



**COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI**  
**C.R.E.S.S. Soc. Coop.**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>1</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA .....</b>	<b>2</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>4</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE .....</b>	<b>6</b>
<b>DOVERI DEL PERSONALE IMPEGNATO E DELLA COOPERATIVA .....</b>	<b>7</b>
<b>CENTRO DIURNO PER DISABILI "SMILE" .....</b>	<b>8</b>
Destinatari e ricettività.....	8
Obiettivi del Centro diurno per Disabili "Smile" .....	8
Risorse umane .....	9
Attività.....	9
<b>MIGLIORAMENTO CONTINUO E PROCEDURE DI RECLAMO .....</b>	<b>11</b>
<b>Allegato 1 – Modulo Reclami .....</b>	<b>12</b>



COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi ha come finalità quella di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie di servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto.

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di conoscenza e di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori. Tale strumento rende possibile la comunicazione diretta e trasparente tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.



COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

## **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA**

La cooperativa C.R.E.S.S. nasce nel 1980 a Policoro (MT) per volontà di un gruppo di donne che, insieme, volevano promuovere l'imprenditorialità femminile e concorrere alla creazione di servizi innovativi in ambito socio-educativo.

Fin dalla sua nascita la Cooperativa ha sempre operato nel campo della disabilità.

L'obiettivo prioritario della Cooperativa è quello di garantire la qualità della vita a ciascuna persona, ai gruppi e alle comunità locali.

La Cooperativa mira ad offrire risposte ai bisogni emergenti, alle fragilità che caratterizzano la vita di ciascuno, erogando servizi professionali domiciliari, diurni e residenziali.

Dal mese di Maggio 2005 è cooperativa aderente al Consorzio denominato *"Consorzio fra Cooperative Sociali -Horus Società Cooperativa"*, aderente alla Lega Nazionale delle Cooperative Mutue.

Attualmente la Cooperativa C.R.E.S.S. si compone di n.9 socie ed è organizzata con un Presidente e il Consiglio di Amministrazione.

La Cooperativa, per rispondere in maniera plurale, integrata e coordinata alle esigenze delle persone con disabilità e delle loro famiglie e per favorire il processo di inclusione, nonché di empowerment di comunità, nel suo lungo percorso ha sempre attribuito valore al lavoro di rete. Ha, infatti, sviluppato una rete di relazioni interne e con l'esterno costruttive ed efficaci.

Nel corso degli anni le socie hanno sviluppato un legame e un senso di appartenenza che è stato, fra l'altro, un punto di forza per i servizi: questi non hanno subito un turnover continuo e ciò ha assicurato la continuità assistenziale ed educativa, in particolar modo alle persone con disabilità e alle loro famiglie.





**COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI**  
**C.R.E.S.S. Soc. Coop.**

Tutto ciò è stato ed è, inoltre, favorito dalla scelta strategica della Cooperativa di avvalersi di un sistema comunicativo basato sulla circolarità delle informazioni, sul coinvolgimento costante di tutte e sull'apertura al confronto.

Altrettanto rilevante per la Cooperativa C.R.E.S.S. è stato ed è garantire ben-essere al personale operante nei servizi sia per offrire qualità nell'erogazione degli stessi, sia per motivare e qualificare sempre più lo stesso personale.

La Cooperativa C.R.E.S.S., infatti, si avvale costantemente di percorsi formativi rivolti alla qualificazione e riqualificazione del personale operante in modo da mantenere alta la motivazione delle lavoratrici, assicurare alle persone con disabilità interventi congrui e qualitativamente efficaci, nonché consentire al personale di acquisire sempre nuove conoscenze che offrono loro la possibilità di operare avvalendosi di metodologie e strumenti innovativi.

La Cooperativa C.R.E.S.S. è conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione UNI EN ISO 9001:2015 nei servizi che eroga.

La Cooperativa C.R.E.S.S. attualmente gestisce:

- Centro diurno socio educativo per handicap grave "Smile" di Policoro
- Progetto Home Care Premium: Servizi professionali domiciliari resi da Operatori Socio Sanitari e da operatori Sollievo.



COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Art 1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

### Art. 2. Imparzialità

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### Art. 3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### Art. 4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dalla normativa vigente nazionale ed europea.



**COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI**  
**C.R.E.S.S. Soc. Coop.**

#### **Art. 5. Diritto di scelta**

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

#### **Art. 6. Partecipazione e informazione**

La Cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi.

#### **Art. 7. Efficienza ed efficacia**

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.



COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

### **Ogni utente e/o familiare ha diritto:**

- di essere accolto con responsabilità, professionalità e rispetto;
- di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio, sul percorso attuato e sull'evoluzione dello stesso;
- alla riservatezza dei propri dati e al rispetto della privacy;
- a presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

### **Ogni utente e/o familiare ha il dovere:**

- di rispettare la dignità e la professionalità del personale impegnato;
- di rispettare le regole del servizio come stabilite dalla Cooperativa;
- di collaborare con il personale affinché il servizio possa essere erogato secondo le regole stabilite;
- di mantenere un comportamento decoroso e rispettoso presso i locali dove si svolge il servizio.





COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

## **DOVERI DEL PERSONALE IMPEGNATO E DELLA COOPERATIVA**

### **Il personale impegnato ha il dovere:**

- di garantire, nell'espletamento dei propri ruoli e delle proprie funzioni, responsabilità, professionalità, competenze, educazione e rispetto, rifiuto di ogni forma di intimidazione e prevaricazione, valorizzazione della personalità e capacità espresse ed inespresse dell'utente.

### **La Cooperativa ha il dovere:**

- di garantire la realizzazione di quanto sancito nella carta dei servizi;
- di verificare l'andamento dei servizi.



COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

## **CENTRO DIURNO PER DISABILI "SMILE"**

### **Destinatari e ricettività**

Il Centro Diurno per Disabili "Smile" è rivolto a persone con "limitazioni delle attività e restrizione alla partecipazione", ovvero a persone in possesso di certificazione ai sensi della L. n. 104/1992, con un'età compresa tra i 18 e i 64 anni. Può accogliere ciascuna persona con disabilità in forma full-time o part-time, sulla base delle specifiche necessità ed esigenze.

Il Centro Diurno per Disabili "Smile" è aperto dalle ore 8:30 alle ore 15:30, dal lunedì al venerdì.

### **Obiettivi del Centro diurno per Disabili "Smile"**

Il Centro diurno per Disabili "Smile" perseguire i seguenti obiettivi:

- qualificare la vita di ciascuna persona con disabilità inserita nello stesso Centro e della relativa famiglia;
- potenziare l'autonomia e le performance di ciascun persona con disabilità;
- supportare le famiglie delle persone con disabilità e stimolare il loro coinvolgimento;
- evitare l'istituzionalizzazione;
- favorire l'inclusione sociale;
- promuovere empowerment individuale e comunitario.



COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

## **Risorse umane**

Il Centro diurno per disabili "Smile" si avvale di un team di lavoro multiprofessionale e multidimensionale che collabora costantemente con il Servizio Sociale Professionale del Comune e con la famiglia dell'utente inserito.

Le figure professionali impegnate nella gestione del centro diurno sono:

- un coordinatore;
- un responsabile amministrativo;
- uno psicologo;
- un educatore ogni n. 5 utenti con disabilità;
- un operatore dell'assistenza educativa ogni n. 7 utenti con disabilità;
- un assistente alla persona ogni n. 10 utenti con disabilità;
- maestri d'arte per la realizzazione dei laboratori;
- un supervisore.

Sulla base del progetto socio-educativo individualizzato e delle specifiche esigenze di ciascun utente e della sua famiglia vengono previste, inoltre, figure professionali con interventi programmati.

## **Attività**

Le attività del Centro "Smile" sono organizzate in laboratori gestiti dagli educatori o dagli esperti/maestri d'arte; sono diversificate tenendo conto dell'età e delle diverse disabilità; vengono programmate sulla base delle esigenze e degli interessi dei



COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

singoli utenti, nonché sulla base degli obiettivi individuati nel progetto socio-educativo individualizzato.

Le attività laboratoriali, a carattere educativo, si svolgono all'interno e all'esterno del Centro Diurno e sono volte al miglioramento del ben-essere di ciascuna persona con disabilità, al potenziamento della sua autonomia e delle sue performance sociali, relazionali, pratico-manuali e psico-motorie, nonché alla promozione dell'inclusione sociale.

Le attività rivolte alle famiglie delle persone con disabilità frequentanti il Centro possono essere individuali e/o di gruppo e sono finalizzate al miglioramento della qualità di vita, al supporto e al sostegno delle stesse famiglie, nonché al loro coinvolgimento.

L'equipe del centro diurno si avvale della relazione educativa e del modello ICF dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che consente una lettura globale e sistemica della persona.

La Cooperativa C.R.E.S.S. si avvale dei seguenti strumenti:

- diario di bordo;
- Checklist I.C.F.;
- Progetto Socio-Educativo individualizzato, con le relative schede di verifica;
- Scheda di monitoraggio delle attività;
- Registri presenze;
- Questionari di soddisfazione.





COOPERATIVA SOCIALE RICREATIVA - EDUCATIVA - SERVIZI SOCIALI  
C.R.E.S.S. Soc. Coop.

## MIGLIORAMENTO CONTINUO E PROCEDURE DI RECLAMO

**Miglioramento Continuo:** l'organizzazione si impegna ad adottare modelli gestionali che contemplino processi di valutazione e miglioramento continuo attraverso anche la rilevazione periodica del grado di soddisfazione dell'utenza, delle risorse umane impegnate e della committenza.

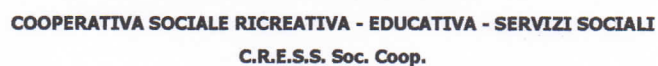
**Reclami:** è possibile presentare reclamo scritto ai responsabili della sede operativa (si allega scheda reclamo). In conseguenza di ciò si avvieranno le procedure del caso ai sensi della normativa vigente. Annualmente sarà formulata una relazione analitica circa i reclami ricevuti e le metodiche utilizzate atte alla loro risoluzione.

Policoro, 10/09/2020

Il legale Rappresentante

**Coop. C. R. E. S. S. a.r.l.**

Via Dolomiti n. 20  
75025 POLICORO (MT)  
Cod. Fisc./P.IVA 00814990771  
Capitale sociale versato € 619,68  
N° REA 36503 MATERA



Alla C.R.E.S.S. Soc. Coop.  
Via Puglia n. 4  
75025 — POLICORO (mt)

DATI DI CHI SEGNA LA	
Cognome	
Nome	
Residente a	
Via	
CAP	
Tel	

Evento segnalato (descrivere i fatti o evento del reclamo):