



# CARTA DEI SERVIZI



GESTIONE DI SERVIZI SOCIALI ORIENTATI  
PER LA PROMOZIONE UMANA E L'INTEGRAZIONE  
SOCIALE DEI CITTADINI

# PRESENTAZIONE



*La Carta dei Servizi è uno strumento di vera e propria condivisione e progettualità partecipata. È un documento previsto dalla legge italiana per garantire al cittadino trasparenza sui servizi offerti da una data organizzazione. Dunque la carta dei servizi è la modalità attraverso la quale, la Iside diffonde in maniera chiara a cittadini e committenti le informazioni relative alla sua organizzazione, alla struttura, alla mission, alle prestazioni e servizi, alla metodologia operativa e ai principi ispiratori. Essa rappresenta così l'impegno a rispettare quanto descritto e allo stesso tempo lo strumento di controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. Permette altresì un continuo dialogo partecipativo per la costruzione del sistema integrato dei servizi che oscilla tra bisogni e risorse attivabili.*



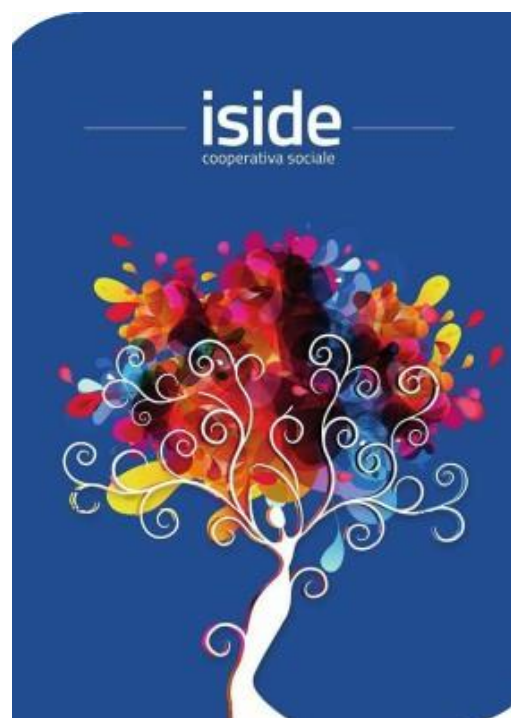
# LA ISIDE

SOCIETÀ  
COOPERATIVA  
SOCIALE

nasce nel 1996 e opera nel campo nel settore dei Servizi alla persona. Ha sede legale a Carini, via Marchiano n. 2 e opera su mandato ed in collaborazione con gli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative pubbliche e private, con le associazioni e gli enti del privato sociale.

## LA COOPERATIVA

vanta un'esperienza ventennale di operatività e gestione di servizi alla persona all'interno del territorio siciliano e negli anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative tali da costruire risposte articolate e personalizzate in relazione a bisogni e richieste.



Abbiamo scelto da tempo di impostare il nostro lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità degli interventi e il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi inviati e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.



# I SERVIZI E LE AREE DI INTERVENTO

La ISIDE opera nel campo dei servizi sociali e socio-sanitari orientati, al fine di implementare il c.d. modello di Welfare Community. Ciò, attraverso un sistema di interventi a rete volto a promuovere un'etica della responsabilità capace di identificare e mettere in rete, appunto, tutti i tipi di risorse: da quelle private a quelle pubbliche, da quelle umane e familiari a quelle organizzative e finanziarie. Un modello che trova fondamento nell'affermazione del principio di sussidiarietà, attuato attraverso le sinergie fra tutti gli attori sociali, pubblici e privati, che di fatto hanno sancito il passaggio dal vecchio modello di Welfare State, basato sul principio di pubblico (D.P.R. n. 616/1977) al nuovo modello di **Welfare Mix** (pubblico-privato). Il lavoro della cooperativa e le aree di intervento collegate alla sua operatività va di certo inquadrato nell'idea di welfare non già come l'insieme di interventi che riguardano le fasce più deboli della nostra società, ma secondo la traduzione letterale di "benessere" dell'intera popolazione. La cooperativa realizza, dunque, non soltanto interventi che tendono a garantire diritti e condizioni di vita minimali per i gruppi sociali che vivono ai margini della società, ma, in senso olistico opera in termini di miglioramento della qualità della vita e della convivenza sociale di tutte le componenti di una comunità di persone.



In questo senso, la ISIDE sposa le indicazioni dell'Ocse (2005) per la realizzazione di un welfare attivo, volto a investire sul capitale umano, quindi sugli individui, affinché possano maturare conoscenze e competenze tali da muoversi autonomamente per la saturazione dei loro bisogni.

Così la rete di protezione si può basare non solo sulla predisposizione dei servizi ma sull'importante possibilità offerta agli individui di sceglierli, utilizzarli e valutarli per ricalibrare a loro volta le politiche di erogazione. Un processo di deistituzionalizzazione che, accompagnato al decentramento delle politiche gestionali dei servizi, e alla terziarizzazione italiana, contribuisce alla strutturazione del c.d. welfare mix. Un passaggio, quello dal welfare state al welfare mix, che sancisce il più importante passaggio dalla produzione di beni materiali alla produzione di beni relazionali.

Negli anni di lavoro in cooperativa ci si è resi conto di quanto, in qualità di attore di terzo settore, il sistema cooperativo che sta alla base del suo funzionamento abbia offerto anche un contributo all'attività economica, alla dinamica occupazionale nel suo complesso, alla costruzione di capitale sociale, alla vita relazionale tipico del suo carattere di sussidiarietà che riveste rispetto all'intervento pubblico.





# SERVIZI PER LA DISABILITÀ



SERVIZI RESIDENZIALI (Comunità alloggio per disabili psichici, gruppi appartamento per disabili psichici);

SERVIZI DOMICILIARI (assistenza domiciliare; assistenza domiciliare integrata; servizi domiciliari per la disabilità grave Art. 3 comma 4 lett. b) del D.P. n. 589/2018); Servizio di Assistenza a persone in condizione di disabilità gravissima (Legge Regione Sicilia n.4/2017); servizi socio-educativi domiciliari; Home Care Premium);

SERVIZI SCOLASTICI (assistenza igienico personale e assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per studenti disabili; sostegno educativo scolastico ed extrascolastico);

CENTRI DIURNI per disabili minori e adulti;

PROGETTI INDIVIDUALIZZATI (Implementazione art.14 l.328/00; servizi per la “Vita Indipendente”, progetti “Dopo di noi”);

SEGRETARIATO SOCIALE E FRONT-OFFICE SPECIALISTICO



# SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA

NELLE SCUOLE SUPERIORI DI SECONDO  
GRADO IN FAVORE DI  
STUDENTI CON HANDICAP FISICO,  
PSICHICO E SENSORIALE GRAVE  
FREQUENTANTI LE SCUOLE SECONDARIE  
DI SECONDO GRADO RESIDENTI NEL  
TERRITORIO DELLA CITTÀ  
METROPOLITANA DI PALERMO



# IDENTITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio, in adempimento dell'art.13, comma 3, della L. n. 104/92, è configurato come assistenza specialistica "ad personam", finalizzato ad aiutare gli studenti in situazione di handicap fisico, psichico e/o sensoriale grave in tutte quelle attività connesse allo sviluppo di abilità di autonomia e di comunicazione personale, nonché alla effettiva integrazione scolastica degli stessi.

Si sviluppa attraverso l'utilizzo di operatori di integrazione scolastica con specifiche competenze ed esperienze nel campo dell'handicap fisico grave, psichico grave, sensoriale grave e pluri minorati gravi.

Sarà adattato e reso, sia nel suo materiale svolgimento che nell'articolazione e distribuzione oraria, con flessibilità, in relazione alle esigenze dell'utente assistito ed alla organizzazione, anche didattica, dell'istituto dallo stesso frequentato, nel limite massimo del monte ore assegnato.

Sarà destinato un monte ore complessivo globale, previsto dal PEI e dal Verbale GLIS, per ciascuno utente da utilizzare per gli interventi per il servizio di assistenza all'autonomia. Per disabili sensoriali saranno attribuiti a ciascun alunno 21 ore settimanali. Le prestazioni sono svolte, di norma, da lunedì a sabato in orario diurno in un'articolazione oraria ricompresa tra le 8.00 e le 17.00, secondo accordi con la scuola e la famiglia, per un monte ore settimanali assegnate in favore di ciascun alunni dal GLIS, fatta eccezione per eventuali partecipazioni dagli operatori ad attività extrascolastiche con gli alunni assistiti.



# FINALITÀ E OBIETTIVI

Il servizio si propone le seguenti finalità:

- Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;
- Facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati con gli insegnanti in collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali;
- Sostenere personalmente gli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nella acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;
- Garantire sostegno educativo allo studente nell'ambito delle attività scolastiche.

# DESTINATARI

Studenti con disabilità fisica, psichica, sensoriale e pluriminorati la cui gravità comporti una significativa limitazione di autonomia in ambito socio relazionale e di comunicazione tale da richiedere assistenza specifica nella sfera individuale o in quella di relazione (art. 3, comma 3, L. n. 104/92)



# ATTIVITÀ

I servizi di assistenza specialistica, ai sensi degli art. 12 e 13 della L. 104/92, sono i seguenti:

- Assistenza all'autonomia in favore degli alunni con disabilità, frequentanti la scuola;
- Assistenza alla comunicazione per disabili sensoriali, frequentanti la scuola.

Le attività finalizzate allo scopo sono: facilitare l'integrazione scolastica, il diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità del minore disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

Gli operatori dovranno svolgere le loro competenze senza sovrapposizioni o sostituzioni rispetto il personale docente e, ad altre figure di personale presente presso le strutture scolastiche. Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

# ATTIVITÀ

Fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal PEI, le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

- Promozione dell'autonomia personale e sociale;
- Sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- Proposta di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione;
- Collaborazione con gli insegnanti ed altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile alle attività scolastiche;
- Partecipazione alle attività del GLIS.

Gli interventi si concretizzano con azioni entro il contesto classe e nell'intero ambiente scolastico rivolte al coinvolgimento di tutti gli alunni al processo di integrazione-inclusione con un modello di partecipazione attiva.

# IL PERSONALE IMPIEGATO

Sono previste le figure per il servizio di assistenza autonomia e comunicazione:

- **Coordinatore tecnico**, Spatafora Vincenzo referente del Servizio, reperibile telefonicamente nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 14:00 - recapiti 3206288890, con la funzione di curare la comunicazione con la scuola e le famiglie, garantire la continuità del servizio provvedendo alla sostituzione del personale assente, sviluppare un regolare scambio di informazioni con le Istituzioni preposte;
- **Coordinatore tecnico**, Dott.ssa Carrubba Rosanna referente del Servizio, reperibile telefonicamente nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 14:00 - recapiti 3316197936, con la funzione di curare la comunicazione con la scuola e le famiglie, garantire la continuità del servizio provvedendo alla sostituzione del personale assente, sviluppare un regolare scambio di informazioni con le Istituzioni preposte;
- **Coordinatore Amministrativo**, Baratta Francesco, reperibile telefonicamente nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 14:00 - recapiti 3285561897, con la funzione di rilevazione presenze, comunicazioni assenze e presenze degli operatori, trasmissione di rendicontazione e fatture;
- **Coordinatore Amministrativo**, Scorsone Salvatore, reperibile telefonicamente nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 14:00 - recapiti 3286978255, con la funzione di rilevazione presenze, comunicazioni assenze e presenze degli operatori, trasmissione di rendicontazione e fatture.





# I NOSTRI SERVIZI MIGLIORATIVI

Il Servizio proposto prevede l'inserimento di ulteriori interventi al fine di migliorare la qualità e offrire un valore aggiunto al servizio di base. Il programma di azioni e interventi che si intendono realizzare nasce dall'esperienza maturata nella gestione del servizio e dalla costante osservazione e rilevazione dei bisogni ad esso correlati. Avendo maturato una significativa esperienza, le Cooperative individuano per una ottimale riuscita dell'intervento, i seguenti principi:

- l'alunno in situazione di handicap è soggetto di diritto e fruitore di servizi, la sua famiglia è l'interlocutore unico costituzionalmente deputato a tutela dei diritti dello stesso;
- il coinvolgimento della famiglia e la sua partecipazione al processo educativo e riabilitativo è requisito indispensabile per un positivo intervento;
- il rapporto di collaborazione tra le Istituzioni preposte e la famiglia ha come fine un intervento coordinato e globale che presuppone la distinzione di competenze, senza che si configuri alcuna dipendenza professionale di un servizio dall'altro.
- Le modalità e i tempi di attivazione delle prestazioni migliorative, seppur di seguito specificati e quantificati, verranno concordati e definiti con l'Ente Appaltante, tenendo conto dei bisogni specifici dei beneficiari e delle famiglie interessate.

## AZIONE N.1. COORDINAMENTO DI PROGETTO

È prevista un'apposita figura di coordinamento del servizio, che lavorerà per 12 ore settimanali, e che si occuperà di: attivazione e organizzazione pratica del servizio; coordinamento costante delle attività progettuali;

Coordinamento e controllo del personale (si intende anche la gestione delle sostituzioni); mantenimento costante dei contatti con i Servizi Sociali territoriali; monitoraggio; promozione di iniziative volte al coinvolgimento del volontariato sociale.

Figure professionali coinvolte: n.l assistente sociale per 12 ore settimanali, per l'intera durata del Servizio.

## AZIONE N. 2 SOSTEGNO PSICOLOGICO

- Gruppi di mutuo-aiuto: Ci si riferisce a gruppi di genitori che, avendo in comune la stessa esperienza di vita, sperimentano nel confronto orizzontale con gli altri momenti di condivisione, di solidarietà e di crescita. Le azioni da porre in essere riguarderanno:

- Organizzazione e consulenza in percorsi di mutuo-aiuto tramite la sensibilizzazione e il coinvolgimento delle famiglie in situazione di disagio;
- Creazione di un coordinamento di gruppi e famiglie per la disabilità al fine del confronto e la Collaborazione tra le stesse e con le reti del territorio;

Figure professionali coinvolte e tempi: n.l psicologo per n.4 incontri di gruppo (max 10 genitori partecipanti) a cadenza mensile della durata di n.2 ore ad incontro, per l'intera durata del Servizio.

## AZIONE N. 3 EDUCAZIONE SOCIO-AFFETTIVA NELLE CLASSI

Gli interventi di Educazione Socio-Affettiva si realizzeranno nelle classi in cui sono state rilevate maggiori difficoltà di integrazione. I docenti e il dirigente scolastico individueranno le classi maggiormente problematiche sulle quali si attiverà il ciclo di incontri previsto. Obiettivi dell'azione sono: favorire la socializzazione e l'integrazione; favorire la comunicazione tra pari; rafforzare la conoscenza e la percezione di sé; superare gli stereotipi legati alla patologia e/o all'handicap; conoscere e saper interagire con l'altro; potenziare attitudini e competenze individuali nonché il livello evolutivo raggiunto; creare un contesto scolastico come ambiente educativo di apprendimento; rispettare le caratteristiche personali di ognuno. Le attività, che saranno avviate previa autorizzazione del dirigente scolastico e delle famiglie, comportano interventi individualizzati all'interno della classe; attività con piccoli gruppi della classe; attività congiunta tra piccoli gruppi di classi diverse; svolgimento di attività in plenaria con gruppi di compagni per favorire l'integrazione.

Figure professionali coinvolte e tempi: n.1 psicologo per n.3 incontri per classe della durata di n.3 ore ad incontro, nelle classi con alunni con disabilità, per l'intera durata del Servizio .

## AZIONE N. 4 IL SERVIZIO DI CONSULENZA FAMILIARE:

Parallelamente alle attività previste dal progetto si attiverà un Servizio di Consulenza Familiare finalizzato a "curare" la relazione tra nell'ambito delle reti familiari in situazione di disagio, nonché a potenziare la risorsa famiglia nell'ambito del progetto individuale del soggetto diversabile.

È uno strumento di supporto che interviene direttamente sulle famiglie ed indirettamente, in caso di necessità, anche sul lavoro dell'assistente. Per il presente servizio si prevede la presenza dello psicologo all'interno delle strutture scolastiche.

Figure professionali coinvolte : n°1 psicologo

Tempi: n°4 ore settimanali, per l'intera durata del servizio.

## AZIONE N. 5 LABORATORI DI SOCIALIZZAZIONE E BENESSERE:

Si tratta di servizi volti a favorire la vita di relazione proponendo attività culturali, ricreative e di socializzazione parallelamente ai percorsi scolastici. Saranno strutturate le seguenti attività:

**Attività ludico-ricreative e di aggregazione**, nel particolare: "Feste" Le Cooperative garantiranno la realizzazione di n°4 feste da svolgersi in orario pomeridiano per soggetti diversabili e le loro famiglie, oltre alle eventuali feste di compleanno a richiesta degli interessati .

### **Laboratori:**

Di contatto e stimolazione. Con i seguenti laboratori si intende offrire un servizio specifico per le persone con gravi disabilità psico-fisiche, orientato all'azione di recupero e potenziamento delle capacità di base. I laboratori di questo tipo saranno i seguenti: di ascolto musicale congiunto a stimolazione verbale, tattile, sensoriale ed emotivo-relazionale; di stimolazione plurisensoriale; di stimolazione attraverso la comunicazione non verbale.

Di produzione di manufatti artigianali. Verranno proposte diverse attività manuali per la produzione di oggetti artigianali, anche a tema con le feste e le ricorrenze locali e nazionali. La forte valenza psicologica di tale esperienza si individua proprio nella partecipazione alla vita comunitaria rispondendo anche ai bisogni di visibilità ed integrazione . I successivi momenti di discussione previsti perseguiranno l'obiettivo della costituzione di rappresentazioni degli utenti sull'esperienza realizzata in condivisione all'interno del contesto comunitario. Simbolicamente e concretamente il manufatto può fungere, dunque, da oggetto di scambio psicologico nella relazione con gli altri "normali" e nelle relazioni degli stessi utenti.

Si prevede la realizzazione di un "Mercatino ecologico della solidarietà" in cui, su concessione dell'amministrazione comunale, si offriranno nelle piazze gli oggetti creati dagli utenti. Il ricavato delle offerte sarà utilizzato per materiali e/o attività a beneficio degli stessi utenti.

Di musicoterapia. Il progetto di musicoterapia considera la musica come strumento educativo, preventivo e sociale e si propone i seguenti obiettivi: migliorare la socializzazione, creare un'esperienza ludica che favorisca la comunicazione, offrire gratificazioni e momenti di aggregazione con i compagni, potenziare il movimento e il rilassamento personale, creare un percorso di apprendimento attraverso corpo e musica. Figure professionali e tempi: n° 1 educatore per 6 ore mensili; n. 3 animatori sociali per 12 ore mensili.

## AZIONE N.6 SISTEMA FORMATIVO

È previsto un sistema di formazione iniziale (addestramento) e di aggiornamento in corso d'opera .

Percorso di addestramento breve iniziale, rivolto alle persone che lavoreranno nel progetto. Sarà fissato sull'acquisizione della metodologia di progetto, dell'organizzazione per compiti e responsabilità, delle modalità e strumenti del sistema informativo da utilizzare, nonché alla messa in connessione delle competenze d'ingresso e quelle più specificamente necessarie nella gestione

dei compiti specifici. Sarà svolto tramite quattro incontri intensivi ex-ante e verrà tenuto dal coordinatore dell'ente proponente .

Piano di formazione e aggiornamento in corso d'opera, che utilizzerà nel particolare il metodo del confronto tra la pratica sul campo e i fabbisogni informativi-formativi emergenti. Complessivamente si prevedono 104 ore di formazione specifica nel corso dell'intera durata del servizio. Sono previsti 8 moduli da 13 ore ciascuno:

- 1 Tecniche di comunicazione
- 2 Nozioni sulla disabilità
- 3 Sicurezza nei luoghi di lavoro
- 4 I portatori di handicap ed il contesto socio - culturale
- 5 Elementi di neuropsicologia
- 6 Elementi di primo soccorso
- 7 Psicologia della salute
- 8 Prestazioni in ambienti domiciliari



Nel rispetto delle finalità operative la Cooperativa eroga e gestisce i suoi servizi sulla base di precisi e infungibili principi, che ne delineano la mission complessiva.



## I NOSTRI PRINCIPI

**Ø Uguaglianza:** tutti i Servizi erogati guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

**Ø Imparzialità e continuità:** la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

**Ø Riservatezza:** è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti

**Ø Diritto di scelta:** compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

**Ø Partecipazione:** la Cooperativa al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

**Ø Efficienza ed efficacia:** l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i fruitori del Servizio. Le Cooperative dell’ati s’impegnano a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.





# SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Società Cooperativa Iside intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi. Il Sistema di Gestione regola i processi svolti in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- Assicurare al Committente e al fruitore dei servizi un livello costante di qualità in tutti i servizi erogati;
- Rilevare i bisogni del Committente e del fruitore dei servizi dal momento della richiesta al momento dell'erogazione;
- Assistere il Committente e il fruitore dei servizi anche successivamente all'erogazione, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione del feedback;
- Perseguire la costante innovazione del know-how e la standardizzazione di metodi ed esperienze acquisite.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:



## **Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:**

processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;

processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;

processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.

## **Documentazione delle attività**

nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

## **Verifica e revisione**

cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano



# LE NOSTRE CERTIFICAZIONI



## ISO 14001:2015

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E/O ALLA PERSONA: ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTA AD ANZIANI E DISABILI; ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE, ALLE AUTONOMIE ED ALLA COMUNICAZIONE PERSONALE PER DISABILI PRESSO LE SCUOLE; SERVIZI SOCIO-LUDICO-RIABILITATIVI DOMICILIARI RIVOLTI A DISABILI; SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI RIVOLTI A MINORI E FAMIGLIE. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE.

## ISO 9001:2015

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E/O ALLA PERSONA: ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTA AD ANZIANI E DISABILI; ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE PRESSO LE SCUOLE; ASSISTENZA ALLE AUTONOMIE E ALLA COMUNICAZIONE PERSONALE PER SOGGETTI CON DISABILITA'; SOCIO-LUDICO RIABILITATIVI A DOMICILIO E IN REGIME SEMIRESIDENZIALE RIVOLTO A DISABILI; SOCIALI ED EDUCATIVI RIVOLTI A MINORI E FAMIGLIE; COMUNITA' ALLOGGIO PER DISABILI PSICHICI; EROGAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA IN REGIME RESIDENZIALE PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI E NUCLEI FAMILIARI; GESTIONE ASILI NIDO E SPAZIO GIOCHI. EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE. EROGAZIONE DEI SERVIZI DI TRASPORTO CON BUS NAVETTA PER MINORI, ANZIANI E DISABILI.

## UNI 11010:2016

GESTIONE COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRI DIURNI PER DISABILI

## UNI 11034:2003

GESTIONE ASILI NIDO E SPAZIO GIOCO





## METODOLOGIA DEGLI INTERVENTI E STRUMENTI OPERATIVI

La metodologia adottata nella presa in carico globale del soggetto si ispira al metodo di rete, pertanto si guarda al ruolo svolto dai singoli nodi delle reti nelle quali il soggetto è contenuto considerandoli portatori di competenze nel fronteggiamento delle difficoltà. Le azioni metodologiche connesse a tali orientamenti sono:

- interventi miranti al rafforzamento della rete di supporto esistente;
- attivazione di reti di supporto a breve termine per la gestione di problemi che richiedono una soluzione per un limitato arco di tempo;
- attivazione di reti a lungo termine per la gestione di situazioni più problematiche.
- attivazione e coinvolgimento della comunità attraverso la programmazione ed esecuzione degli interventi, in un'ottica di community care (la comunità che impara a prendersi cura di sé stessa).





In particolare, nell'ottica del case management comunitario si vuole realizzare una forma di intervento che si rivolge simultaneamente alle famiglie e alle loro rete sociale. Si vuole adottare un modello operativo orientato all'integrazione, al mantenimento, al potenziamento nell'ambiente di vita delle persone e consiste nell'assicurarsi che esse acquisiscano o potenzino le competenze necessarie per mantenere un benessere personale e sociale soddisfacente. Da un lato così ci si fa carico dei bisogni del singolo offrendo supporto e servizi puntuali, dall'altro si propone di attivare legami che eventi critici hanno potuto o possono ostacolare, di sviluppare pratiche innovative quali il gemellaggio tra utenti, il mutuo aiuto, l'empowerment delle persone.

Dal punto di vista strettamente operativo si implementerà il metodo di rete su due versanti:

- reti primarie e secondarie degli utenti;
- la rete dei Servizi a essi rivolti.

Così, l'equipe psicosociale costituita da assistenti sociali, educatori e psicologi, pedagogisti, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri, effettuerà un'attenta lettura della situazione e la valutazione dei bisogni, rischi, potenzialità; definirà un piano di intervento personalizzato e di attuazione degli interventi diretti e indiretti secondo modalità e tempi adeguati alla natura del problema e alle risorse disponibili; Implementerà attività di raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, con le Scuole, con l'Asp e altri enti territorio; Provvederà ad inviare ai servizi sanitari Asp situazioni di minori e adulti per i quali si rende necessaria una valutazione psicodiagnostica e presa incarico terapeutica ed al Servizio Sociale Territoriale dei Comuni per interventi socio assistenziali e di tutela; Effettuerà equipe settimanali per la valutazione dei bisogni, la definizione dei progetti di intervento, alternati a quelli di programmazione del servizio.

Gli interventi realizzati dal punto di vista organizzativo si configurano attraverso l'impiego importante di figure specializzate nel coordinamento e nella supervisione.



---

# IL COORDINAMENTO

Il coordinamento ha il fine di garantire l'omogeneità dei servizi offerti parallelamente al monitoraggio costante del progetto. Risulta, infatti, indispensabile un'attenta gestione del sistema nella sua complessità che necessita di una professionalità che si occupi di:

- ♦ ·Attivazione e organizzazione pratica del servizio;
- ♦ ·Coordinamento costante delle attività progettuali;
- ♦ ·Coordinamento e controllo del personale (si intende anche la gestione delle sostituzioni);
- ♦ ·Mantenimento costante dei contatti con i Servizi Sociali territoriali ed i luoghi della salute;
- ♦ ·Comunicazione all'Ente Committente di qualsiasi variazione intervenuta sul numero degli utenti e sulla tipologia delle prestazioni erogate;
- ♦ ·Monitoraggio lo stato di avanzamento del progetto e gestione delle fasi di valutazione e delle con particolare attenzione alle criticità emergenti e garantendo un rapporto costante con le istituzioni;
- ♦ ·Promozione di iniziative volte al coinvolgimento del volontariato sociale;
- ♦ ·Supervisione mensile degli operatori;
- ♦ Collaborazione nella costruzione, l'aggiornamento e la realizzazione dei Piani Individualizzati, mantenendo contatti costanti con tutte le figure professionali coinvolte nella cura del minore con disabilità secondo una metodologia di rete.



---

# LA SUPERVISIONE

Il lavoro della supervisione consiste nell'analizzare quanto emerge nelle relazioni lavorative in senso ampio, e portare alla luce un'interpretazione operativa già evidenziata nel gruppo. Può essere anche necessario evidenziare una dinamica di gruppo, per poi andare a cogliere e utilizzare le diverse reazioni per prendere in considerazione i significati più complessi della realtà. In questo modo le persone imparano a leggere la comunicazione propria e degli altri. Il tentativo della supervisione è quello di favorire le dinamiche comunicative, rispettare le varie visioni della realtà, abituando i partecipanti al dialogo e il dialogo è possibile solo nel rispetto delle posizioni dell'altro, anche nel non accordo, ma esplicitato. Esplicitare i nessi tra il proprio pensiero e la propria operatività permette di fare chiarezza rispetto alle proprie posizioni.



# LA GESTIONE DEL PERSONALE



La gestione del personale è ritenuta di prioritaria importanza per la realizzazione di un servizio di qualità. La nostra Cooperativa adotta **GecosPlus**, l'applicativo pensato e realizzato dalla Società Informatica SIXS - Soluzioni Informatiche per il Sociale, organizzazione specializzata nella realizzazione di piattaforme informatiche a supporto dei servizi socio-sanitari.

Si tratta di un applicativo web accessibile da qualsiasi dispositivo (pc, tablet, smartphone) connesso ad internet, nel rispetto dei protocolli di sicurezza e riservatezza dei dati previsti dalle normative vigenti. Attraverso GecosPlus la Cooperativa è in grado di gestire in modo semplice e dinamico sia le proprie risorse umane che gli utenti in carico al servizio.

All'interno del programma il servizio è organizzato attraverso una comoda struttura ad albero costituita da vari livelli (territori, tipologia di intervento, etc..) per rispondere al meglio alle necessità operative del servizio stesso. Attraverso questa gestione è possibile:

- creare un database completo di tutti gli utenti in carico;
- assegnare a ciascun assistente i propri utenti;
- pianificare gli orari di intervento attraverso una calendarizzazione puntuale delle attività da svolgere;
- gestire le assenze/sostituzioni con il supporto di funzionalità in grado di reperire;
- velocemente risorse disponibili e verificare che ogni intervento da erogare non resti scoperto.



Una volta costruita la struttura del servizio, assegnate le risorse e pianificati gli orari di intervento ciascun operatore può, sia attraverso rilevatori fissi sia attraverso dispositivi mobili (smartphone, tablet) visualizzare il proprio piano di lavoro, rendicontare il proprio lavoro svolto indicando tutte le informazioni necessarie ad una rendicontazione chiara ed esaustiva (servizio/cantiere/utente, giorno, ora inizio intervento, ora fine intervento, tipologia di prestazione erogata, eventuali imprevisti o note da segnalare).

I dati rilevati verranno inviati attraverso l'uso di rete internet, alla piattaforma di gestione GecosPlus per permetterne il controllo in tempo reale. Una volta rilevate le presenze il responsabile del servizio avrà a disposizione delle viste dedicate attraverso cui verificare in modo puntuale l'esattezza e la completezza dei dati rilevati. Il sistema potrà essere inoltre configurato in modo da consentire anche un accesso profilato da parte dell'Ente Appaltante ai fini del reperimento di dati e informazioni di sua pertinenza.

L'ente committente avrà a disposizione un indirizzo web attraverso il quale con una username e password accederà da qualsiasi postazione connessa ad internet (Pc, smartphone o tablet) alle informazioni importanti per consentire la verifica dell'andamento del servizio.

L'utilizzo dell'applicativo GecosPlus consente l'informatizzazione dell'intera gestione organizzativa e funzionale dell'attività richiesta, garantendo i seguenti benefici complessivi:

- cura e attenzione per le esigenze funzionali dei servizi gestiti e/o degli utenti in carico;
- condivisione in tempo reale di tutte le informazioni importanti per la gestione del servizio;
- aggiornamento e comunicazione tempestivi tra Ente Appaltante ed Ente Affidatario;
- ottimizzazione del livello di efficienza ed efficacia sia della struttura organizzativa e gestionale;
- miglioramento delle qualità e delle condizioni di lavoro di ogni singola figura coinvolta;
- semplificazione e funzionalità nella gestione dei dati;
- puntualità e chiarezza nella lettura dell'informazione;
- tempestività nella gestione di imprevisti e/o cambiamenti;
- monitoraggio e controllo efficiente ed efficace del lavoro.



**G E C O S**  
Il Gestionale per COoperative Sociali





# SOSTITUZIONI E CONTENIMENTO DEL



Il significato del termine "turn – over" sta ad indicare l'indice di rotazione e di avvicendamento. Tuttavia la natura cooperativa dell'Ente considera tale rotazione come altamente rischiosa. Un problema particolarmente significativo cui corrispondono notevoli effetti sono infatti di due tipologie:

- Costi tangibili per l'organizzazione (ricerca, selezione, formazione di nuovo personale);
- Costi intangibili consistenti nella perdita della qualità dei servizi erogati (impatto sui rapporti fiduciari con l'utenza, implicazioni sull'umore e sulla stabilità di colleghi e utenti, ecc..).

Pertanto, per l'erogazione di servizi di qualità la Cooperativa si pone come priorità il monitoraggio costante del rischio di turn-over. Tra le strategie di contenimento del fenomeno, negli anni, sono state maturate azioni di prevenzione e fronteggiamento di elementi quali:

- carichi di lavoro eccessivi;
- fattori di stress introiettati;
- difficoltà e conflitti con superiori e colleghi;
- bassa retribuzione;
- assenza di opportunità e avanzamento di mansione;
- mancanza di adeguate politiche di formazione e sviluppo (soprattutto per le figure chiave);
- scarsa sicurezza del posto di lavoro;

Le aree sulle quali la Cooperativa interviene per il contenimento del turnover sono così:

- Analisi del clima aziendale e dei motivi della fuoriuscita attraverso interviste (soprattutto in casi di conflitto con responsabili e/o colleghi);
- Piani di formazione e sviluppo del personale;
- Comunicazione aziendale (interna ed esterna) per rafforzare la forza di attrazione del brand e della cultura aziendale;
- Revisione dei sistemi premianti e incentivanti (premi di risultato, una tantum, fringe benefits, ecc.);
- Coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.




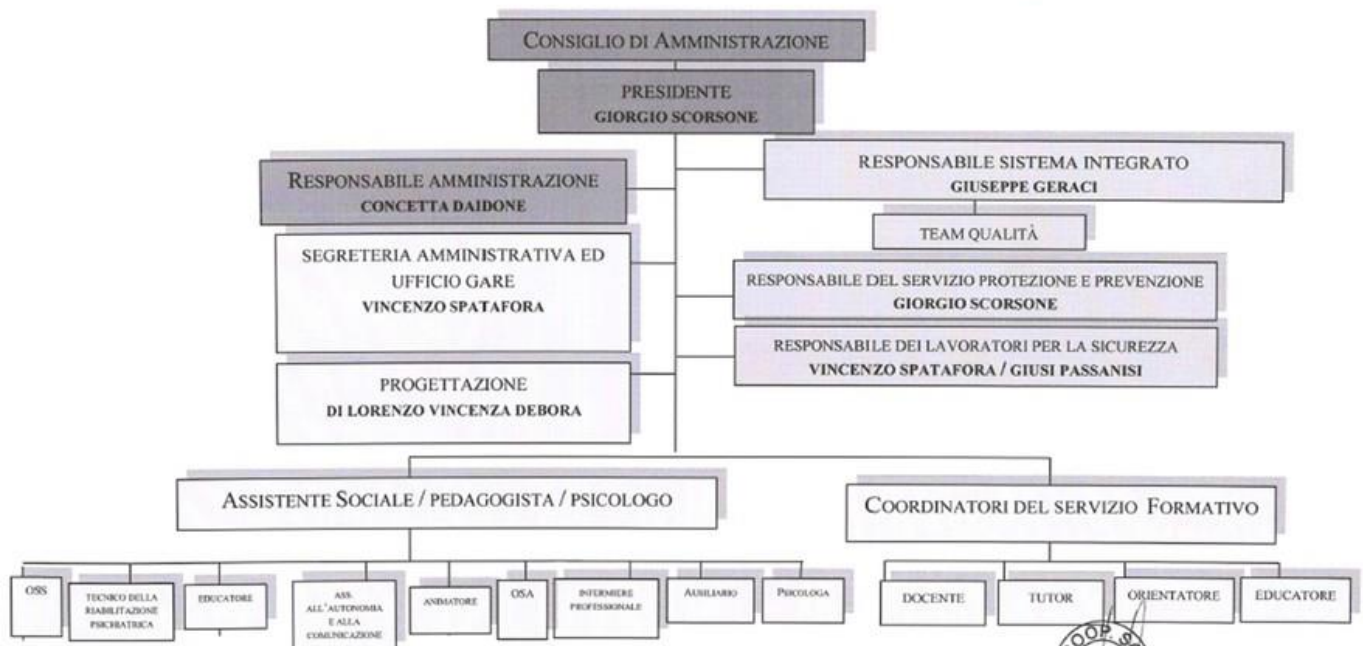
Appare, inoltre, importante evidenziare quanto la Cooperativa abbia attenzione per i criteri di equità interna, poiché una marcata politica di progressione di carriera avrebbe come effetto inevitabile lo snaturamento delle caratteristiche fondative dell'ente stesso. Nelle organizzazioni come la nostra infatti contano di più il commitment, l'identità e il coinvolgimento negli obiettivi strategici, la flessibilità nel conciliare tempi di lavoro e di vita, più che il successo personale ed economico, non essendo un'azienda a mero scopo di lucro.

Il personale in ferie, malattie, permesso, assente o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, è tempestivamente sostituito in modo di non provocare carenze, inadempienze o danni all'efficacia del servizio. La Cooperativa, prima dell'avvio di ogni servizio, redige l'elenco completo degli operatori potenzialmente sostituiti di pari qualifica agli organici e lo trasmette all'ente appaltante. Le sostituzioni sono sempre comunicate entro due giorni anche tramite posta elettronica.



# ORGANIGRAMMA

 <b>ISIDE</b> Soc. Coop. Soc.	<b>ORGANIGRAMMA</b>	<b>MOD ORG</b>	
		Rev 02 01.04.2021	Pag 1 di 1





## SISTEMA DI VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

La Cooperativa prevede costanti momenti di monitoraggio e valutazione finalizzati a valutare l'efficacia degli interventi disposti, prevedendo la possibilità di ridefinire alcuni aspetti e/o contenuti. Si ritiene, infatti che il sistema di monitoraggio e valutazione sia utile a vigilare, attraverso il confronto su basi documentali e informative certe, il percorso progettuale e pianificato di ogni servizio per apportare i necessari riaggiustamenti in corso d'opera. Ciò attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

La valutazione e il monitoraggio delle attività è attuata su due livelli, complementari e di simultanea esecuzione. Secondo una metodologia scientifica di valutazione dei processi di aiuto e sostegno in seno all'espletamento di servizi rivolti a soggetti in difficoltà, si adotterà una distinzione, analiticamente riportata di seguito, tra la valutazione di progetto/servizio e la valutazione del Progetto Individualizzato predisposto per ogni persona che accede ai nostri servizi.



È possibile rintracciare il processo valutativo suddividendo il progetto  
**in tre fasi:**



**VALUTAZIONE EX ANTE**



**VALUTAZIONE DI  
IMPLEMENTAZIONE IN  
ITINERE**



**VALUTAZIONE EX POST**



# Valutazione Ex Ante

Viene svolto dall'equipe del progetto ed esplora la corretta esecuzione delle azioni preliminari per il corretto successivo svolgimento del progetto. È una fase nella quale si valuta se sono stati fissati formalmente le modalità di organizzazione, di distribuzione dei compiti e delle responsabilità; se sia stato svolto il corso di addestramento iniziale e ognuno sappia quello che deve fare e come lo deve fare; se siano stati elaborati i modelli di documentazione del sistema qualità UNI EN ISO che verranno usati.

Gli **Indicatori** individuati sono:

- pratiche comunicative e di metodologie di documentazione che fanno da base informativa al migliore svolgimento delle azioni;
- modalità di coordinamento e standardizzazione di procedure.

Le Attività da attuare saranno:

- presentazione generale della pianificazione dettagliata e delle attività progettuali
- predisposizione e sviluppo del sistema di comunicazione, interno ed esterno
- predisposizione e sviluppo dei sistemi di documentazione delle attività
- predisposizione e sviluppo del sistema di disseminazione delle informazioni
- pianificazione dettagliata del budget in relazione alle attività.

Gli **Strumenti** utilizzati rappresenteranno la documentazione atta alla comunicazione tra i vari professionisti che si alternano nei compiti del progetto. Essi, inoltre, forniranno la base documentale per il successivo lavoro di monitoraggio e valutazione in itinere e finale.

1. Per la **Valutazione di progetto/servizio** sono previsti:

- Scheda Formazione,
- Registro Operatori,
- Foglio Firma,
- Piano settimanale Operatori.

Per la **Valutazione dell'Utenza** sono previsti:

- Registro Utenti,
- Scheda Utente,
- Consenso informato,







# Valutazione di Implementazione in itinere

si tratta della valutazione di efficienza, nella quale ci si chiede se si sono realizzate le attività previste nel piano per il periodo che si esamina; se ognuno ha realizzato compiti e responsabilità assegnati, se ci sono stati scostamenti, difficoltà da aggiustare. Inoltre essa è volta a prendere in esame anche l'efficacia, e ci si chiede se gli obiettivi fissati in termini di azioni da svolgere sono state realizzati; se ci sono stati dei vincoli non previsti e se ci sono in itinere delle correzioni da apportare. Questo tipo di valutazione, sebbene riportata analiticamente non è da considerarsi scandita temporalmente. Essa non ha valore temporale a sé stante poiché si dipana nell'intero decorso della vita di comunità. È all'interno di questa macro-area valutativa che si innesta il monitoraggio dell'andamento delle dinamiche degli espletamenti progettuali. Si ritiene, pertanto, che essa sia il fulcro attorno al quale ruota la validità del progetto e quindi del servizio all'utenza. La valutazione di implementazione viene svolta dal coordinatore del progetto insieme con gli attori istituzionali (servizi sociali dei comuni, servizi socio-sanitari) e comunitari (reti sociali coinvolte), tramite la redazione di report di avanzamento che fungono da base informativa per riunioni di monitoraggio a scadenza mensile. I report riporteranno le informazioni e la documentazione atta a capire scostamenti dal piano, soddisfazione degli utenti, effettiva realizzazione delle azioni, vincoli e ostacoli incontrati, proposte di variazione in itinere.

Gli **Indicatori** di fase saranno quindi relativi a:

- Scostamento tra attività previste e attività realizzate;
- Necessità di rielaborazione delle attività in relazione a cambiamenti esterni.

Le **Attività** riguarderanno:

- la misurazione quindicinale della pianificazione dettagliata, in termini di coerenza interna dei compiti e costi previsti (efficienza) e di rapporto con gli obiettivi previsti (efficacia);
- l'analisi dei feedback degli attori coinvolti, in termini di impatto rispetto a quanto ci si aspettava e rispetto a quello che si aspettavano loro;
- l'analisi della coerenza delle attività realizzate in ordine agli obiettivi del progetto;

Gli **Strumenti** utilizzati per la **Valutazione di Progetto/Servizio** saranno:

- Piano riassuntivo dell'attività svolta;
- Mansionario,
- Scheda di Supervisione.

Gli **Strumenti** di **Valutazione dell'Utenza**, saranno:

- Annotazioni,
- Scheda di osservazione degli incontri protetti/PEI/PAI;
- Colloquio Individuale,
- Relazione Mensile





# Valutazione ex post

Una terza valutazione, finale, è d'impatto, nella quale ci si chiede se le azioni svolte hanno davvero migliorato la situazione del contesto scelto, secondo quanto ci si era prefissi.

L'Outcome di fase è l'analisi e documentazione finale delle attività di progetto, con Indicatori sull'efficienza, efficacia e impatto delle attività svolte in ordine agli obiettivi prefissati. Questa valutazione integrerà la parte organizzativa con quella tecnica scientifica, producendo un Rapporto Finale del progetto che documenterà il lavoro svolto e i suoi risultati.

L'azione verrà pianificata dall'equipe di progetto e condivisa con la rete territoriale.

Gli **Strumenti** previsti sono:

- *Customer Satisfaction*, valuteranno gli esiti del percorso, utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione degli utenti del servizio, considerando particolari dimensioni di qualità a seconda delle diverse funzioni analizzate. Possono essere utilizzati come strumenti di valutazione di qualità del servizio, permettono infatti di realizzare analisi e comparazioni di dati aggregati. Verranno utilizzati con una modalità di tipo non ispettivo ma partecipata, orientata al livellamento verso l'alto della qualità dell'intervento.
- *Scheda soddisfazione utenza interna*, valuteranno gli esiti dei percorsi (di ascolto, di socializzazione, educativi) utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione dell'operatore, considerando per ciascuna funzione specifiche dimensioni di qualità. Tali strumenti possono essere utilizzati come strumenti di autovalutazione da parte del singolo operatore e come strumenti di valutazione di qualità del servizio. Permettono infatti di realizzare analisi di casi individuali e comparazioni di dati aggregati. Sono impostate per essere utilizzate con una modalità di tipo non ispettivo ma partecipata, orientata al livellamento verso l'alto della qualità dell'intervento.
- *Scheda di valutazione progetto*, valuteranno l'influenza che l'intervento ha rispetto alla sua utenza potenziale e rispetto a interlocutori potenziali "alleati" del servizio (per es. gli insegnanti, i familiari). Utilizzeranno come fonte di informazione la percezione e l'opinione degli attori, considerando in particolare dimensioni di qualità per le quali tali attori sono ritenuti specificamente competenti (per es.: le informazioni sul servizio; l'immagine del servizio; l'accessibilità al servizio; la professionalità degli operatori).

Verranno pertanto individuati le variabili dipendenti ed indipendenti con caratteristiche ostative sull'erogazione e sulla ricezione del servizio e rimozione di esse, attraverso tecniche di indagine osservazione non strutturata, colloqui, documentazione statistica, studio dei casi, questionario a risposte multiple, questionari self-report sui livelli qualitativi inerenti il vissuto relazionale ed emotivo-esperienziale del soggetto fruitore degli interventi o delle attività.



# DOVERI DEGLI OPERATORI

Gli operatori hanno il dovere di:

- assicurare la prestazione lavorativa, secondo le modalità e i tempi previsti dai Piani individualizzati;
- contribuire alla pianificazione del progetto di presa in carico, individuando criteri funzionali di operatività, stabilendo obiettivi, contenuti, metodi, spazi, tempi, strumenti;
- verificare l'andamento delle attività programmate, modificando, integrando, adeguando l'iniziale progetto assistenziale individuale;
- analizzare eventuali difficoltà presentatesi, individuando criteri idonei a rimuovere le medesime, formulando proposte risolutive;
- relazionare periodicamente;
- svolgere le attività previste nel progetto assistenziale;
- partecipare alle riunioni del gruppo di coordinamento;
- raccordarsi periodicamente con i servizi territoriali per la presa in carico condivisa;
- compilare la modulistica prevista per la gestione del servizio;



**GLI OPERATORI  
IMPEGNATI NEI  
NOSTRI SERVIZI  
SI IMPEGNANO  
AD ASSICURARE  
LE PRESTAZIONI  
NEL RISPETTO  
DEI PRINCIPI  
GARANTITI  
DALLA  
LEGISLAZIONE  
ITALIANA**



## DIRITTI DELL'UTENZA

L'utente ha il diritto:

- di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- di veder rispettato il proprio ambiente di vita e le proprie relazioni.
- di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



# CONTATTI E GESTIONE DEI RECLAMI



*ISIDE Soc. Coop. Sociale*



**Sede legale:**

Via Marchiano, n°2 – Carini (PA) Tel./fax 091/8688623 -

**Sedi Amm.ve:**

Contrada Sanvito snc – Caccamo (PA) Tel 091/8149074;

Piazza Bellipanni 12/B - Cefalù (PA) Tel 0921/605613;

Via Nazionale n. 119 – Cinisi (PA) Tel/Fax 091/8699922



**Mail:** isidecoop sociale@gmail.com -

**Pec:** iside@pec.confcooperative.it



**Sito web:** isidecooperativasociale.it



<https://www.facebook.com/isidecoop>



[https://instagram.com/iside\\_soc.coop.sociale](https://instagram.com/iside_soc.coop.sociale)

*Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità,  
Sig. Giuseppe Geraci, in forma scritta attraverso una lettera firmata, via e-mail,  
via pec o via posta.*

*È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il  
Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere  
comunque sottoscritto.*

*Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.*

*Carini, 04/06/2024*



ISIDE  
SOC. COOP. SOCIALE  
Via Marchiano, 1 - Tel./Fax 091 8688623  
90044 CARINI (PA)  
P.IVA 0441661092