



# CARTA DEI SERVIZI

**Servizio di educativa  
domiciliare per utenti  
residenti nei Comuni afferenti  
all'Ambito Distrettuale n. 7  
Oglio Ovest**



**CODESS  
SOCIALE**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**Gentile utente,**

*Siamo lieti di presentarci e, attraverso questa “Carta dei Servizi”, intendiamo offrirLe tutte le informazioni sui servizi di Educativa Domiciliare Minori mediante Voucher Sociale.*

*La presentazione della Carta dei Servizi rappresenta un contributo fortemente stimolante per l’Ente Committente e l’Ente Erogatore che si impegnano a ragionare in un’ottica di soddisfazione dell’Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l’attenzione al miglioramento continuo.*

*Il modello organizzativo proposto prevede una gestione convenzionata tra Amministrazione Pubblica e Privato Sociale valorizzando i rispettivi ruoli in termini istituzionali e organizzativi: all’Amministrazione locale in quanto ente titolare del servizio funzioni di controllo, verifica e valutazione, alla cooperativa CODESS SOCIALE le responsabilità gestionali, progettuali ed operative.*

*Scorrendo le pagine seguenti, Lei sarà in grado non solo di conoscere le caratteristiche del modello organizzativo, acquisendo utili informazioni, ma anche le possibilità di interagire ed aiutarci ad individuare, grazie ai suggerimenti che vorrà proporci, le modalità di erogazione del servizio che siano in grado di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.*

*Grazie per l’attenzione,*

*Comune di ...../Codess Sociale*

## INDICE

PREMESSA.....	3
A CHI SI RIVOLGE la carta dei servizi .....	3
ENTE GESTORE DEL SERVIZIO .....	4
LE CERTIFICAZIONI QUALITÀ.....	4
PRINCIPI CHE ORIENTANO IL NOSTRO LAVORO.....	5
MODALITÀ EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI ASSICURATE.....	8
I RISULTATI ATTESI .....	9
GLI OPERATORI DEL SERVIZIO .....	9
COSTI .....	10
I DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO .....	10
LE PROCEDURE DI TUTELA.....	11
QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	11
LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	13
UFFICI E REFERENTI .....	13

### **ALLEGATI:**

- Modulo reclami e suggerimenti;
- Questionario soddisfazione utente.

## PREMESSA

La legge - quadro per la realizzazione del sistema integrato d'interventi e servizi sociali (L.8 Novembre 2000, n. 328) all'art. 13 prevede che *al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.*

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza – già inaugurata nella seconda metà degli anni 90 attraverso un profondo processo di riforme legislative che ha innovato l'intero sistema di protezione sociale - di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed Utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti, e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di illustrare i servizi di educativa domiciliare offerti dalla cooperativa Codess Sociale **sotto forma di voucher d'intervento e le garanzie offerte a coloro che ne usufruiscono, esplicitandone diritti, doveri e responsabilità.**

Ai fini di rendere maggiormente trasparente il patto tra utenti e Codess Sociale, la Carta si pone inoltre i seguenti obiettivi:

- \* informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni offerte dal servizio;
- \* impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
- \* raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

## A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è rivolta alle famiglie con minori in carico ai servizi sociali comunali residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale n. 7 Oglio Ovest, che necessitano di un servizio di educativa domiciliare minori a sostegno di azioni educative a favore del minore, svolte da Educatore Professionale e dell'integrazione del minore in attività di socializzazione extrascolastica e del tempo libero svolte da operatori sociali formati e preparati.

La Carta dei Servizi aggiornata sarà sempre a disposizione presso i Comuni dell'Ambito Territoriale n° 7 Oglio Ovest.

## ENTE GESTORE DEL SERVIZIO



**SEDE LEGALE  
PRESIDENZA E  
DIREZIONE GENERALE**  
Padova  
35128 - Via Boccaccio, 96  
Tel. 049 807 34 62  
direzionegenerale@codess.com  
presidenza@codess.com  
pec@pec.codess.org

**Fax unico per tutte le sedi**  
199 161 911

**DIREZIONE AMMINISTRATIVA**  
Padova  
35128 - Via Boccaccio, 96  
Amministrazione  
Tel. 049 807 25 20

**GESTIONE RISORSE UMANE**  
Padova  
35128 - Via Boccaccio, 96  
Amministrazione del Personale  
Tel. 049 807 25 25

I servizi di educativa domiciliare a favore dei minori e delle loro famiglie per conto del Comune di residenza sono gestiti da CODESS SOCIALE, Società Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova in Via Boccaccio 96.

Codess Sociale è una Cooperativa sociale di tipo “A” nata a Venezia nel 1979 che opera nel settore socio-assistenziale, socio sanitario e socioeducativo. Con una presenza in 10 Regioni prevalentemente del Centro – Nord, è una delle più diffuse e rilevanti realtà della cooperazione sociale in Italia.

Codess Sociale opera seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

## LE CERTIFICAZIONI QUALITÀ

Da un punto di vista territoriale, Codess Sociale è presente sul territorio nazionale contando la propria presenza in 10 Regioni dal Sud al Nord del Paese.

Inoltre, Codess Sociale è in possesso delle seguenti certificazioni:

**\*\* Certificazione UNI EN ISO 9001:2015** per la progettazione, erogazione e gestione di:

- Servizi socio educativi residenziali, diurni e territoriali per minori;
- Servizi socio educativi per la prima infanzia (asili nido);
- Servizi socio assistenziali ed educativi residenziali, semiresidenziali e territoriali per disabili;
- Servizi socio assistenziali e riabilitativi residenziali, semiresidenziali e territoriali per persone con disagio psichiatrico;
- Servizi socio assistenziali residenziali, semiresidenziali e territoriali per anziani
- Servizi di progettazione ed erogazione di attività formative.

A completamento di un percorso di elaborazione ed applicazione di standard progettuali ed organizzativi sempre più elevati, da inizio anno 2014 Codess Sociale si è certificata per altre due norme complementari:

**\*\* UNI EN ISO 11034:2003 per i Servizi alla prima infanzia.**

**\*\* UNI EN ISO 10881:2013 per l'assistenza residenziale agli anziani.**

Infine la Cooperativa ha introdotto la tematica ambientale nella progettazione e gestione dei propri servizi ottenendo come risultato che il proprio sistema di gestione sia certificato ai sensi della:

- \* UNI EN ISO 14001:2018 per la progettazione, gestione ed erogazione di servizi residenziali diurni e territoriali rivolti alla prima Infanzia, Minori, Anziani e Disabili.

Codess Sociale è inoltre in possesso di:

- \* SA 8000:2014 certificazione del sistema di Responsabilità Sociale di Impresa.
- \* Modello Organizzativo DLgs. 231/2001 con l'attivazione, dal 2013, dell'Organismo di Vigilanza previsto dalla norma.
- \* Rating di legalità pari a "★★+" riconosciuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

## PRINCIPI CHE ORIENTANO IL NOSTRO LAVORO

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

### Principio dell'uguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e le necessità dell'assistito.

### Principio dell'imparzialità

Il personale che opera a favore di Codess Sociale deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

### Principio di accoglienza e integrazione

Nel processo di erogazione del servizio si presterà attenzione particolare alle fasi d'ingresso e primo contatto con i servizi.

### Principio della continuità

I servizi sono resi con continuità secondo i progetti personalizzati programmati dalle funzioni competenti.

Tali progetti sono verificati periodicamente, e in seguito alla verifica stessa possono essere:

- \* modificati, per pensare ad un intervento più adeguato;
- \* perseguiti e/o mantenuti, se l'intervento educativo, pur dimostrandosi efficace, non ha ancora raggiunto l'obiettivo.

I servizi sono erogati favorendo la partecipazione dell'utenza mediante forme di consultazione, di coinvolgimento e forme di collaborazione con il volontariato associativo. Ogni variazione, sospensione e continuazione del progetto deve essere certificata e comunicata all'utente e/o ai familiari dello stesso.

### Diritto di scelta

Codess Sociale, compatibilmente con le esigenze organizzative, ricerca criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi di assistenza educativa domiciliare minori.



## Partecipazione

Il Comune e Codess Sociale hanno come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della “qualità certificata” e della “qualità percepita”.

La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, delle figure professionali (educatori e operatori) e dei cittadini in ordine ai servizi offerti.

CODESS SOCIALE quindi s’impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

## Principio di Riservatezza

Il personale impiegato nei servizi da Codess Sociale rispetta l’obbligo a non rivelare le notizie apprese nel corso del lavoro e rispetta la riservatezza e la privacy dei Clienti. Il personale ha però la capacità di discernere tra ciò che è riservato e ciò che è utile e necessario comunicare nell’ottica di lavoro integrato tra figure professionali diverse.

## Principio d’efficienza ed efficacia:

Tale principio è volto a ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all’obiettivo generale dei servizi, individuato nella promozione del benessere psico-fisico e della qualità della vita degli utenti.

## Principio di buona amministrazione:

Il servizio si propone all’utenza in base a principi di buona amministrazione, di efficienza nell’impiego delle risorse e di efficacia nel raggiungimento degli obiettivi.

# MODALITÀ EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di educativa domiciliare ed assistenza domiciliare minori\_è un servizio che si attua a domicilio a favore di minori in situazione di svantaggio socio-educativo, relazionale e culturale e/o di minori disabili a sostegno dell’integrazione del minore in attività di socializzazione extrascolastica e del tempo libero.

L’intervento può essere rivolto in maniera complementare anche ai genitori che necessitano di aiuto e di supporto nello svolgimento e nello sviluppo di competenze educative. Il servizio si caratterizza per la sua valenza sociale ed educativa. Il fine dell’intervento proposto è quello di aiutare la famiglia in difficoltà a leggersi non più come problema, ma come risorsa e di promuovere un processo di cambiamento reale della famiglia stessa e del bambino che vi appartiene, attraverso una mobilitazione delle risorse interne ed esterne.

Il lavoro diretto con l’utenza si deve attuare attraverso la predisposizione di progetti educativi personalizzati e l’uso di precise tecniche educative e di comunicazione quali l’ascolto, il sostegno, l’orientamento e la promozione della condivisione e della socializzazione.

L’educatore rappresenta l’adulto significativo, il modello con cui il minore può confrontarsi, e allo stesso tempo, è oggetto di rappresentazioni e identificazione.

## Obiettivi

Gli **obiettivi generali** del servizio sono:

- \* la promozione dell'agio, della libera aggregazione e socializzazione;
- \* la prevenzione del disagio, dell'emarginazione e della devianza giovanile;
- \* la valorizzazione e promozione del gioco e della lettura come piacere;
- \* l'accesso alle informazioni e documentazioni all'infanzia ed alle giovani generazioni;
- \* la contaminazione e l'incontro tra le diverse età, generazioni e culture, secondo i principi della tolleranza e della nonviolenza;
- \* la promozione dell'espressività e creatività infantili e giovanili attraverso la musica, l'arte, il gioco, la lettura e le molteplici altre forme di comunicazione;
- \* la promozione dei luoghi pubblici come sede di servizi educativi e ricreativi di supporto all'azione educativa delle famiglie e della scuola;
- \* continuità degli operatori titolari dei servizi di assistenza scolastica anche nelle progettualità extra scolastiche;
- \* supporto alla genitorialità in contesti di aiuto e controllo;
- \* garantire interventi educativi di qualità grazie alla rete di educatori qualificati e con esperienza specifica nei servizi di educativa domiciliare minori.

Gli obiettivi del servizio rispetto a **minori disabili** sono:

- \* assicurare l'integrazione nel tessuto sociale del gruppo di appartenenza;
- \* migliorare la qualità di vita e garantire il mantenimento del maggior grado possibile di autosufficienza, curando quindi l'aspetto "preventivo" e riabilitativo;
- \* salvaguardare i rapporti familiari ed affettivi e le relazioni sociali, garantendo l'integrità e dignità della persona;
- \* la partecipazione ad attività ludico - ricreative nel periodo estivo di minori fortemente problematici o con gravi disabilità;
- \* Costruire percorsi personalizzati per favorire l'inserimento di minori diversamente abili nelle iniziative aggregative territoriali.

Gli **obiettivi specifici** del servizio

- \* progettare ed attuare interventi individualizzati e personalizzati atti a valorizzare le capacità e le competenze del minore al fine di sviluppare le potenzialità dello stesso;
- \* favorire la permanenza in famiglia, dei minori che vivono in contesti psico-socio-educativi e culturali svantaggiati e dei minori disabili;
- \* migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare, aiutando i genitori a riscoprire e ad attivare le potenzialità latenti, al fine di promuovere il recupero delle funzioni educative e l'assunzione delle responsabilità nello svolgere tali funzioni genitoriali;
- \* favorire la positiva collaborazione con tutte le istituzioni e le realtà territoriali che si occupano di minori;
- \* promuovere un processo di cambiamento reale nella famiglia che concorra a rendere autonomo il nucleo familiare stesso;
- \* favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori nel proprio ambiente di vita, attraverso l'accesso alle strutture educative presenti nel territorio.



### Modalità di erogazione del servizio

Una volta confermata la scelta dell'utente di affidare a Codess Sociale l'erogazione del servizio, il Coordinatore Educativo di Codess Sociale:

- \* effettua un incontro con il Coordinatore SED del Comune di residenza o dell'Ufficio di Piano per acquisire informazioni sul caso (situazione individuale, familiare, scolastica, sociale, eventuale disabilità) ed illustrazione degli obiettivi dell'intervento individuati dall'Assistente Sociale;
- \* individua la figura educativa più idonea a seguire il minore e la famiglia considerando le competenze specifiche richieste, rispettando le esigenze relazionali del caso specifico, tenendo conto degli orari di servizio concordati;
- \* viene organizzato un incontro di avvio dell'intervento, cui partecipano il Coordinatore SED del Comune o dell'Ufficio di Piano, il Coordinatore di Codess Sociale, l'educatore responsabile del caso e la famiglia. Lo scopo dell'incontro è presentare l'educatore alla famiglia e condividere le finalità dell'intervento, illustrandone le fasi progettuali e definendo tempi e modalità di svolgimento dell'intervento educativo

### Attuazione dell'intervento

L'educatore si reca a domicilio negli orari previsti per trascorrere col minore le ore assegnategli e, dove possibile, dedica del tempo al confronto con i genitori. Di norma il primo periodo di presa in carico di un minore l'educatore osserva la famiglia e il minore all'interno del contesto familiare al fine di raccogliere elementi utili all'elaborazione di un progetto educativo personalizzato, sulla base di tutti gli elementi raccolti attraverso le precedenti fasi.

Gli orari di svolgimento del servizio si concordano con il Coordinatore del SED del Comune di residenza o dell'Ufficio di Piano l'Assistente Sociale del Comune di Residenza e le famiglie dal lunedì al sabato nella **fascia oraria 8.00 - 20.00.**

### Modalità di verifica

Obiettivo della verifica, per l'Educatore e per i servizi coinvolti, è quello di ricalibrare le finalità e le modalità di intervento sulla base delle risposte del minore e della famiglia in tutto il periodo dell'intervento.

L'Educatore durante il percorso documenta gli elementi significativi sotto forma di diario o di brevi relazioni. Al fine di verificare le modalità operative viene seguito un piano di verifiche e controlli, contenente la periodicità dei controlli effettuati, l'oggetto, gli strumenti necessari, il responsabile, il documento di registrazione del controllo e l'obiettivo.

## TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Codess Sociale assicura l'erogazione di tutte le prestazioni dal voucher sociale di cui il singolo Utente sarà in possesso sulla base del Progetto di Intervento redatto dal Coordinatore del SED dell'Ufficio di Piano, le Assistenti Sociali del Comune di residenza e del Servizio Tutela Minori dell'Ufficio di Piano, attraverso personale qualificato e in possesso di adeguata formazione.

A titolo informativo si elencano di seguito le tipologie di prestazioni:

- \* Supporto educativo da svolgersi a favore del minore per consentire la possibilità di integrazione relazionale, emotiva educativa e sociale all'interno del contesto educativo dei servizi ricreativi estivi favorendo lo sviluppo delle potenzialità e delle capacità individuali;

- \* Sollecitazione, mediazione e facilitazione con i pari e con le altre figure educative e assistenziali presenti nel contesto di vita;
- \* Supporto allo sviluppo delle autonomie personali e sociali;
- \* Sostegno e aiuto nell'apprendimento scolastico;
- \* Far conoscere e facilitare l'accesso ai servizi specialistici (sociali, sanitari e socio-sanitari) e alle agenzie educative e ricreative presenti sul territorio;
- \* Raccordo e condivisione degli obiettivi educativi della famiglia del minore con il Coordinatore SED del Comune o dell'Ufficio di Piano e con l'équipe educativa di Codess Sociale che garantisce lo svolgimento del servizio.
- \* Pianificazione, in raccordo con i servizi inviati e il Tribunale dei Minori, e partecipazione agli incontri protetti genitori – figli.

I luoghi di esecuzione del servizio saranno il domicilio, o altri luoghi identificati dal Comune in base al progetto individualizzato.

## I RISULTATI ATTESI

I risultati cui tendere saranno definiti in ciascun progetto educativo individualizzato, ma, in linea di massima, potranno riferirsi alle seguenti aree di attività:

### In riferimento al minore

- \* Valorizzazione le risorse e potenzialità del minore;
- \* Inserimento sociale dei ragazzi mediante il supporto emotivo, informativo ed esperienziale, facendo maturare la capacità di partecipare attivamente nelle reti sociali;

### In riferimento al nucleo familiare

- \* Coinvolgimento del nucleo familiare nella costruzione di un progetto educativo per il minore;
- \* Attivazione delle potenzialità inespresse e inutilizzate della famiglia attraverso un percorso condiviso che li aiuti a riconoscere e a svolgere i propri compiti e responsabilità genitoriali.

## GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il personale impiegato nel servizio è formato da figure professionali qualificate e costantemente aggiornate, in grado di rispondere ai bisogni degli utenti con la massima professionalità.

È rappresentato da:

**Coordinatore Educativo:** responsabile del servizio a livello gestionale ed organizzativo, punto di riferimento per gli utenti e i familiari; si relaziona, inoltre, con i Servizi Sociali del Comune, con le famiglie e con gli Istituti Scolastici per l'attivazione dell'intervento e per la verifica degli obiettivi e contenuti del progetto individualizzato. È il referente per la programmazione, la verifica e il monitoraggio dell'andamento degli interventi accreditati; vigila e verifica la corretta esecuzione del progetto educativo di ogni singolo utente; coordina l'équipe degli educatori riuniti di norma una volta al mese supportando gli operatori nell'analisi delle dinamiche familiari e nell'impostazione dell'intervento

**Educatore:** attua e gestisce gli interventi educativi secondo lo specifico progetto educativo personalizzato. Rappresenta un adulto attento e preparato ad accogliere e accompagnare i minori

in percorsi di crescita attraverso esperienze di protagonismo. Inoltre contribuisce al raggiungimento degli obiettivi educativi attraverso:

- \*❖ il monitoraggio continuo della situazione personale e familiare del minore (personale, emotiva, familiare, sociale ecc.);
- \*❖ offrendo al minore un supporto relazionale favorevole alla crescita, al superamento di problematiche inerenti allo sviluppo, rappresenta una figura di tramite e mediazione che lo aiuta nello sviluppare un'integrazione sociale positiva e costruttiva.
- \*❖ condividendo con minore e famiglia gli obiettivi comuni e le strategie e azioni per il loro raggiungimento all'interno di un modello relazionale educativo condiviso.

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Per ogni aspetto legato alla formazione ed all'aggiornamento del personale si faccia riferimento al piano di formazione annuale elaborato e gestito dall'Area Formazione della cooperativa CODESS SOCIALE.

Gli operatori che realizzeranno le prestazioni previste s'impegnano a relazionarsi con l'Utente e con la Sua famiglia secondo uno specifico codice etico che definisce comportamenti da tenere e suggerisce soluzioni a situazioni di particolare criticità all'interno dello svolgersi del servizio.

## COSTI

La tariffa oraria applicata è di € 21,70 oltre IVA omnicomprensiva dei costi di coordinamento e gestione degli interventi.

## I DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO

### I Diritti

- \*❖ L'Utente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto delle dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali.
- \*❖ L'Utente ha diritto di essere informato anticipatamente degli orari di intervento dell'operatore nonché delle eventuali variazioni che si dovessero verificare.
- \*❖ L'Utente ha diritto alla continuità educativa e verrà prioritariamente posta attenzione in fase di programmazione e gestione affinché l'intervento venga effettuato dello stesso operatore dalla presa in carico all'erogazione del servizio.
- \*❖ L'Utente ha il diritto di chiedere la sostituzione dell'operatore per giustificati motivi.
- \*❖ L'Utente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy.
- \*❖ L'Utente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio.
- \*❖ L'Utente ha il diritto di presentare reclami e di avere ad essi risposta in tempi prestabiliti.

### I Doveri

- \*❖ L'Utente ha il dovere di rispettare la dignità e la professionalità dell'operatore del servizio.
- \*❖ L'Utente ha il dovere di rispettare le regole del servizio stabilite con Codess Sociale e con il Comune di residenza.
- \*❖ L'Utente ha il dovere di collaborare affinché il servizio possa essere erogato secondo le regole stabilite, impegnandosi a non pretendere prestazioni al di fuori dei tempi e dei modi concordati.

## LE PROCEDURE DI TUTELA

In ottica di massima trasparenza e per monitorare la soddisfazione dell'Utente e il rispetto dei suoi diritti, Codess Sociale prevede delle specifiche procedure di tutela:

- \*❄️ Ogni operatore della Cooperativa è coperto da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.
- \*❄️ L'utente o il familiare che lamenta situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vuole esprimere apprezzamento per i servizi erogati, è invitato a darne comunicazione scritta a Codess Sociale.
- \*❄️ Ogni operatore dispone, a questo proposito, di apposita modulistica di "segnalazioni e suggerimenti" da redigere e da trasmettere al Coordinatore del servizio.
- \*❄️ In caso di segnalazione scritta, Codess Sociale si impegna a rispondere entro il più breve tempo possibile dal ricevimento della comunicazione.
- \*❄️ Presso la sede territoriale di riferimento, sede anche per il Coordinatore del servizio, viene istituito un "Registro dei suggerimenti e segnalazioni" ove si procede all'archiviazione degli stessi, unitamente alla risposta di Codess sociale.
- \*❄️ In caso di reclamo verbale, colui che lo ha raccolto (Operatore o Coordinatore) provvederà a trascriverlo sul modulo ed a procedere con le medesime modalità previste per quest'ultimo.

A tutela della privacy dell'Utente, è Sua facoltà richiedere il modulo all'operatore o utilizzare il modulo allegato alla fine della presente Carta dei Servizi che può essere ritagliato, compilato e spedito o consegnato alla sede locale di Codess Sociale

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Codess Sociale si impegna ad assicurare un servizio di Qualità, impegno che si traduce nella definizione di elevati standard che assicurino il raggiungimento degli obiettivi educativi definiti dai servizi inviati, all'interno di una relazione di cura attenta e qualificata.

Il sistema qualità della Cooperativa è strutturato ai fini del monitoraggio e della verifica di ciascun intervento, sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo: si verifica quindi che ogni prestazione erogata sia conforme a quella prevista in termini di durata e di tipologia.

Il servizio viene quotidianamente documentato dal personale attraverso apposita modulistica e monitorato costantemente dal Coordinatore del Servizio, anche al fine di condividere con i Servizi Sociali Comunali il raggiungimento degli obiettivi e l'emergere di nuovi bisogni.

Codess Sociale, inoltre, monitora periodicamente il livello di soddisfazione del servizio da parte degli Utenti e delle loro famiglie nelle modalità più avanti specificate e tramite la propria modulistica qualità allegata alla Carta di Servizio.

Frequenza	Oggetto	Responsabile	Modalità	Registrazione	Obiettivo
Giornaliera	Svolgimento del servizio nei giorni e orari stabiliti	Coordinatore del Servizio	Controllo schede utenti.	Scheda Verifica Servizio	Corrispondenza tra orario concordato ed orario effettuato
Mensile a campione	Qualità delle prestazioni	Coordinatore del Servizio	Telefonata alla famiglia di riferimento del minore in carico al servizio	Scheda Verifica Servizio	Prestazioni qualitativamente in accordo il progetto individualizzato
Mensile	Quantità e effettuazione di tutti i servizi previsti	Coordinatore del Servizio	Controllo incrociato post elaborazione informatica fra schede utente e i servizi assegnati	Prospetto riassuntivo e foglio firma	Corrispondenza fra mandato ricevuto e servizi effettuati
Trimestrale	Valutazione del servizio erogato	Coordinatore del Servizio in collaborazione con Ass. Soc.	Incontro trimestrale	Appunti di incontro	Verificare l'andamento del servizio
Annuale	Qualità del servizio erogato rispetto alle richieste del Comune	Coordinatore del Servizio	Somministrazione ed elaborazione questionario	Modulistica qualità – questionario di soddisfazione del cliente	Corrispondenza fra mandato ricevuto e servizi effettuati
Annuale	Qualità servizio erogato rispetto alle esigenze del minore	Coordinatore del Servizio	Somministrazione ed elaborazione questionario	Modulistica qualità – questionario di soddisfazione dell'utente/famiglie	Corrispondenza con il Progetto Individualizzato

## LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La soddisfazione dell'Utente è il principio che sta alla base del servizio erogato e pertanto, come previsto dalla nostra procedura di qualità, Codess Sociale monitora continuamente l'andamento del servizio e la sua corrispondenza con le esigenze dell'utente.

Annualmente si somministra un questionario all'Utente e/o alla Sua famiglia per verificare il grado di soddisfazione degli stessi: i risultati emersi sono il punto di partenza per una riflessione interna alla cooperativa su come migliorare la qualità dei servizi offerti. L'utenza può inoltre esprimere suggerimenti o reclami attraverso un apposito modulo (questionario e modulo segnalazioni e reclami sono allegati alla presente carta dei servizi).

Infine utenti o familiari degli stessi possono contattare telefonicamente il coordinatore rivolgendosi allo sportello operativo attivo presso la sede di Chiari – via S. Sebastiano n. 2/C per esprimere soddisfazione o lamentele nell'ambito del servizio erogato.

## UFFICI E REFERENTI

### *SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI \_\_\_\_\_*

Assistente Sociale: .....

Responsabile del Servizio: .....

Tel: .....

e-mail: .....

### *CODESS SOCIALE*

**Responsabile del Coordinamento Tecnico:** dott. Maurizio Sciotti

Per richiedere ulteriori informazioni sulle modalità di attivazione ed organizzazione degli interventi è possibile rivolgersi allo sportello operativo del Servizio Educativo Domiciliare:

**Telefono:** 335 82 65 560

**Fax:** 199 161 911

**e-mail:** [servizieducativibs@codess.org](mailto:servizieducativibs@codess.org)

[www.codess.org](http://www.codess.org)

***Grazie per l'attenzione***



## MODULO RECLAMI



### SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

NOME E COGNOME	
LUOGO E DATA DI NASCITA	
INDIRIZZO	
RECAPITI	TEL.
	CELL.
	MAIL

IN QUALITA' DI (UTENTE DEL SERVIZIO, FAMILIARE, GENITORE.....) \_\_\_\_\_

Nome dell'utente \_\_\_\_\_

SUGGERIMENTI PER UN SERVIZIO  
MIGLIORE

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO

Oggetto:

FATTI ACCADUTI (INDICARE I  
RIFERIMENTI SPAZIO TEMPORALI)

DATA E FIRMA DEL PROPONENTE \_\_\_\_\_

## QUESTIONARIO – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE



Questionario di Soddisfazione Utente  
Servizi Educativi – Area Giovani

Codess Sociale Cooperativa Sociale Onlus, con l'obiettivo di migliorare la qualità del suo servizio, ha deciso di utilizzare il presente questionario per raccogliere informazioni utili a valutare il livello di soddisfazione dei propri utenti e/o dei loro familiari.

*Il questionario è anonimo e si articola in più sezioni riguardanti:*

- A- il livello di soddisfazione generale;
- B- il livello di soddisfazione relativo a specifici aspetti del servizio erogato;
- C- indicazioni libere.

*La ringraziamo fin d'ora per la cura con cui compilerà il questionario, basterà mettere una crocetta sugli spazi appositi e riportare per esteso le considerazioni che ritiene rilevanti.*

**Denominazione del servizio usufruito:** .....

Utente del  Genitore  Altro ( \_\_\_\_\_ )  
servizio dell'utente

**A) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto?**

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

**B) In riferimento al servizio offerto, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate. Se usufruisce di più di un servizio con la cooperativa la preghiamo di esprimere un giudizio sintetico globale.**

1. Cortesia degli educatori

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

2. Rispetto degli orari

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

3. Attenzione e responsabilità nei confronti del minore

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

4. Prontezza di risposta ai bisogni degli utenti

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

5. Disponibilità del personale

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

6. È a conoscenza di quali sono i compiti principali dell'educatore? SI  NO

6.1 Se sì, in che misura si ritiene soddisfatto della professionalità degli educatori?

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

7. E' a conoscenza delle attività di sostegno educativo previste? SI  NO

7.1 Se sì, in che misura si ritiene soddisfatto della nostra capacità di rispettare quanto previsto?

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

**C) Osservazioni**

---

---

---

---

---

---

---

***Grazie per la collaborazione.***

---