

Servizio Educativo Territoriale

Comune di Settimo San Pietro



Carta dei servizi
Anno 2019



Indice

<i>Cosa è la carta dei servizi</i>	2
<i>Finalità generali</i>	2
<i>La Cooperativa Passaparola</i>	3
<i>Vision</i>	4
<i>La Mission e le attività</i>	4
<i>Principi fondamentali</i>	5
<i>Struttura Organizzativa</i>	7
<i>Certificazione del Sistema di Qualità</i>	8
<i>Servizio Educativo Territoriale</i>	8
<i>Requisiti delle Figure professionali</i>	11
<i>Rapporti con i cittadini</i>	12
<i>Impegni per la qualità</i>	13
<i>Tutela e gestione dei reclami</i>	14
<i>Validità della Carta dei Servizi</i>	14

Cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. Nel caso specifico il documento fa riferimento al Servizio Educativo Territoriale attivato dal Comune di Settimo San Pietro con affidamento della gestione alla Cooperativa Sociale Passaparola.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione sei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- Semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- Gestire i reclami.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno. I Contenuti sono:

- Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa;
- Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento;
- Definizione degli standard di qualità;
- Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Finalità generali

La carta dei servizi è lo strumento per:

- Informare e far conoscere il servizio descrivendo i principi, le linee guida e le modalità attuative;
- Garantire trasparenza circa il funzionamento del servizio allo scopo di realizzare una gestione partecipata dell'utenza;
- Stabilire un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce garantendo i livelli di qualità programmati;
- Offrire all'utenza la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta.

La Cooperativa Passaparola

La Passaparola Società Cooperativa Sociale (di seguito Passaparola) è una cooperativa di tipo A, istituita a Cagliari nel 1985 e si sviluppa nella gestione dei seguenti servizi sociali: animazione, aggregazione, educativa, mediazione/ascolto. Ciò soprattutto nelle province di Cagliari e Oristano, risultando oggi tra le cooperative di maggiori dimensioni, ossia tra quelle con più di 50 addetti e con un fatturato maggiore di 250 mila euro.

La Passaparola gestisce i propri servizi in convenzione con gli Enti pubblici (es. Comuni, Province, Regione Sardegna, ASL, etc.) e negli ultimi tempi anche in convenzione con i privati.

Nei casi di convenzioni con gli Enti pubblici, la Passaparola ha come interfaccia gli operatori del Servizio sociale, in sintonia con i quali programma:

- Le attività di aggregazione ed animazione rivolte alla collettività;
- Gli interventi educativi in favore di nuclei familiari con minori e/o con soggetti disabili, o di singoli in condizioni di difficoltà;
- Gli interventi di assistenza di base e di assistenza qualificata in favore delle persone in condizioni di difficoltà;

Le attività di mediazione/ascolto psicopedagogico rivolte alla comunità o agli utenti di servizi specifici (es. scuola).

Quando si tratta di servizi socio-assistenziali ed educativi, gli interventi possono essere svolti all'interno del contesto domiciliare, scolastico e/o con attività nel territorio. Per tutti gli altri servizi le attività vengono svolte all'interno degli spazi messi a disposizione dell'Ente pubblico o individuati in spazi aperti alla comunità locale.

Le attività amministrative sono svolte nella propria sede da personale specializzato.

Per l'erogazione dei propri servizi la Passaparola si avvale di diverse professionalità quali: pedagogisti, psicologi, educatori, animatori, mediatori, ludotecari ed esperti in specifiche attività artistiche.

Nel contesto regionale, caratterizzato da un'elevata densità di cooperative sociali, soprattutto di tipo A, la Passaparola si iscrive al gruppo di enti non profit allineato rispetto alla media italiana, con buoni risultati di fatturato, discreto numero di addetti (solo il 10% in Sardegna ha più di 51 addetti) e propensione all'innovazione.

Nella progettazione dei propri servizi dedicati ai minori, alle persone con disabilità e in difficoltà ed alle famiglie, la Passaparola privilegia le attività volte al supporto e all'autonomia, con un'attenzione particolare rivolta alla prevenzione di ulteriori forme di disagio.

Nel corso degli anni, andando incontro alle esigenze manifestate dai clienti, la progettualità si è ampliata tanto da prevedere in affiancamento agli interventi rivolti al singolo anche interventi di consulenza e sostegno psico-socio-pedagogico. Con attenzione particolare al contesto familiare e sociale si inseriscono anche i nuovi progetti di mediazione/ascolto.

Ciò conferma, da parte della nostra organizzazione, una costante sensibilità per le dimensioni progettuali ed operative degli interventi, ritenute leve essenziali con le quali affrontare la competizione con altri soggetti che, spesso, compensano le carenze dimensionali e qualitative con uno spiccato radicamento nel proprio territorio.

Vision

Con il termine Vision, la Cooperativa Passaparola, intende l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che la medesima vuole definire per la propria organizzazione, comprendente la visione generale del contesto all'interno del quale opera e quindi l'interpretazione di lungo periodo del ruolo della Cooperativa nel contesto economico e sociale di riferimento. Partendo dal coinvolgimento del cittadino protagonista, intendiamo:

- Potenziare i servizi offerti, ampliando il numero degli interlocutori, per una maggiore visibilità sul territorio.
- Diventare nodo di una rete sociale solida, apportando entusiasmo ed esperienza, traendone lavoro e crescita professionale.
- Promuovere, attraverso l'analisi del bisogno, un percorso di formazione continua, per tutte le professionalità interessate.
- Rafforzare il senso di consapevolezza e di appartenenza alla Cooperativa, al fine di condividere le strategie operative.

La Mission e le attività

La Cooperativa Passaparola ha, quale propria mission, quella di:

- Sviluppare una politica di servizi improntata sui principi di qualità per incrementare la soddisfazione dell'utenza e del committente.
- Favorire il benessere e la soddisfazione dell'operatore.
- Sviluppare un piano di formazione continua rivolta ai propri operatori al fine di migliorarne le competenze tecniche, trasversali e relazionali, con l'obiettivo di aumentare le performance individuali e collettive e migliorare la propria competitività e la qualità dei servizi rivolti a soddisfare i bisogni dell'utenza.
- Favorire l'implementazione della rete tra i vari servizi erogati dalla Cooperativa con i vari attori sociali presenti nel territorio, condividendo progetti comuni rivolti al benessere della comunità.
- Definire un livello organizzativo che prevede la possibilità di costituire gruppi di progettazione, inseriti all'interno dei vari servizi, migliorando la capacità di proposte progettuali da parte della Cooperativa, valorizzando le specifiche professionalità degli operatori.
- La cooperativa promuove norme e principi etici e sociali in cui crede e che condivide con i suoi operatori e con tutti gli attori sociali con cui interagisce attraverso il rispetto dei valori nei comportamenti collettivi.

Principi fondamentali

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e qualsiasi forma di disabilità. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Ogni cittadino ha quindi uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi offerti dalla Cooperativa Passaparola. I servizi erogati devono essere progettati in modo personalizzato tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo utente.

Imparzialità

Orientiamo la nostra attività interna ed esterna al rispetto del principio dell'imparzialità, intesa come obiettività e giustizia per tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi della Cooperativa. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, equo, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

Riservatezza

Relativamente alla protezione dei dati personali ed alla riservatezza delle informazioni, inerenti il cittadino che usufruisce dei servizi offerti dalla Cooperativa Passaparola e l'operatore che presta servizio presso la medesima, viene proposto di fornire il consenso al trattamento dei propri dati personali. Attraverso un modulo personalizzato con le generalità del soggetto si sottopone al medesimo l'espressione del consenso. Rispetto a tale principio il riferimento è l'informativa ai sensi del codice sulla privacy (GDPR UE 679/2016). Ogni interessato viene immediatamente informato delle finalità e modalità del trattamento cui i suoi dati sono destinati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne in qualità di responsabili o incaricati, l'ambito di diffusione dei dati medesimi.

Continuità

La Cooperativa Passaparola garantisce la regolarità e la continuità del servizio erogato, senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate tutte le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta

La Cooperativa Passaparola, si pone come obiettivo, il miglioramento continuo e si impegna ad accogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso; rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento.

Partecipazione e informazione

La Cooperativa Passaparola, si pone come obiettivo, il miglioramento continuo e si impegna ad accogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso; rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento.

Trasparenza

La Cooperativa garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e laddove possibile, la pubblicizzazione della Carta Dei Servizi Sociali. La Cooperativa rende partecipe del proprio operato, attraverso un costante scambio di comunicazioni e realizza la raccolta di suggerimenti e o reclami dai portatori di interesse.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra i risultati conseguiti, le risorse impiegate (economiche ed umane) e i risultati attesi. La Cooperativa Passaparola si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio stesso, affinché non vi siano sprechi e si tenda efficacemente al raggiungimento dei diversi obiettivi.

Struttura Organizzativa

AREA DEI SERVIZI cui fa riferimento il **Gruppo di Supervisione** costituito da un Supervisore Organizzativo: figura aziendale dotata di conoscenze tecnico-aziendali e responsabile del servizio e della sua direzione, dovrà garantire al Committente la corretta gestione del servizio, nonché il rispetto degli impegni assunti in sede di gara, e un **Supervisore/Psicologo/Psicoterapeuta**, un professionista a cui è assegnato il ruolo di aiutare a “rileggere” ciò che gli educatori vivono nella loro pratica professionale, per affrontare difficoltà e punti di blocco o per costruire alternative.

Coordinatori che curano la gestione del personale; la partecipazione alla formazione degli operatori; la pianificazione e supervisione delle attività; la predisposizione di schede di valutazione del personale e del Servizio; la tenuta della documentazione amministrativa relativa alle ore svolte dagli operatori; la gestione delle comunicazioni con gli utenti; la rendicontazione periodica delle attività svolte; la preparazione di un report descrittivo ed analitico a conclusione delle attività; l'analisi dei risultati sulla base degli indicatori dati e l'elaborazione di una relazione finale sulle buone prassi acquisite. **Gli Operatori** incaricati della programmazione e gestione degli interventi.

AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE cui fa riferimento l'Ufficio amministrativo e il **Responsabile amministrativo** responsabile della tenuta del monitoraggio delle ore e delle attività svolte, provvede alla rendicontazione e alla predisposizione delle fatture e a provvede ad emettere i pagamenti verso i fornitori.

AREA DEL PERSONALE cui fa riferimento il **Responsabile del Personale e il Consulente del Lavoro**: si occupa della gestione del personale (orari di lavoro malattie e ferie del personale e del Lavoro- fornitori) e verifica i report mensili degli operatori prima della rendicontazione economica e dell'elaborazione ed emissione delle buste paga.

AREA FORMAZIONE cui fa riferimento il **Responsabile dell'Area Formazione** che ha il compito di predisporre il piano della formazione, e organizzare e gestire i moduli formativi volti all'aggiornamento degli operatori.

AREA SICUREZZA cui fa riferimento il **Responsabile della sicurezza**: professionista del settore il cui compito è quello di garantire il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 626/94 e successive modifiche), per la tutela della salute degli operatori impegnati e degli stessi utenti.

AREA QUALITA' cui fa riferimento il **Responsabile della qualità**: garante del rispetto e dell'attuazione dei principi di gestione del sistema di qualità secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;



Certificazione del Sistema di Qualità

La Cooperativa Passaparola è in sistema qualità ed è certificata per i seguenti servizi:

- Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziali, di mediazione culturale e familiare, di ascolto, di animazione, di gestione di centri di aggregazione sociale e di ludoteche, di consulenza, valutazione e supporto.
- Erogazione di servizi di consulenza in ambito educativo, psicologico e psicoterapeutico.

Servizio Educativo Territoriale

Obiettivo generale del servizio

L'intervento educativo è un percorso (offerta di stimoli sociali/educativi/emozionali) in cui l'educatore accompagna il minore nella ricerca di strumenti finalizzati al potenziamento dell'autonomia personale. Il lavoro educativo con il minore è parallelo a quello con i genitori, svolto in parte dallo stesso educatore e in parte da altre figure specialistiche, interne e/o esterne al servizio educativo. Il lavoro educativo tiene conto del contesto territoriale di appartenenza della famiglia, e di quanto esso offre in termini di risorse culturali, educative, socio-sanitarie etc. Ciò al fine di promuovere il collegamento tra famiglia e contesto sociale e la continuità educativa fra i vari soggetti presenti nel territorio.

Si promuovono pertanto percorsi di prevenzione e recupero del disagio, favorendo contestualmente l'integrazione ed il raccordo tra le diverse agenzie educative istituzionali che a diverso titolo si occupano di minori. Il servizio sosterrà inoltre la famiglia e le agenzie educative con momenti di consulenza psico-pedagogica e incontri di interesse su temi specifici.

Obiettivi specifici:

- Valorizzare la famiglia intesa come comunità educante e come soggetto attivo in termini di risorsa al fine di orientarla e sostenerla a svolgere in maniera adeguata il proprio ruolo;
- Mantenere il minore in famiglia attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa ed il rafforzamento delle figure parentali;
- Contrastare e prevenire forme di disagio ed emarginazione sociale di devianza minorile;
- Valorizzare e supportare nel caso di allontanamento del minore dal nucleo d'origine l'istituto dell'affidamento familiare;
- Promuovere e sviluppare le potenzialità di ogni minore disabile all'interno degli ambienti scolastici al fine di favorire lo sviluppo di capacità di socializzazione attraverso la creazione di corrette e soddisfacenti relazioni con i compagni di scuola e con il personale docente e non docente individuando strategie metodologiche e strumentali che facilitino il conseguimento degli obiettivi individuati nel PEI.

Servizi offerti

Servizi di educativa territoriale e interventi di supporto specialistico scolastico e consulenza psico-pedagogica, definizione dei percorsi individualizzati.

Destinatari degli interventi

- Tutti i minori fino ai 17 anni circa e le loro famiglie, che si trovano in difficoltà temporanea a garantire cure adeguate e ad esercitare la funzione educativa, o che richiedano un intervento di sostegno alla genitorialità.
- Minori le cui famiglie siano portatrici di problemi strutturali che comportano emarginazione e disadattamento.
- Casi con grave conflittualità genitoriale e/o contenziosi relativi all'affidamento dei figli in regime di separazione o altro. Tutti quei nuclei familiari che necessitano di sostegno educativo.
- Minori segnalati e/o interessati da un decreto della Magistratura minorile.
- Minori stranieri non accompagnati.
- Minori inseriti in strutture residenziali.
- Minori con disabilità;
- Giovani adulti per i quali si ravvisi la necessità di attivare interventi educativi.

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante la richiesta spontanea degli esercenti la responsabilità genitoriale o mediante segnalazione al Servizio Sociale comunale, in forma scritta, da parte dei Servizi Socio-Sanitari, della Scuola, dell'Autorità Giudiziaria o di altri Enti Territoriali.

Qualora sussistano circostanze e situazioni pregiudizievoli per l'integrità psicofisica del minore o laddove vi sia una richiesta d'intervento da parte delle Autorità competenti, il Servizio può essere attivato d'ufficio ad iniziativa del Servizio Sociale comunale.

L'accesso spontaneo prevede un primo colloquio con l'Assistente Sociale dell'area minori, la quale, effettuata una prima valutazione del bisogno, fornisce alla famiglia l'assistenza per la compilazione dell'apposito modulo di richiesta del servizio.

Il primo contatto con l'Assistente Sociale dell'area minori può avvenire in maniera diretta, rivolgendosi presso il Servizio Sociale Comunale – Uffici Comunali siti in Piazza Pertini n. 1 – il lunedì e il mercoledì dalle 10:30 alle ore 13:00, ovvero negli altri giorni, previo appuntamento al n. tel. 070 7691246.

Partecipazione dell'Utenza al costo del servizio

L'accesso al servizio prevede la contribuzione dell'Utenza al costo del servizio. Ai fini del calcolo della quota di compartecipazione si fa riferimento a quanto previsto dall'art. 15 del "Regolamento del PLUS 21 per la compartecipazione dell'utenza al costo dei servizi sociali e socio-sanitari alla luce del DPCM n. 159/2013 e ss. mm. e ii".

Metodologia

Prima fase durante la quale il Servizio viene in contatto con l'utente e prevede:

- Raccolta dei documenti e delle informazioni;
- Presentazione del servizio e delle prestazioni che possono essere erogate;
- Presentazione delle figure professionali che prenderanno l'incarico (pedagogista psicologo ed educatore) attivazione dell'intervento;
- Formalizzazione del contratto educativo con la famiglia;
- Verifica e valutazione.

La fase operativa del coordinatore psicologo:

- Cura il raccordo con il Responsabile dell'Area socio-culturale del comune;
- Effettua il monitoraggio mensile della spesa sostenuta;
- Dispone l'attivazione degli interventi a cura del SET, entro 3 giorni dalla data di richiesta da parte del Servizio Sociale, e partecipa alla predisposizione dei Progetti educativi individualizzati e al loro monitoraggio;
- Predispose la programmazione e le verifiche (periodiche e straordinarie) degli interventi realizzati con le famiglie in sinergia con gli altri operatori del Servizio;
- Collabora nell'organizzazione e gestione degli altri servizi e interventi in favore di minori e giovani adulti attivati dall'Assistente sociale;
- Fornisce consulenza psicologica ai minori e alle loro famiglie assicurando un giusto approccio a problemi relazionali e comportamentali del minore e del nucleo.
- Predispose le relazioni bimestrali sul servizio nel suo complesso;
- Svolge un'azione di supervisione delle attività svolte dagli educatori.

La fase operativa dell'Assistente sociale:

- Accoglie le richieste di intervento e le segnalazioni provvedendo alla presa in carico del minore e del nucleo familiare raccordandosi anche con il servizio sociale professionale comunale;
- Prende il primo contatto con la famiglia;
- Raccoglie i dati relativi al minore e alla sua famiglia coinvolgendo anche le altre eventuali agenzie educative interessate;
- Effettua l'analisi del bisogno socio-assistenziale;
- Effettua colloqui individuali, anche di sostegno;
- Effettua una prima valutazione sul problema presentato in collaborazione con il coordinatore del servizio;
- Collabora con la Direzione comunale nella predisposizione della programmazione comunale dell'area sociale;
- Cura l'attivazione e la gestione degli interventi comunali in favore di famiglie con minori;
- Progetta e gestisce gli interventi in favore di minori e giovani adulti con disabilità, in ogni ambito di intervento comunale, con particolare riferimento ai piani di cui alla L. 162/98 e L.R. 20/97 relativi a minori e giovani adulti;
- Collabora con il Servizio Sociale comunale nei diversi ambiti di attività;

- Effettua una prima valutazione sul problema presentato in collaborazione con il coordinatore del servizio;
- Gestisce i rapporti con le Istituzioni scolastiche e gli interventi di competenza con riguardo ai minori, giovani e loro famiglie;
- Gestisce i rapporti con gli organi giurisdizionali e gli interventi di competenza con riguardo ai minori, giovani e loro famiglie;
- Collabora nella predisposizione dei Progetti educativi individualizzati e al loro monitoraggio nell'ambito del SET;
- Partecipa alle riunioni di equipe del SET e a quelle con il Servizio Sociale comunale.
- Cura l'invio eventuale ad altri servizi, effettuando un'azione di filtro;
- Svolge un'azione di segretariato sociale;
- Redige una relazione trimestrale sull'andamento degli interventi.

La fase operativa dell'educatore professionale

- Collabora all'elaborazione dell'intervento e alla definizione dei metodi di lavoro e dei Progetti educativi individualizzati;
- Realizza gli interventi secondo una precisa Metodologia educativa;
- Osserva i comportamenti del minore nei diversi contesti di vita (domicilio, scuola, luoghi di socializzazione ecc.) e le dinamiche familiari, raccogliendo le informazioni relative alle condizioni ambientali e psico-fisiche del minore e della sua famiglia;
- Si confronta periodicamente con l'equipe educativa;
- Concorre alla verifica e alla valutazione degli interventi realizzati con i servizi coinvolti nel progetto;
- Collabora con le diverse risorse territoriali nell'ambito della realizzazione del progetto individualizzato;
- Partecipa agli incontri di supervisione e alle riunioni di équipe del servizio;
- Redige una relazione trimestrale sull'andamento degli interventi.

Requisiti delle Figure professionali

Gli operatori incaricati dello svolgimento degli interventi all'interno dei diversi Servizi sopra descritti, vengono selezionati dal Responsabile dei Servizi sulla base dei titoli e dell'esperienza posseduti, vengono inoltre inseriti nel piano annuale della formazione per gli aggiornamenti finalizzati alla conoscenza delle normative di settore (Legge sicurezza, privacy, codice deontologico, profili giuridici di responsabilità legati all'incarico) e alla conoscenza delle metodologie di base e di quelle innovative inerenti l'ambito operativo specifico). Pertanto, possiedono i seguenti requisiti minimi professionali.

Psicologo Coordinatore

Titolo di studio: Laurea in Psicologia e specializzazione in psicoterapia familiare, abilitazione all'esercizio dell'attività di psicologo più iscrizione all'Albo Professionale degli Psicologi.
Esperienza minima richiesta: cinque anni di esperienza lavorativa come psicologo coordinatore nell'ambito di servizi educativi territoriali comunali.

Assistente Sociale:

Titolo di studio: Laurea in scienze del servizio sociale (e titoli equivalenti), abilitazione all'esercizio dell'attività e iscrizione all'Albo professionale degli assistenti sociali.

Esperienza minima richiesta: cinque anni di esperienza lavorativa nella gestione dei servizi comunali rivolti a minori e giovani.

Educatore:

Titolo di studio: Laurea in Pedagogia o Scienze dell'Educazione e i titoli riconosciuti equipollenti a quelli indicati dalla normativa vigente. Sono fatte salve le disposizioni sugli educatori senza titolo previste dall'art. 13, comma 11, della LR 21 aprile 2005, n. 7 (legge finanziaria 2005).

Esperienza minima richiesta: cinque anni di esperienza lavorativa certificabile come educatore nell'ambito di servizi educativi territoriali comunali.

Rapporti con i cittadini

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito alle attività offerte dal SET e/o agli standard di qualità fissati dalla presente Carta e contribuire così attivamente alla valutazione sull'applicazione della stessa e al miglioramento continuo delle proposte.

Ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni:

- Presso la Cooperativa Passaparola, con le modalità indicate nel paragrafo "Tutela e gestione dei reclami".
- Presso il Servizio Sociale Comunale: Uffici Comunali siti in Piazza Pertini n. 1 – Tel. 0707691246 – e-mail: sociale2@comune.settimosanpietro.ca.it – PEC servizisociali@pec.comune.settimosanpietro.ca.it.

Diritti dei cittadini

Ai cittadini che accedono ai servizi è garantito:

- Di essere accolti e sostenuti nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, politiche, filosofiche e religiose;
- Di ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso, ai tempi di attesa, ai servizi ed alle opportunità esistenti;
- La possibilità di presentare un reclamo.

Doveri dei cittadini

Uguualmente ai cittadini è chiesto:

- Di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- Di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori;
- Di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- Di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- Di evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.

Impegni per la qualità

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso: proprie attività di controllo qualità, la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La Cooperativa si impegna inoltre ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio con gli utenti del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato anche attraverso questionari e/o interviste personali.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permette alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Il processo di valutazione e di monitoraggio è fondamentale perché servono a definire i reali effetti prodotti sull'utenza e sul territorio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità:

- I coordinatori ed i responsabili di ogni servizio, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto alle procedure servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente).
- I coordinatori ed i responsabili di servizio sono tenuti altresì a documentare l'andamento della specifica sede operativa, eventuali proposte migliorative, producendo periodicamente alla Direzione, una relazione in itinere e finale.
- La valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Tutela e gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla Unità Territoriale della cooperativa la quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati.

Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto utilizzando l'apposito modulo - disponibile presso le sedi operative e presso gli enti pubblici committenti i servizi o sul sito web cooperativapassaparola.it, specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di reclamo, i motivi e le circostanze del reclamo.

Le modalità sono:

- Comunicazione scritta all'indirizzo: Coop Passaparola, Via Tiziano, 29 – 09128;
- Via fax n° 070 4520047;
- Via email coop.passaparola@tiscali.it;
- Comunicazione telefonica al n° 070 4520048.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del GDPR UE 679/2016, entro una giornata alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Validità della Carta dei Servizi

La presente versione della Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari per garantire il miglioramento dei servizi offerti e la loro costante rispondenza alle esigenze e caratteristiche dei fruitori.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.