INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI 2
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 2
1.2 Soggetti ed enti a cui è rivolta la Carta dei Servizi 2
1.3 Obiettivi della Carta dei Servizi 2
1.4 Normativa di riferimento per la redazione della Carta dei Servizi 3
1.5 I principi fondamentali della Carta dei Servizi 4
1.6 Pubblicazione della Carta dei Servizi 4
2. LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE SO.SE. 5
2.1 I nostri valori e la nostra missione 5
2.2 La nostra storia 6
2.3 Governance 6
2.4 Organigramma 7
2.5 Ambito territoriale 7
2.6 Informazioni generali sull'ente 8
3. I NOSTRI SERVIZI 9
3.1 Elenco dettagliato dei servizi, modalità di accesso, metodologia e destinatari 9
3.1.1 Area servizi socio-educativi professionali 9
3.1.2 Area servizi socio-educativi all'infanzia 10
3.1.3 Area servizi socio-educativi di animazione e aggregazione 11
3.1.4 Area servizi di assistenza alla persona 12
4. IMPEGNI DI QUALITÀ 14
4.1 Standard di qualità 14
4.2 Sistema di Gestione per la Qualità 15
4.3 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti 15
4.4 Monitoraggio e miglioramento continuo 16
5. DIRITTI E DOVERI DEI BENEFICIARI DEI SERVIZI 16
5.1 Diritti dei beneficiari dei servizi erogati 16
5.2 Doveri dei beneficiari dei servizi 16
6. SICUREZZA, PRIVACY E SOSTENIBILITÀ 17
7. APPROVAZIONE E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 17

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento informativo previsto dalla normativa italiana, che ha l'obiettivo di definire informazioni chiare e trasparenti sugli impegni, i principi e la qualità dei servizi erogati dalla **Società Cooperativa Sociale So.Se**. È progettato nell'ottica di garantire un miglioramento continuo dell'offerta e di illustrare le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi, i diritti che gli utenti possono esercitare, tra cui quelli di reclamo e proposta, e le procedure di monitoraggio e controllo della qualità che vengono applicate per assicurare un livello standard dei servizi forniti.

1.2 Soggetti ed enti a cui è rivolta la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si propone di rappresentare uno strumento di ascolto-partecipazione-comunicazione tra la Cooperativa e:

- gli utenti che accedono direttamente al servizio;
- i familiari degli utenti e/o i caregiver;
- i lavoratori e i soci;
- la comunità e altre associazioni;
- gli enti pubblici e le istituzioni locali;
- potenziali finanziatori.

1.3 Obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi assolve a una pluralità di funzioni direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei diritti dei cittadini/utenti. Il documento identifica gli impegni presi dalla Cooperativa con i cittadini a cui rivolge i suoi servizi, definendo in maniera dettagliata l'offerta, le modalità di accesso e di erogazione, i criteri di qualità, gli strumenti di controllo e le azioni correttive da mettere in atto in caso di inadempienza. Nello specifico, la Carta dei Servizi è un utile strumento per:

- **i cittadini/utenti al fine di:**
  - essere informati in modo chiaro e trasparente sull'offerta dei servizi della cooperativa;
  - partecipare attivamente nella valutazione della qualità dei servizi ricevuti;
  - essere tutelati rispetto alla qualità del servizio (gestione dei reclami) e alle necessità emergenti (gestione delle proposte).

- **La Cooperativa con l'obiettivo di:**
  - promuovere la qualità dei servizi offerti;

- favorire il miglioramento continuo integrando e innovando i servizi offerti per rispondere a nuovi bisogni della comunità e del cittadino/utente;
- garantire la trasparenza nella gestione dei propri servizi;
- incentivare la partecipazione e la tutela dei cittadini/utenti;
- assumersi i propri impegni nei confronti del cittadino/utente, della comunità e degli enti con cui collabora;
- accreditarsi presso gli enti pubblici nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali, educativi e ludico-ricreativi;
- essere utilizzata come parametro di valutazione per gli enti appaltanti nell'analisi dell'offerta per l'affidamento di servizi socio-assistenziali, educativi e ludico-ricreativi.

1.4 Normativa di riferimento per la redazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata elaborata seguendo i principi cogenti della seguente normativa:

Riferimenti	Oggetto della norma
D.P.C.M. 27/01/1994	**"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" o "decreto Ciampi"**
D.P.C.M. 21/12/1995	**"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici"**
L. 328/2000	**"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"**
L.P. 13/2007	**"Politiche sociali nella provincia di Trento"**
Direttiva del Ministero per la funzione pubblica 24/03/2004	**"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"**
Delibera n.32 del 20gennaio 2016	**"Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" ANAC**
Delibera provinciale n.1182 del 6/7/2018	**"Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"**
Delibera provinciale n. 2474 del 21/12/2018	**"Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per l'anno 2019e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità - area anziani"**
Norma UNI EN ISO 9001:2015	**"Norma internazionale per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ)"**

1.5 I principi fondamentali della Carta dei Servizi

I principi fondamentali individuati dalla normativa italiana a tutela dei cittadini, rappresentano le fondamenta del nostro operato, nello specifico facciamo riferimento a:

• **principio di uguaglianza:** l'erogazione del servizio deve essere ispirata all'uguaglianza dei diritti degli utenti da intendersi come divieto di ogni ingiustificata distinzione e discriminazione (per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche) e non come adozione di un servizio omologato per tutti gli utenti. Il rispetto delle diversità di ciascuno e dei particolari bisogni personali, è garantito attraverso l'utilizzo di specifici strumenti quali il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e il Piano Educativo Individualizzato (PEI);

• **principio di imparzialità:** le modalità di accesso e l'erogazione del servizio devono avvenire nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La cooperativa è tenuta ad eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto e a definire criteri oggettivi che disciplinino le prassi al fine di limitare l'arbitrarietà e l'insorgenza di favoritismi;

• **principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni;

• **diritto di scelta:** deve essere garantito mettendo il cittadino nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi e di poter scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno;

• **principio di partecipazione:** gli utenti, i loro familiari e i cittadini, sono coinvolti attivamente nella programmazione, nella realizzazione e nella valutazione dei servizi socio-assistenziale, educativi e ludico-ricreativi, attraverso strumenti che permettono loro di prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, fornire eventuali richiami o reclami al fine di migliorare i servizi;

• **principio di efficacia ed efficienza:** l'attività dei soggetti erogatori si basa su criteri di efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. A tal fine, la Cooperativa lavora con l'obiettivo di assicurare sostegno e tutela agli utenti tramite il raggiungimento degli obiettivi prefissati garantendo il minor dispendio possibile di risorse;

• **principio di trasparenza:** agli utenti, ai loro familiari e ai cittadini è data la possibilità di accedere alle informazioni relative alle modalità di accesso, di fruizione e di reclamo o proposta dei servizi erogati dalla Cooperativa attraverso la pubblicazione di documenti come la Carta dei Servizi.

1.6 Pubblicazione della Carta dei Servizi

È possibile consultare la Carta dei Servizi accendendo alla nostra **pagina web** o richiederne una copia cartacea presso i **nostri uffici**.

2. LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE SO.SE

2.1 I nostri valori e la nostra missione

Il **valore fondamentale**, che muove l'intero nostro operato, è la **persona** intesa non solo come singola entità ma anche come parte integrante e attiva di una comunità.

La nostra **missione** è garantire a ogni persona il **diritto a una vita dignitosa e alla piena partecipazione sociale** indipendentemente dall'età, dalle condizioni di salute e dalle possibilità economiche. La Cooperativa, che non ha scopo di lucro, persegue come fine ultimo **l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini**, attraverso la progettazione e la gestione di servizi socio-sanitari, educativi e ludico-ricreativi orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, a offrire risposte ai bisogni di persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale, ad anziani e a minori, in accordo con quanto previsto dall'art. 1 lett. A della Legge 381/91. Nello specifico, la Cooperativa Sociale So.Se si impegna a:

- realizzare interventi educativi, di promozione umana ed integrazione sociale;
- assicurare servizi socio-assistenziali, educativi e ludico-ricreativi rivolti a minori, giovani adulti e anziani;
- garantire servizi qualitativamente elevati che trovano specifica motivazione in riferimento all'età, alle condizioni personali e familiari degli utenti, dei loro nuclei familiari e dei caregivers;
- favorire il mantenimento e, quando possibile, il recupero delle capacità residue dell'utente;
- sensibilizzare le comunità locali in cui opera al fine di renderle più consapevoli, attente e disponibili all'accoglienza ed al sostegno delle persone in stato di bisogno.

Per l'implementazione delle proprie attività e dei propri scopi sociali, la Cooperativa impiega **soci e lavoratori retribuiti**, dando occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali attualmente previste dal *Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro delle Cooperative Sociali*. Inoltre, si avvale anche delle risorse vive della comunità, con particolare riguardo a volontari e fruitori dei servizi sociali.

Le nostre scelte e il nostro impegno si fondano sui **principi** che sono alla base del movimento cooperativistico italiano ed europeo ed in particolare:

- la centralità della persona;
- la solidarietà e mutualità;
- la democraticità;
- l'uguaglianza e la trasparenza;
- il rispetto e la correttezza;
- la legalità e l'integrità;
- l'impegno;
- l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli;

- lo spirito comunitario;
- il legame con il territorio;
- il miglioramento delle condizioni culturali, economiche e sociali dei soci;
- l'equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

2.2 La nostra storia

La Cooperativa So.Se nasce nel 1990, anno in cui inizia ad operare nel settore dei servizi sociali. Nel 1993, in base al D.L. 381/1991, diventa una Cooperativa Sociale qualificandosi successivamente come ONLUS ai sensi del D.L. 460/1997. Da allora gestisce una vasta gamma di servizi educativi, assistenziali e ludico-ricreativi, con lo scopo di dare risposta alle principali esigenze della propria comunità territoriale implementando attività e interventi che si estendono in tutto il territorio del Sarrabus-Gerrei.

La sede legale della Cooperativa si trova a Villaputzu, mentre a Muravera è presente una sede operativa.

2.3 Governance

La governance della Cooperativa Sociale So.Se è democraticamente gestita attraverso gli **organi sociali previsti dallo statuto**:

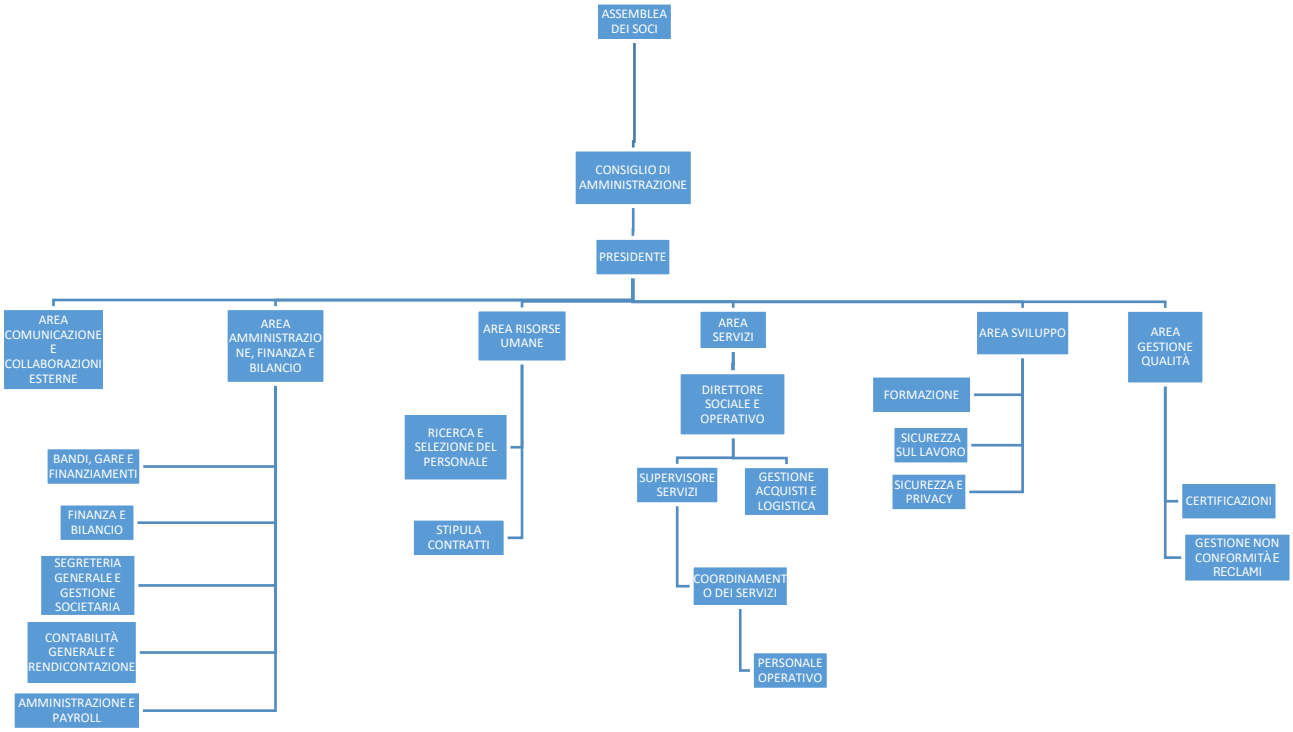
- Assemblea dei Soci;
- Consiglio di Amministrazione (CdA).

Se i soci sono il cuore della Cooperativa, il CdA ne è il cervello e da esso provengono tutte le decisioni strategiche atte ad orientare l'operato della nostra organizzazione e a determinarne le sorti future. La nostra Cooperativa, nel corso del tempo, ha pertanto scelto di strutturarsi secondo un modello di governance capace di aggregare e integrare diversi portatori di interesse, sia per il governo dell'organizzazione, sia per la gestione delle attività di lavoro. Nella fattispecie l'**Assemblea dei Soci** ha optato per un **Consiglio di Amministrazione** composto da **tre persone**, scelte fra i soci della cooperativa e della durata in carica di **tre anni**, investendolo dei più ampi poteri per la gestione della cooperativa, esclusi quelli riservati per legge all'assemblea. Non sono stabiliti emolumenti a favore del CdA.

L'attuale CdA è così composto:

NOME E COGNOME	CARICA RICOPERTA	DATA DI NOMINA	PROSSIMA ELEZIONE	ETÀ	MASCHI	FEMMINE	SOCI LAVORATORI	SOCI VOLONTARI
Alessandro Corona	Presidente	28/07/2023	28/07/2026	46	1		1	
Patrizio Melis	Vice-presidente	02/08/2024	28/07/2026	46	1		1	
Maria Elena Pili	Consigliere	02/08/2024	28/07/2026	69		1		1

2.4 Organigramma



2.5 Ambito territoriale

La nostra Cooperativa opera nel **sud-est della Sardegna**, agendo nelle sub-regioni del **Sarrabus e del Gerrei.** La maggior parte dei nostri servizi è prestata nella sub-regione costiera del Sarrabus (più ricca e popolosa), interessando in maniera più marginale la sub-regione montana del Gerrei (più povera e in via di spopolamento). Sebbene queste comunità locali facciano tutte parte del nostro territorio di riferimento, sono solo in parte caratterizzate da **peculiarità comuni**. Ognuna di esse, infatti, presenta proprie **specificità sia sul piano geografico**, che su quello **demografico e socio-economico**. Nel complesso si tratta di un ambito territoriale a bassa densità di popolazione rispetto alla media nazionale, con alti livelli di disoccupazione, decrescita della popolazione, innalzamento dell'età media, incremento dei tassi migratori verso l'esterno, ampie sacche di povertà e disagio sociale ma bassi livelli di criminalità.

Di seguito riportiamo una tabella utile a sintetizzare la demografia delle nostre aree territoriali di operatività:

COMUNI	FAMIGLIE	MASCHI	FEMMINE	STRANIERI	ETA' MEDIA (ANNI)	ETA' 0-17 ANNI	ETA' 18-44	ETA' 45 E PIU'	TOT POPOLAZIONE	SALDO MIGRATORIO	SUPERFICIE km²	DENSITA' ab./km²
						GERREI						
ARMUNGIA	223	52,40%	47,60%	4	55	34	90	275	399	-3	54,95	7,26
BALLAO	338	50,80%	49,20%	8	52	75	173	471	719	5	46,62	15,4
SAN NICOLO' GERREI	347	51,90%	48,10%	0	49,2	91	204	432	727	6	63,32	11,5
SILIUS	420	53,60%	46,40%	1	49,2	104	283	628	1015	-8	38,36	26,5
VILLASALTO	464	50,40%	49,60%	20	53,9	83	217	638	938	1	103,36	7,2
GERREI	1792			33	51,86	387	967	2444	3798		306,61	12,387072
						SARRABUS						
CASTIADAS	842	51,50%	48,50%	45	47,8	218	476	1013	1707	15	103,93	16,4
MURAVERA	2551	48,80%	51,20%	167	49,5	569	1353	3163	5085	-36	93,66	54,3
SAN VITO	1631	50,10%	49,90%	82	50,4	391	862	2165	3418	20	231,64	14,8
VILLAPUTZU	2154	49,50%	50,50%	78	50,3	464	1182	2792	4438	45	181,39	24,5
VILLASIMIUS	1982	50,50%	49,50%	183	48	443	1045	2233	3721	44	58,17	64
SARRABUS	9160			555	49,2	2085	4918	11366	18369		668,79	27,466021
						SARRABUS-GERREI						
	10952			588		2472	5885	13810	22167		975,4	22,726061

2.6 Informazioni generali sull'ente

Nome dell'ente	Società Cooperativa Sociale So.Se
Codice fiscale	01945170924
Partita IVA	01945170924
Forma giuridica	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	Via Azuni n° 5A, Villaputzu (CA), CAP 09040
Altri indirizzi: Centro Educativo TuttiColori	Via San Leonardo SNC, Muravera (CA), CAP 09043
N° Iscrizione Albo Regionale	N°216 sezione A
Telefono fisso	070 997 7710
Telefono mobile	346 889 3523
Sito Web	https://www.cooperativasocialesose.it
E-mail	info@cooperativasocialesose.it
Pec	sose.coop@arubapec.it
Numero lavoratori dipendenti soci	4
Numero lavoratori dipendenti non soci	59
Certificazione UNI EN ISO 9001:2015	Servizi certificati: progettazione ed erogazione di servizi di assistenza socio-educativa, assistenza domiciliare rivolta a minori, anziani e soggetti fragili. Gestione del centro socio-educativo e ricreativo per minori.

3. I NOSTRI SERVIZI

3.1 Elenco dettagliato dei servizi, modalità di accesso, metodologia e destinatari

La Cooperativa offre diverse **tipologie di servizi** che è possibile raggruppare in **quattro macroaree**:

- area servizi socio-educativi professionali;
- area servizi socio-educativi all'infanzia;
- area servizi socio-educativi di animazione e aggregazione;
- area servizi di assistenza alla persona.

3.1.1 Area servizi socio-educativi professionali

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI ACCESSO E METODOLOGIA	DESTINATARI	TIPOLOGIA DI INTERVENTO
SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI PROFESSIONALI	**CENTRO EDUCATIVO TUTTICOLORI:** spazio per lo svolgimento di attività socioeducative rivolte a bambini, adolescenti e adulti di ogni età che offre servizi in risposta a bisogni e problematiche che emergono in ambito scolastico e familiare o che sono certificate da specialisti del settore pubblico o privato.	1) Per accedere al servizio è possibile contattare il Centro, telefonicamente o presentandosi di persona presso la struttura, al fine di prenotare un **primo colloquio gratuito,** durante il quale la Coordinatrice raccoglie dati utili ad inquadrare il caso e fornisce all'utente o alla famiglia informazioni relative ai servizi offerti. 2) Se l'utente o la famiglia decidono di intraprendere un percorso educativo, viene stipulato un **contratto** nel quale sono indicate le informazioni riguardanti gli interventi educativi scelti e le modalità di esecuzione, le tariffe orarie applicate, la durata del contratto e i diritti e doveri sia dell'utente che della Cooperativa. 3) Trascorso un mese dall'inizio delle attività, la professionista di riferimento redige il **Progetto Educativo Individualizzato** che presenta alla famiglia e che aggiorna periodicamente.	Bambini e adulti di ogni età che hanno una diagnosi ma anche a chi reputi di aver bisogno di supporto nella gestione di difficoltà o problemati che educativo-comportam entali non necessaria mente correlate a un disturbo.	La Cooperativa offre: -interventi educativi comportamentali individuali; -interventi educativi ludico-relazionali svolti in piccolo gruppo; -interventi di potenziamento scolastico; -interventi educativi di supporto alla crescita personale rivolti a adolescenti e giovani adulti; -interventi di potenziamento cognitivo e rinforzo delle abilità relazionali e sociali con adulti e anziani; -interventi di supporto psicologico.
SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI	**CENTRO PER LA FAMIGLIA**	Per accedere al servizio è possibile rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza o	Famiglie, minori e comunità.	I servizi offerti afferiscono alle seguenti aree: - area famiglie e genitori;

PROFESSIONALI		contattare attraverso email o numero di telefono il Centro per la Famiglia		- area minori; - area comunità e lavoro di rete.
SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI PROFESSIONALI	**SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA SPECIALISTICA-SAESS:** complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-educativo, erogati presso Istituti Superiori e volti a garantire e promuovere il diritto allo studio a favore di studenti diversamente abili o in situazione di disagio.	Per accedere al servizio, le famiglie interessate, devono presentare **domanda presso l'Istituto Superiore frequentato** dallo studente che ha una disabilità certificata, fornendo la documentazione richiesta nei tempi indicati.	Studenti, frequentanti gli Istituti Superiori, che abbiano una disabilità certificata ai sensi dell'art. 3, comma 3 della **Legge 104/92.**	La Cooperativa offre interventi finalizzati a favorire: - l'integrazione scolastica riducendo i processi di emarginazione; - il recupero delle potenzialità dell'alunno; - le relazioni sociali; - l'autonomia e la comunicazione.

3.1.2 Area servizi socio-educativi all'infanzia

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI ACCESSO	DESTINATARI	TIPOLOGIA DI INTERVENTO
SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA	**GESTIONE DI SERVIZI DI ASILO NIDO COMUNALE:** servizi finalizzati a promuovere un'equilibrata crescita psico-fisica dei minori, a favorire il pieno sviluppo delle loro competenze e potenzialità cognitive, motorie, affettive, relazionali e sociali, a sostenere le famiglie nell'educazione dei figli e a supportare i genitori nella conciliazione tra i tempi di vita e quelli di lavoro.	Per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Comune di riferimento.	Minori di età compresa tra i 3 e i 36 mesi.	La Cooperativa offre: -attività educative, ludico-ricreative, motorie e di animazione, sia strutturate che libere; -assistenza, vigilanza, cura ed igiene personale dei bambini; -somministrazione dei pasti e delle merende e assistenza ai bambini durante la loro consumazione.
SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA	**GESTIONE DI SERVIZI DI SEZIONE PRIMAVERA COMUNALE:** servizi volti a facilitare lo sviluppo complessivo dei bambini attraverso la socializzazione, il conseguimento di competenze comunicative, espressive e operative,	Per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Comune di riferimento.	Minori di età compresa tra i 18 e i 36 mesi.	La Cooperativa offre: -inserimento e costruzione di una relazione significativa con l'operatore e i compagni; -attività mirate a sviluppare le abilità comunicative, cognitive, affettive e

	cognitive, affettive, sociali e morali della personalità, nonché di quelle relative alla motricità e corporeità.			sociali, la creatività, la motricità, l'autonomia e a responsabilizzare i bambini/bambine rispetto agli spazi, alle proposte ed ai materiali.

3.1.3 Area servizi socio-educativi di animazione e aggregazione

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI ACCESSO	DESTINATARI	TIPOLOGIA DI INTERVENTO
SERVIZI DI ANIMAZIONE ESTIVA	**SERVIZI DI ANIMAZIONE ESTIVA:** servizi estivi offerti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità del tempo libero durante la sospensione dell'attività scolastica, intraprendendo azioni educative capaci di assicurare un'esperienza di crescita integrale di ogni dimensione dello sviluppo dei minori, privilegiando l'approccio ludico all'interno di un contesto naturale come quello della spiaggia. Contestualmente, sarà erogato un servizio di supporto alle famiglie in difficoltà nell'assolvere al proprio compito educativo durante il periodo estivo, che per la rilevanza turistica del territorio, le vede maggiormente impegnate nelle attività lavorative.	Per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Comune di riferimento.	Minori dai 6 ai 14 anni.	La Cooperativa offre: -attività ludiche e sportive che favoriscano opportunità di intrattenere relazioni, di sperimentare l'autonomia e la libertà di scegliere; -accompagnamento e supervisione da parte degli operatori in contesti naturali, come quello della spiaggia, per la realizzazione delle attività previste.
SERVIZI DI ANIMAZIONE E AGGREGAZIONE	**SERVIZI DI LUDOTECA:** attività di aggregazione, socializzazione e promozione culturale mirate a favorire l'integrazione sociale, evitando condizioni di emarginazione e prevenendo forme di disagio e devianza sociale; a sostenere e promuovere la comunicazione, il confronto, la costruzione di autonomia, la sperimentazione e la socializzazione; a educare ad un appropriato e costruttivo utilizzo del tempo libero; a favorire lo scambio inter-generazionale e a promuovere	Per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Comune di riferimento.	Minori dai 6 ai 10 anni.	La Cooperativa offre: -laboratori con lo sviluppo di attività artistiche, manipolative, costruttive e informatiche; -molteplici tipologie di gioco tra cui giochi simbolici, di costruzione di ingegno, di regole e di movimento; -la possibilità di avviare progetti sportivi e culturali. - la creazione di un luogo di studio su giochi, giocattoli e tradizioni popolari, al fine di stabilire rapporti tra le diverse generazioni.

	la partecipazione sociale delle persone diversamente abili.			

3.1.4 Area servizi di assistenza alla persona

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI ACCESSO E METODOLOGIA	DESTINATARI	TIPOLOGIA DI INTERVENTO
SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	**INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI NELL'AMBITO DELLA L.162/98:** interventi socio-assistenziali finalizzati allo sviluppo della piena potenzialità della persona con disabilità grave, al sostegno alle cure familiari ed alla piena integrazione nella famiglia, nella scuola e nella società.	1) I **beneficiari di piani personalizzati** finanziati nell'ambito della L.162/98 o chi li rappresenta, possono decidere di **rivolgersi alla Cooperativa** per la fruizione di interventi di assistenza domiciliare e educativi. 2) La Cooperativa ascolta i bisogni degli utenti e, sentiti tutti gli attori coinvolti, se si ritiene necessario la Coordinatrice dei Servizi di assistenza alla persona realizza una **visita domiciliare** per effettuare una **valutazione approfondita delle esigenze del caso**. 3) Sulla base delle necessità riscontrate e delle richieste del beneficiario e della famiglia, la Cooperativa stipula un **contratto** direttamente con l'utente o con chi lo rappresenta, nel quale include tutte le informazioni relative al tipo di intervento e alle modalità di erogazione, al costo complessivo e alle tariffe orarie applicate, al numero di ore complessive e alla distribuzione mensile, alla durata del contratto e ai diritti e doveri sia dell'utente che della Cooperativa.	Persone con disabilità grave, certificata ai sensi dell'art. 3, comma 3 della **Legge 104/92 che, a seguito della richiesta presentata presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, abbiano ottenuto l'attivazione di un piano personalizzato finanziato nell'ambito della L.162/98.** Si tratta di bambini, giovani, adulti e anziani con handicap grave, che possono presentare domanda tramite se stessi, familiari o un amministratore di sostegno.	La Cooperativa offre: -interventi di assistenza domiciliare alla persona (OSS); -interventi di assistenza domiciliare generica; -interventi educativi.
SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	**INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA RITORNARE A CASA-RAC:** iniziativa di sostegno economico per l'assistenza domiciliare a persone con grave non autosufficienza al fine di	1) I **beneficiari di progetti personalizzati** finanziati nell'ambito del **Programma Ritornare a Casa** o chi li rappresenta, possono decidere di **rivolgersi alla Cooperativa** per la fruizione di interventi di assistenza domiciliare. 2) La Cooperativa ascolta i bisogni degli utenti e, sentiti tutti gli attori coinvolti, se si ritiene necessario la Coordinatrice dei Servizi di assistenza alla persona realizza	Persone con disabilità grave, certificata ai sensi dell'art. 3, comma 3 della **Legge 104/92 che, a seguito della richiesta presentata presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, abbiano**	La Cooperativa offre: -interventi di assistenza domiciliare alla persona (OSS); -interventi di assistenza domiciliare generica.

	consentire che permangano nel proprio domicilio invece che essere ricoverati in strutture residenziali. Il programma finanzia progetti personalizzati della durata di 12 mesi, fornendo contributi per l'assistenza professionale e supportando i familiari caregiver.	una **visita domiciliare** per effettuare una **valutazione approfondita delle esigenze del caso**. 3) Sulla base delle necessità riscontrate e delle richieste del beneficiario e della famiglia, la Cooperativa stipula un **contratto** direttamente con l'utente o con chi lo rappresenta, nel quale include tutte le informazioni relative al tipo di intervento e alle modalità di erogazione, al costo complessivo e alle tariffe orarie applicate, al numero di ore complessive e alla distribuzione mensile, alla durata del contratto e ai diritti e doveri sia dell'utente che della Cooperativa.	**ottenuto l'attivazione di un progetto personalizzato finanziato nell'ambito del Programma Ritornare a Casa**. Nello specifico, anziani non autosufficienti, pazienti con patologie croniche o degenerative, malati terminali o oncologici, persone con disabilità gravi e persone in convalescenza, al fine di favorire la permanenza nel proprio domicilio riducendo il rischio di istituzionalizzazione.	
SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	**INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE-SAD**: è un intervento attivabile previa valutazione del Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza che prevede l'utilizzo di voucher sociali e la libera scelta del fornitore accreditato da parte del beneficiario o del familiare di riferimento, per l'erogazione di prestazioni domiciliari di assistenza all'igiene della persona e/o prestazioni domiciliari di assistenza generica. Questo servizio, in alcuni casi, prevede una **quota**	1) I **beneficiari del Servizio di Assistenza Domiciliare** ricevono un **voucher** nel quale sono presenti le seguenti informazioni: i dati del beneficiario; il tipo di servizio che verrà erogato; la data di inizio e di fine del servizio; il numero di ore settimanali e la tariffa oraria; il totale che deve essere speso per la prestazione; il contributo con il quale deve partecipare il beneficiario (nei casi in cui è prevista compartecipazione economica) e il contributo dato dall'ente; il fornitore della prestazione scelto dal beneficiario stesso. 2) Il voucher funge direttamente da **contratto** con la Cooperativa che quindi provvederà a fornire il servizio sulla base delle informazioni in esso riportate.	Anziani non autosufficienti, persone con disabilità (fisica, psichica, sensoriale) e soggetti e nuclei familiari in condizione di fragilità che, a seguito della **richiesta presentata presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, abbiano ottenuto un esito positivo dalla valutazione del Servizio Sociale Professionale relativamente all'attivazione del SAD**.	La Cooperativa offre: -interventi di assistenza domiciliare alla persona (OSS); -interventi di assistenza domiciliare generica.

	di compartecipazione economica da parte del beneficiario.			
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	**INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI NELL'AMBITO DI CONTRATTI PRIVATI DI ASSISTENZA DOMICILIARE:** interventi di assistenza domiciliare alla persona o assistenza domiciliare generica atti ad alleggerire il carico assistenziale e migliorare la qualità di vita dei soggetti destinatari e delle loro famiglie.	1) L'accesso al servizio avviene tramite presentazione di una **richiesta diretta alla Cooperativa**, da parte della persona interessata o da chi la rappresenta. 2) La Cooperativa ascolta i bisogni degli utenti e, sentiti tutti gli attori coinvolti, se si ritiene necessario la Coordinatrice dei Servizi di assistenza alla persona realizza una **visita domiciliare** per effettuare una **valutazione approfondita delle esigenze del caso**. 3) Sulla base delle necessità riscontrate e delle richieste del beneficiario e della famiglia, la Cooperativa stipula un **contratto** direttamente con l'utente o con chi lo rappresenta, nel quale include tutte le informazioni relative al tipo di intervento e alle modalità di erogazione, al costo complessivo e alle tariffe orarie applicate, al numero di ore complessive e alla distribuzione mesile, alla durata del contratto e ai diritti e doveri sia dell'utente che della Cooperativa.	Anziani non autosufficienti, persone con disabilità (fisica, psichica, sensoriale) e soggetti e nuclei familiari in condizione di fragilità.	La Cooperativa offre: -interventi di assistenza domiciliare alla persona (OSS); -interventi di assistenza domiciliare generica.

4. IMPEGNI DI QUALITÀ

4.1 Standard di qualità

La Cooperativa So.Se si impegna a garantire **standard di qualità elevati e verificabili** in tutte le fasi del servizio - dalla progettazione all'erogazione, fino alla valutazione dei risultati - attraverso indicatori di performance (KPI) monitorati periodicamente.

Inoltre, la Cooperativa si impegna a somministrare annualmente un questionario di soddisfazione agli utenti e alle loro famiglie per rilevarne il livello di gradimento ed apportare eventuali modifiche e cambiamenti utili a fare sì che i servizi erogati rispondano in maniera adeguata alle esigenze e alle aspettative dei beneficiari.

Gli indicatori sono analizzati in sede di riesame della Direzione e utilizzati per il miglioramento continuo.

AREA QUALITÀ	IMPEGNI DELLA COOPERATIVA	INDICATORE	VALORE ATTESO/O BIETTIVO	FONTE DI RILEVAZIONE	FREQUENZA DI MONITORAGGIO
Centralità della persona e personalizzazione	Offrire servizi personalizzati in base ai bisogni dell'utente.	% utenti con PEI	≥50%	PEI	Annuale
Sicurezza e tutela	Garantire ambienti e condizioni di lavoro sicuri per operatori e utenti.	N. infortuni con assenza	≤0	Certificato medico/Registro DVR	Annuale
Soddisfazione dell'utenza	Monitorare e migliorare la percezione della qualità del servizio da parte di utenti e famiglie.	Indice medio di soddisfazione utenti (scala da 1 a 5)	≥4	Questionari di soddisfazione	Annuale
Gestione delle segnalazioni e reclami	Gestire con tempestività le segnalazioni pervenute.	% reclami chiusi con esito positivo	≥90%	Registro reclami	Annuale
Miglioramento continuo	Attuare azioni preventive e correttive per l'ottimizzazione dei processi.	% azioni correttive implementate	≥50%	Report dei rilievi	Annuale

4.2 Sistema di Gestione per la Qualità

La Cooperativa So.Se adotta un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, per la **"Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, assistenziali e domiciliari per enti pubblici e privati"**.

Il sistema comprende:

- analisi del contesto e delle parti interessate;
- pianificazione e monitoraggio dei processi;
- valutazione dei rischi e delle opportunità;
- audit interni periodici;
- indicatori di performance (KPI) e riesame annuale della Direzione;
- gestione documentale e tracciabilità completa delle attività.

L'obiettivo è garantire efficacia, efficienza e miglioramento continuo dei servizi, nel pieno rispetto dei requisiti normativi, contrattuali e delle aspettative degli utenti.

4.3 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti

Ogni utente o familiare può presentare **reclami o segnalazioni** in merito ai servizi erogati e di cui beneficia, secondo le seguenti modalità:

- verbale: attraverso un colloquio con il personale o la coordinatrice di riferimento;
- scritta: compilando Modulo Reclami disponibile presso le sedi o sul sito web e consegnandolo presso la sede legale della Cooperativa;
- tramite e-mail al seguente indirizzo: info@cooperativasocialesose.it
- tramite PEC al seguente indirizzo: sose.coop@arubapec.it

I tempi di risposta entro 30 giorni dalla ricezione, la Direzione fornisce risposta scritta e comunica eventuali azioni correttive. I reclami e le segnalazioni vengono registrati e analizzati nel quadro del Sistema di Gestione della Qualità, per individuare azioni di miglioramento.

4.4 Monitoraggio e miglioramento continuo

Il Riesame della Direzione, svolto annualmente, valuta:

- risultati dei questionari di soddisfazione;
- esiti degli audit interni;
- indicatori di performance e reclami ricevuti;
- efficacia delle azioni migliorative e nuovi obiettivi di qualità.

Le conclusioni del riesame sono documentate e comunicate a tutto il personale, a garanzia della trasparenza e del miglioramento costante.

5. DIRITTI E DOVERI DEI BENEFICIARI DEI SERVIZI

5.1 Diritti dei beneficiari dei servizi erogati

- Ricevere un servizio conforme ai requisiti contrattuali e qualitativi;
- essere trattati con rispetto, riservatezza e cortesia;
- partecipare attivamente alla definizione e verifica del proprio progetto di intervento;
- accedere alle informazioni che li riguardano e conoscere gli operatori responsabili;
- esprimere osservazioni, suggerimenti o reclami senza timore di discriminazioni.

5.2 Doveri dei beneficiari dei servizi

- Rispettare orari, modalità e personale del servizio;
- collaborare con gli operatori fornendo informazioni veritiere;
- mantenere comportamenti rispettosi verso personale e altri utenti;
- segnalare tempestivamente assenze, variazioni o problematiche.

6. SICUREZZA, PRIVACY E SOSTENIBILITÀ

- La cooperativa applica il D.Lgs. 81/08 in materia di salute e sicurezza sul lavoro e promuove una cultura della prevenzione.
- Tutti i trattamenti di dati personali avvengono in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 s.m.i.
- Sono adottate pratiche di sostenibilità ambientale: riduzione dei consumi, utilizzo di materiali riciclati, digitalizzazione dei documenti, educazione ambientale nei servizi per l'infanzia.

7. APPROVAZIONE E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Revisione	Data	Descrizione modifica	Approvato da
Rev. 0	04/06/2025	Emissione prima edizione della Carta dei Servizi	C.d.A. So.Se