluppo e al mantenimento delle aree delle autonomie, del tempo libero per quanto non garantito dai servizi sociali comunali e dal servizio sanitario nazionale o da altri Enti normativamente competenti.

#### MODALITA' DI EROGAZIONE

L'attivazione del servizio avviene sia su richiesta dell'ASP, sia su richiesta del disabile al Dipartimento di Salute Mentale che appronta apposito piano personalizzato in base alle esigenze dello stesso.

I progetti personalizzati verranno attivati secondo il seguente quindi l'iter:

- Richiesta del disabile al Servizio Sociale Comunale
- Nuova presa in carico del disabile e della famiglia
- Lavoro di rete con le reti primarie, i servizi sociali e sanitari
- Scelta dell'utente del Personale Operativo
- Elaborazione del piano personalizzato in collaborazione coi Servizi dell'Asp coinvolti
- Primo periodo di osservazione del piano personalizzato
- Monitoraggio periodico trimestrale del piano personalizzato
- Verifica semestrale del piano personalizzato

#### PERSONALE OPERATIVO

- Operatore Responsabile del Progetto
- Operatore-Accompagnatore (OSA – Animatore Sociale)
- Operatore Professionale Specializzato (Psicologo – Assistente Sociale - Pedagogista
- Educatore Professionale – Infermiere Professionale)

## AREA MINORI E FAMIGLIA

### “EDUCATIVA DOMICILIARE E SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ” DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Educativa Domiciliare supporta i nuclei familiari che si trovano in stato di disagio sociale di gravità medio - lieve per situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea, che incidono negativamente sull’esercizio della funzione educativa genitoriale e quindi, sulla possibilità di assicurare un’armonica crescita psicofisica ed un’adeguata socializzazione dei minori.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio viene attivato in presenza di:

- minori che manifestino disadattamento e/o disagio socio-relazionale;
- minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere interventi di allontanamento;
- minori sottoposti a provvedimenti degli Organi giudiziari (Tribunale Ordinario, Tribunale per minorenni, Giudice Tutelare/Procura minorile).

Il servizio consente di intervenire sulle dinamiche familiari allo scopo di sostenerne la genitorialità, nel sostegno alle funzioni educative genitoriali offerto alle famiglie in modo individuale e limitato nel tempo, per particolari momenti di problematicità familiare e all’interno di un progetto socio-educativo atto a sostenere i diritti del/della minore e le responsabilità genitoriali.

Il Servizio, agendo in un’ottica di prevenzione, ha come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, favorendo al suo interno un armonico sviluppo dei minori in presenza di problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio familiare. La durata dell’intervento può variare a seconda della complessità della situazione, delle resistenze e della recettività del minore.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di Educativa Domiciliare concerne interventi mirati a fornire alle famiglie risposte adeguate ai bisogni dei minori. Pertanto, il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- supportare ed accompagnare nella quotidianità i genitori in situazioni di particolare disagio socio-culturale ed ambientale, ad esercitare le proprie funzioni, attraverso interventi domiciliari da parte di personale specializzato (educatori);

**“COOPERATIVA NUOVE METE S.C.S.”**  
**Largo San Giorgio, 47 – 95041- Caltagirone (Ct)**  
**P. IVA 05312600876**  
**Mail: [nuovemetescs@gmail.com](mailto:nuovemetescs@gmail.com)**  
**Cellulare: 3389948668**  
**PEC: [nuovemete@pec.it](mailto:nuovemete@pec.it)**

- favorire l'integrazione sociale e scolastica dei minori con difficoltà di apprendimento ed inserimento, avvalendosi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.

### OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'obiettivo dell'intervento è duplice, da un lato mira a sollecitare un certo grado di autonomia nel bambino/ragazzo, facendo leva sulle sue risorse personali; dall'altro tende ad un progressivo passaggio di consegne dall'educatore alla famiglia.

Il servizio di educativa domiciliare ha l'obiettivo di raggiungere i seguenti risultati qualitativi:

- superamento delle disfunzionalità del sistema;
- crescita del minore e delle sue potenzialità;
- crescita del nucleo familiare di appartenenza;
- riduzione di eventuali segnalazioni del Tribunale per i Minorenni;
- riduzione dei casi di istituzionalizzazione.

### MODALITA' DI EROGAZIONE

La progettazione, l'esecuzione e la gestione del servizio dovranno espressamente riferirsi, perseguendone finalità ed obiettivi, alle disposizioni vigenti in materia di gestione di servizi per minori ed in relazione al Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'Assistente Sociale Comunale e dall'Assistente Sociale della Cooperativa.

### PERSONALE OPERATIVO

- Psicologo
- Educatore
- Assistente Sociale Coordinatore
- Autista

## LA PROCEDURA DEL RECLAMO

La Cooperativa intende garantire la tutela degli utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. L'obiettivo è quello di risolvere tali problematiche al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, risultano fondamentali i consigli, le osservazioni, le esigenze che gli utenti stessi sono invitati ad esprimere.

Modalità di presentazione del reclamo.

È possibile presentare osservazioni, reclami o qualsiasi tipo di richiesta per gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità dei servizi erogati dall'ente attraverso le seguenti modalità:

- 1 Telefonicamente presso la segreteria della Cooperativa.
- 2 Inviando una lettera indirizzata al Responsabile della Cooperativa.
- 3 Compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la sede della Cooperativa.
- 4 Lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso la sede legale del Cooperativa.

In qualunque caso, il Responsabile della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro dieci giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata, qualora non trovino immediata soluzione.



## **GESTIONE DELLA PRIVACY DELL' UTENTE**

I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa Nuove Mete, sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi:

- 1 Trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- 2 Raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- 3 Esatti e, se necessario, aggiornati;
- 4 Pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- 5 Conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione. Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della Cooperativa, sono attuate le necessarie misure di sicurezza.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il presente questionario, che ci permetterà di migliorare sempre di più i nostri servizi e di adeguarli alle Sue aspettative. La ringraziamo per la sua disponibilità e la invitiamo ad utilizzare lo stesso questionario per comunicarci eventuali suoi suggerimenti. Per esprimere le sue valutazioni Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al suo giudizio.

































Per esprimere le sue valutazioni Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al suo giudizio.

Utente: \_\_\_\_\_  Uomo  Donna Età \_\_\_\_\_

Servizio di cui usufruisce l'assistito: \_\_\_\_\_

Operatore addetto: \_\_\_\_\_

| Legenda simboli | Molto Soddisfatto<br> | Soddisfatto<br> | Poco Soddisfatto<br> | Insoddisfatto<br> |
|-----------------|--|--|---|--|
|-----------------|--|--|---|--|

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| E' soddisfatto del lavoro svolto dagli operatori che le hanno assegnato?   |    |    |    |    |
| Gli operatori le hanno mai mancato di rispetto?<br>SE SI CHI   | SI  |   | NO  |   |
| E' Soddisfatto/a della puntualità degli operatori?   |   |   |   |   |
| E' Soddisfatto/a della disponibilità degli operatori?<br>Qualora non sia soddisfatto/a di chi in particolare _____ |  |  |  |  |
| In caso di ritardo o di cambiamento turno è stata/o sempre avvisato?   | SI  |   | NO  |   |
| Cortesia dell'assistente sociale   |  |  |  |  |
| Cortesia dell'assistente domiciliare assegnata   |  |  |  |  |
| La soddisfa il lavoro svolto dall'assistente domiciliare?  |  |  |  |  |
| La soddisfano chiarezza della comunicazione e informazione fornita?  |  |  |  |  |
| Come giudica la qualità globale del servizio   |  |  |  |  |

Eventuali suggerimenti che possano aiutarci ad offrirle un servizio migliore

Data \_\_\_\_\_

Firma dell'assistito o familiare \_\_\_\_\_

## SEGNALAZIONE RECLAMO

*A cura del Coordinatore del Servizio*

RAPPORTO DI RECLAMO n° \_\_\_\_\_ dell'anno \_\_\_\_\_

### GESTIONE DEL RECLAMO

Il Coordinatore \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

*A cura di chi avanza il reclamo (o di chi lo registra)*

Nome e cognome di chi avanza il reclamo: \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO

Data: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_