

# Carta dei Servizi

prevista dall'art.13 della L.328/00 redatta ai sensi del D.P.C.M.  
19/05/2005



**ORSAMAGGIORE**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



### *Premessa*

L'elaborazione della Carta dei Servizi della **Cooperativa Sociale Orsa Maggiore** costituisce un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica di essi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi, contiene:

- notizie sulla storia e la struttura della Cooperativa;
- l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- la descrizione e le informazioni relative a tutti i Servizi (Aree di Intervento) che la Cooperativa svolge;
- la definizione degli standard di qualità;
- le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti;
- contributo all'affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.

**ORSA MAGGIORE**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Il Presidente  
**Antonino Cutuli**

### Carta dei Servizi

- Informare gli utenti
- Garantire trasparenza
- Tutelare i diritti
- Migliorare la qualità dei servizi

### Riferimenti Normativi

- L. 328/2000
- Direttive regionali e nazionali

### Principi Fondamentali dei Servizi

- *Uguaglianza*
- *Imparzialità*
- *Continuità*
- *Efficienza ed Efficacia*
- *Riservatezza*

### Organizzazione del Servizio

#### Figure professionali

- Assistenti Sociali
- Educatori
- Osa e Oss
- Psicologi
- Operatori Asacom

### Customer Satisfaction

- Reclami e Suggerimenti
- Monitoraggio, Verifica e Valutazione
- **Certificazioni di Qualità**



### Diritti dell'Utente

- Informazione chiara
- Rispetto della persona
- Continuità del Servizio
- Riservatezza dei Dati

### Finalità

- Inclusione Sociale
- Tutela delle persone fragili
- Promozione del benessere

### Destinatari dei Servizi

- Anziani
- Disabili
- Minori disabili
- Minori
- Nuclei familiari fragili

### Servizi

- SAD/ADI Anziani e Disabili
- Ass. Scolastica Disabili
- Ass. Igienico Personale
- Ass. Educativa
- Ass. Familiare – Spazio Neutro

### Doveri dell'Utente

- Collaborazione
- Rispetto degli operatori
- Comunicazione tempestiva
- Uso corretto del servizio

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiorescr@pec.it

## 1. DATI ANAGRAFICI COOPERATIVA ORSA MAGGIORE

<b>Luogo e data di costituzione</b>	Catania, 30 Settembre 1986
<b>Presidente</b>	Antonino Cutuli
<b>Sede legale</b>	95022 Aci Catena (CT) – Via Santa Maria del Sangue, 71
<b>Telefono/Fax</b>	095/802964 - 3346519093
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:info@cooperativaorsamaggiore.it">info@cooperativaorsamaggiore.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:orsamaggiorescr@pec.it">orsamaggiorescr@pec.it</a>
<b>Partita IVA</b>	02358970875
<b>Iscrizione C.C.I.A.A.</b>	Catania, n°166278 del 08/05/1987
<b>Iscrizione Albo Regionale Sicilia art.26</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Albo Anziani</b> – Tipologia <b>Assistenza Domiciliare</b> n°86 del 09/08/1990.</li> <li>• <b>Centro Diurno</b> n° 2059 del 04/04/2005.</li> <li>• <b>Albo Inabili</b> – Tipologia <b>Assistenza Domiciliare</b> n°287 del 28/01/1993 - Tipologia <b>Centro Diurno</b> n°1750 del 06/08/1993.</li> <li>• <b>Albo Minori</b> – Tipologia <b>Assistenza Domiciliare</b> n°1178 del 28/09/1999.</li> <li>• <b>Telesoccorso</b> n°719 del 10/06/1996.</li> </ul>

<b>Iscrizione Nazionale Cooperative</b>	<b>Albo Società</b>	Iscritta con il n°A140198 del 30/03/2005 Sezione Cooperativa a Mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.
<b>Iscrizione R.U.N.T.S. (D.Lgs. n. 117/2017 e s.m.i.)</b>		Iscritta con il n°10648 del 21/03/2022
<b>Certificazioni Qualità</b>	<b>di</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNI EN ISO 9001-2015;</b></li> <li>• <b>MY CERT ISO 45001-2018;</b></li> <li>• <b>UNI 11034:2003;</b></li> <li>• <b>UNI PdR 125:2022.</b></li> </ul>

## 2. CHI SIAMO, "MISSION" ED ORGANIZZAZIONE

La **Cooperativa Sociale Orsa Maggiore** nasce ad Aci Catena (CT) nel 1986 con l'intento di realizzare un progetto di **impresa cooperativa nel campo del sociale e dell'assistenza ai minori, agli anziani, ai disabili e alle famiglie**. La cooperativa svolge il proprio lavoro attraverso la progettazione e la gestione di servizi di qualità in ambito socioassistenziale, educativo e di animazione, attraverso l'impegno di personale altamente qualificato.

L'impostazione culturale si distingue da sempre per un percorso di confronto e di rielaborazione delle esperienze e delle competenze per la promozione di una costruzione condivisa degli interventi, secondo un approccio multidimensionale, flessibile ed orientato principalmente al riconoscimento della centralità della persona.

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scri@pec.it

La cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'**empowerment**, basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria e il senso della cooperazione. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione, nella operatività dei servizi come nella politica della struttura, all'attivazione ed alla cura dei collegamenti "**di rete**", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

### 3. STRATEGIE DELL'OFFERTA: PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

La **CARTA DEI SERVIZI** è il principale strumento della **Cooperativa Orsa Maggiore** per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e sulle attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il

controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

In questo documento vengono presentati ed illustrati tutti i servizi offerti e garantiti dalla Cooperativa, le competenze professionali altamente specializzate coinvolte nei processi di implementazione, i valori etici che garantiscono il raggiungimento di elevati parametri di qualità e le modalità di gestione dei reclami.

La **Cooperativa Orsa Maggiore** ha adottato la **Carta dei Servizi** con particolare riferimento alle indicazioni normative del *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* (27 gennaio 1994) contenenti i principi ispiratori e le regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi, e successivamente secondo le indicazioni normative della *Legge Quadro 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"* (art. 13, "Carta dei servizi sociali"). Esse, a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici – anche quando essi non sono svolti direttamente, ma attraverso convenzioni o concessioni, a dotarsi di una propria Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- **sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;**
- **tempestività delle risposte;**
- **accessibilità;**
- **correttezza e regolarità gestionale.**

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scril@pec.it

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;
- gestire i reclami.

Negli oltre vent'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 per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

La **Carta dei Servizi** della **Cooperativa Orsa Maggiore** nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva i responsabili, i coordinatori, gli operatori e i soci.

Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

La **Carta dei Servizi** è difatti liberamente consultabile e tenuta aggiornata sul sito internet della cooperativa, ma è anche disponibile presso la sede legale della **Cooperativa Orsa Maggiore** e consegnata su richiesta a ciascun utente.

La **Cooperativa Orsa Maggiore** ha già sperimentato percorsi di accreditamento in vari Comuni riguardo agli interventi di **servizio domiciliare, sia in ambito educativo che in ambito assistenziale**, considerandolo un impulso e stimolo per il perseguimento di un continuo miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte, per meglio rispondere alle esigenze della cittadinanza in termini di servizi realmente personalizzati, flessibili, relazionali ed efficienti.

#### 4. PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

La Direzione della **Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"** garantisce agli utenti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Referente del Sistema di Gestione Qualità.

Da sempre impegnata nella comprensione delle aspettative e delle necessità degli utenti riguardanti le prestazioni dei servizi erogati, la Cooperativa utilizza i dati raccolti attraverso le registrazioni e le misurazioni dei propri processi, i reclami degli utenti, l'invio di questionari e la capacità di ascolto derivante dal contatto continuo del personale della propria struttura con l'utenza per valutare il livello di prestazione e pianificare azioni per il miglioramento, dei processi e

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: [info@cooperativaorsamaggiore.it](mailto:info@cooperativaorsamaggiore.it) pec: [orsamaggiore.scri@pec.it](mailto:orsamaggiore.scri@pec.it)

servizi, finalizzate al valorizzare l'immagine aziendale. Analoga raccolta sistematica è prevista anche per la gestione dei reclami degli utenti, che possono pervenire:

- presso la sede amministrativa della cooperativa al recapito telefonico 095802964 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00;
- essere inviati all'indirizzo di posta elettronica [info@cooperativaorsamaggiore.it](mailto:info@cooperativaorsamaggiore.it);
- espressi verbalmente ai coordinatori dei servizi.

Tutti i reclami sono formalizzati su apposita modulistica interna dal personale che li riceve, trasmessi al Responsabile della Qualità e portati all'attenzione del Rappresentante della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi. I risultati raccolti sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono comunicati alla Direzione e a tutti i livelli operativi in sede di riesame della Direzione con l'intento del massimo coinvolgimento di tutte le risorse nella ricerca di risposte efficaci ai problemi reali o potenziali e diffondere la consapevolezza del proprio ruolo nel garantire con impegno costante la continua soddisfazione del Cliente e il miglioramento dei servizi.

### Diritti degli utenti

1. **Informazione:** Diritto a ricevere informazioni chiare, precise e complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso, sui costi e sulle eventuali modifiche.
2. **Accesso:** Diritto ad accedere ai servizi in modo non

discriminatorio.

3. **Qualità:** Diritto a servizi di qualità, che rispondano a standard di efficienza, efficacia e sicurezza.
4. **Riservatezza e Privacy:** Diritto alla tutela dei dati personali e alla riservatezza delle informazioni fornite.
5. **Trasparenza:** Diritto a conoscere i processi decisionali e le modalità con cui vengono erogati i servizi.
6. **Partecipazione:** Diritto a partecipare alle decisioni che riguardano l'erogazione dei servizi, attraverso consultazioni, feedback e altre forme di coinvolgimento.
7. **Tutela:** Diritto a ricorrere a organismi di tutela e a ricevere assistenza in caso di disservizi o violazioni dei propri diritti.

### Doveri degli utenti

1. **Rispetto delle Regole:** Dovere di rispettare le norme e i regolamenti che disciplinano l'uso dei servizi.
2. **Correttezza:** Dovere di fornire informazioni veritiere e accurate necessarie per l'accesso e l'erogazione dei servizi.
3. **Collaborazione:** Dovere di collaborare con il personale dei servizi, rispettando le indicazioni e segnalando eventuali problemi o disservizi.
4. **Rispetto degli Altri:** Dovere di rispettare i diritti degli altri utenti e del personale, mantenendo un comportamento civile e rispettoso.

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scri@pec.it

## 5. RECLUTAMENTO E TUTELA DEL BENESSERE DEGLI OPERATORI: TURN OVER

Tutto il personale è selezionato secondo criteri sia oggettivi che soggettivi, con particolare riferimento, dall'analisi dei curricula ricevuti, all'esperienza maturata, ai titoli posseduti ed alle inclinazioni e desideri personali. Presenza in organico di personale formato per almeno 45 ore annue.

### *Aiutiamo gli operatori a stare bene per lavorare meglio*

La Cooperativa fonda il proprio operato sulla concezione che **"Il benessere dell'utente è garantito dal benessere dell'operatore"** pertanto, il contenimento del turn over vuole sia soddisfare le aspettative dell'utenza (continuità degli interventi, continuità relazionale e assistenziale, puntualità, cura, ecc.) sia garantire il benessere dell'operatore che effettua il servizio stesso.

### **Contenimento turn over**

Le modalità di contenimento che si intendono attivare, sono relative all'utenza e relative all'operatore. Nelle prime si prendono in considerazione le esigenze dell'utente nell'identificare una figura operativa di riferimento, con l'individuazione di una mini équipe di operatori sostituiti; dove ogni sostituto è conosciuto da gruppi di utenti e familiari, tutto ciò garantisce continuità relazionale e assistenziale. Nelle seconde si attuano interventi che hanno precise caratteristiche volte soprattutto a prevenire lo stress correlato, cui gli operatori sono sottoposti poiché sono i principali attori del processo

relazionale con gli utenti. Le azioni messe in atto: corsi di aggiornamento e riqualificazione finalizzate anche alla riscoperta motivazionale; attività di supervisione con riunioni di équipe; counseling psicologico individualizzato, come modalità di supporto nella gestione del momento critico e rafforzamento del ruolo dell'operatore al fine di evitare casi di burn out; attivazione di politiche e azioni di conciliazione lavoro famiglia, a tutela soprattutto delle madri lavoratrici. Inoltre, la Cooperativa attiva: le visite mediche periodiche degli operatori (visite di sorveglianza); l'organizzazione di corsi di informazione/formazione per tutti gli operatori in relazione ai rischi lavorativi, alla loro valutazione e l'attivazione di dispositivi di sicurezza individuali; aiuto nella richiesta e utilizzo di ausili di supporto nell'erogazione della prestazione, un'adeguata organizzazione dei piani di lavoro degli operatori, con particolare riferimento alle prescrizioni su menzionate. La cooperativa Orsa Maggiore garantisce la continuità degli interventi con sostituzioni del personale in ruolo (malattia, ferie) con personale parimenti qualificato, e per lo più conosciuto dall'utente.

### **Sistema di turnazione del personale**

Le attività e i turni dei singoli operatori saranno di volta in volta organizzati mediante la formulazione dettagliata dei piani di lavoro integrati mensili e settimanali, modificabili – dopo attenta analisi incrociata degli operatori e in un'ottica di co-progettazione con l'Ente appaltante – in relazione alle diverse richieste da parte dei destinatari delle prestazioni. I Piani d'intervento integrati saranno oggetto di

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiorecrl@pec.it

verifica mensile da parte del Coordinatore, che in una logica di costante monitoraggio-valutazione-programmazione, procederà alle eventuali modifiche.

### Piano di controllo del personale

Il Coordinatore effettuerà un'attività di supervisione e controllo per verificare il regolare ed efficace svolgimento del servizio da parte di tutti gli operatori impiegati, secondo due principali modalità:

- Tramite ispezioni casuali presso i luoghi di appuntamento con gli utenti (casa, scuola, centro di fisioterapia) in orario di servizio
- Tramite la predisposizione di strumenti idonei alla suddetta verifica (scheda individuale di servizio per la rilevazione delle prestazioni effettuate, registro mensile delle presenze firmato giornalmente con l'indicazione dell'orario di inizio e chiusura della giornata lavorativa, questionari di rilevazione della soddisfazione percepita dagli utenti e dalle loro famiglie, moduli di reclamo).

## 6. IL CODICE ETICO DELLA COOPERATIVA ORSA MAGGIORE

La **Cooperativa Orsa Maggiore** fonda il proprio intervento su alcuni principi etici fondamentali, ispirati dal DPCM 27 gennaio 1994, che si impegna a rispettare con l'utenza:

**Eguaglianza:** l'erogazione del servizio pubblico e le regole

riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione. L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

**Imparzialità:** la **Cooperativa Orsa Maggiore** ispira i propri comportamenti nei confronti dei portatori di interesse a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta:** la cooperativa tutela sempre il diritto dell'utente a scegliere tra i soggetti del territorio che erogano il servizio. In questo modo viene garantito un ruolo centrale e attivo al cittadino-utente, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di scelta del fornitore.

**Partecipazione:** l'utente partecipa alla modalità di erogazione del servizio che lo riguarda. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Viene sostenuto il **ruolo attivo dell'utente** nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Viene periodicamente rilevata la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e per darne riscontro all'utente stesso.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scri@pec.it

misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## 7. LA QUALITÀ

La **Cooperativa Orsa Maggiore** persegue i propri obiettivi di soddisfacimento delle esigenze di tutti i portatori di interesse (fruitori e finanziatori dei servizi) e dei requisiti legali stabiliti dalla normativa in vigore attraverso:

- Il dialogo con gli utenti e con gli attori del territorio per un costante confronto e per il riconoscimento dei nuovi bisogni emergenti;
- L'attenzione costante alla percezione che gli utenti hanno del servizio;
- La formazione continua del personale;
- La progettazione di tipo incrementale, multidimensionale, sostenibile, flessibile e partecipata;
- Il miglioramento delle strutture e dei supporti tecnico-informatici di gestione ed erogazione dei servizi;
- Il miglioramento ed ottimizzazione degli scambi informativi interni ed esterni;
- Il potenziamento del lavoro di rete;
- Il coinvolgimento degli operatori specializzati nei momenti programmatori per incrementare la partecipazione e la motivazione individuale al perseguimento dei comuni obiettivi di qualità della cooperativa;
- I processi relazionali interni non gerarchici ma orientati alla

valorizzazione delle specifiche competenze e della professionalità degli operatori;

### 7.1. Certificazioni possedute

L'8 Novembre del 2007 la Cooperativa ha ottenuto la **certificazione UNI EN ISO 9001:2000** (col passare degli anni mutata in **UNI EN ISO 9001:2008** e poi **UNI EN ISO 9001:2015**) per i servizi di assistenza domiciliare agli anziani, disabili, minori - attraverso l'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla normativa internazionale.

Dal 29 Maggio del 2024, possiede la **Certificazione di Parità di Genere UNI PdR 125:2022**.

Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e certificati. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e riverificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione, 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, impegnandosi a rendere noti i risultati.

## 8. ACCESSIBILITÀ FISICA DELLA SEDE

La **Società Cooperativa Orsa Maggiore**, dispone di una sede operativa sita in **Via Santa Maria del Sangue, 71 ad Aci Catena**

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiorecrl@pec.it

**(95022).** Sono presenti sia parcheggi a pagamento, sia stalli riservati appositamente ai disabili, sia stalli liberi. È presente una adeguata segnaletica (targa) al portone di ingresso dello stabile ed è presente, nella sede, uno spazio appositamente dedicato all'accoglienza delle famiglie/utenti.

Proponiamo orari di apertura pomeridiani flessibili e modulati in modo tale da garantire la massima possibilità di trovare parcheggio. Relativamente alle barriere architettoniche, non ve ne sono e lo stabile dove ha sede la Cooperativa è a piano terra. La Cooperativa ha inoltre in dotazione una sedia a rotelle pieghevole nel caso di disabili carrozzati.

### **8.1. Accessibilità Multimediale**

- ✓ Sito internet;
- ✓ Posta elettronica certificata.

## **9. AREE DI INTERVENTO**

L'obiettivo principale dell'assistenza domiciliare consente al cittadino di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare e sociale nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a sé stesso, trovandosi in uno stato di necessità che compromette la continuazione normale della vita familiare. Favorisce la dimissione e il rientro a casa da ospedali e istituti se non indispensabili (*per utenti anziani e disabili*); promuove l'autonomia delle famiglie a rischio e/o di emarginazione

in situazioni problematiche; favorisce l'integrazione e il collegamento tra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona (*per tutta l'utenza*). Il piano personalizzato consente di alleggerire il carico familiare e di provvedere laddove possibile al reinserimento in ambito sociale.

### **Piani Personalizzati**

Nella somministrazione delle ore di intervento di assistenza domiciliare cerchiamo di andare incontro alle necessità dell'utenza, creando e/o riadattando, di volta in volta, insieme all'assistito ed ai suoi familiari, una linea di intervento il più efficace possibile, ossia il più inerente possibile alle specifiche necessità emerse.

### **Quali professionalità sono coinvolte:**

Personale domiciliare generico (O.S.S. – O.S.A.), educatori, psicologi, assistenti sociali, terapisti, infermieri, operatori specializzati e Coordinatore dei Servizi.

### **Quali collaborazioni vengono attivate (se previste):**

Lavoro di équipe con istituzioni pubbliche (Servizi Sociali Comunali, Centro Salute Mentale, associazioni sportive, scuole, centri ludici ricreativi...) e con associazioni di volontariato presenti e attive nel territorio.

### **Modalità di accesso ai servizi:**

Domanda cartacea dell'utente per la richiesta di un finanziamento per accedere e usufruire di un piano individuale personalizzato presso il Comune di residenza. Visita domiciliare dell'assistente sociale di riferimento e progettazione del piano. La Cooperativa si occupa dell'attuazione e della gestione del piano.

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scril@pec.it

## **9.1. Area ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

### **A chi si rivolge:**

A tutte le donne che abbiano compiuto i 55 anni d'età e uomini che abbiano compiuto i 65 anni d'età, autosufficienti e non, oltre ai soggetti con disabilità certificata.

### **Cosa offriamo:**

**Offriamo assistenza domiciliare qualificata e generica.**

### **Come l'offriamo:**

Con personale altamente qualificato che svolge la propria attività lavorativa direttamente presso il domicilio dell'utente.

### **Quali attività sono previste:**

Cura e igiene personale, riassetto dell'ambiente domestico, accompagnamento per brevi passeggiate, disbrigo pratiche e attività socio-relazionali, assistenza domiciliare integrata.

### **Quali finalità si vogliono raggiungere:**

Favorire il benessere e l'autonomia delle persone attraverso l'integrazione sociale e il sostegno alle famiglie, con particolare attenzione alla permanenza delle persone nel proprio domicilio e nel proprio nucleo familiare.

### **Quali professionalità sono coinvolte:**

Personale domiciliare generico (O.S.S. e O.S.A.), Educatori, Psicologi, Assistenti Sociali, Infermieri.

## **9.2. Area ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI**

### **A chi si rivolge:**

Portatori di handicap grave riconosciuta ai sensi della L. 104/92, art. 3 comma 3. (Adulti e anziani con riconoscimento definitivo).

### **Cosa offriamo:**

**Assistenza domiciliare qualificata e generica; sostegno morale e/o psicologico all'utente e alla sua famiglia; informativa in fase di attivazione e durante il corso del piano; intermediazione laddove richiesta; assistenza educativa, sostegno nel compiere gli atti quotidiani della vita; accompagnamento per visite mediche e integrazione sociale; disbrigo commissioni private.**

### **Come l'offriamo:**

Concordando telefonicamente o a domicilio dell'utente le modalità di intervento e gli orari richiesti. Ciò che offriamo e caratterizza il nostro servizio è la scelta dell'elemento *flessibilità* come indicatore della qualità della linea organizzativa e di coordinamento, valutando costantemente le variazioni dello stato di salute degli assistiti, cercando così di mantenere alto il livello del sostegno che tali interventi debbono rappresentare.

### **Quale intervento educativo:**

Assistenza extra-scolastica; intermediazione; promozione delle capacità e delle abilità dell'utente.

### **Quali attività sono previste:**

Accompagnamento, inserimento e inclusione nella società.

### **Quali finalità si vogliono raggiungere:**

Alleggerire il carico assistenziale e sostenere le responsabilità di cura

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scri@pec.it

familiare. Favorire il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà. Integrazione sociale; incremento dell'autostima; promozione dell'autodeterminazione dell'utente; sostegno ai familiari del disabile.

#### **Quali professionalità sono coinvolte:**

Personale domiciliare generico (O.S.S. e O.S.A.), Educatori, Psicologi, Assistenti Sociali, Terapisti, Infermieri.

### **9.3. Area ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE IN-HOUSE**

#### **A chi si rivolge:**

Il servizio è rivolto a persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, tra cui anziani, persone con disabilità fisica e/o psichica, minori con bisogni speciali e soggetti temporaneamente fragili, che necessitano di supporto nello svolgimento delle attività quotidiane all'interno del proprio domicilio.

#### **Cosa offre una cooperativa sociale:**

Si offre un servizio professionale, continuativo e personalizzato di assistenza alla persona, finalizzato a garantire igiene, benessere, dignità e sicurezza dell'utente, favorendo al contempo la permanenza nel proprio ambiente di vita e il sostegno alla famiglia.

#### **Come viene offerto il servizio:**

Il servizio viene erogato presso il **domicilio dell'utente**, secondo un progetto assistenziale individualizzato definito in collaborazione con i servizi sociali e la famiglia. Gli interventi sono programmati in base ai bisogni specifici della persona e monitorati nel tempo per garantirne qualità ed efficacia.

#### **Quali attività sono previste:**

Si assicura assistenza nell'igiene personale quotidiana (lavaggio, cura della persona, cambio biancheria); supporto nella vestizione e svestizione; aiuto nella mobilitazione e negli spostamenti all'interno dell'abitazione; supporto nell'utilizzo dei servizi igienici; prevenzione di situazioni di rischio per la salute e la sicurezza; collaborazione con la famiglia e i servizi territoriali.

#### **Quali finalità si vogliono raggiungere:**

Migliorare la qualità della vita dell'utente; Garantire il rispetto della dignità e dell'autonomia personale; Prevenire l'istituzionalizzazione; Sostenere le famiglie nel carico assistenziale; Promuovere il benessere psico-fisico della persona assistita.

#### **Quali professionalità sono coinvolte:**

Il servizio è svolto da **operatori socio-assistenziali (OSA)**, **operatori socio-sanitari (OSS)** e **assistenti domiciliari**, in possesso di adeguata formazione e competenze specifiche. Il personale opera nel rispetto delle normative vigenti, dei protocolli di sicurezza e dei principi etici della cooperazione sociale, con costante aggiornamento professionale e supervisione.

### **9.4. Area EDUCATIVA E ASSISTENZA SCOLASTICA DISABILI**

#### **A chi si rivolge:**

La **Cooperativa Orsa Maggiore** ha esperienza pluriennale nella gestione del servizio di **Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione** in favore degli alunni con disabilità, rivolgendosi ai

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scri@pec.it

Nidi d'Infanzia, Sezione Primavera, Scuole d'Infanzia, Primaria, Secondaria di I Grado e Secondaria di II Grado. Integra a questo servizio anche attività di **sostegno educativo scolastico e domiciliare**.

### **Cosa offriamo:**

**Programmazione, progettazione e gestione di interventi sociali e socio-educativi finalizzati ad aumentare il livello di autonomia e di integrazione dei minori disabili e dei minori con bisogni educativi speciali; programmazione, progettazione e gestione di interventi di sostegno in favore di studenti disabili coinvolti, dal corpo docente, in attività parascolastiche ed extrascolastiche programmate, organizzate e gestite dalle scuole; attività ludiche, di laboratorio, di esplorazione dell'ambiente, di gite d'istruzione secondo modalità concordate con le famiglie degli alunni e il dirigente scolastico; Attività di mediazione linguistica e culturale in ambito scolastico e socio educativo; Supporto/sostegno morale e psicologico agli utenti presi in carico; Supporto/sostegno morale e psicologico ai caregiver e alle famiglie; Attività di Counseling per le famiglie.**

### **Come l'offriamo:**

L'affiancamento dell'Educatore al minore preso in carico sarà essenziale per supportarlo nelle attività scolastiche, extra scolastiche, educative e sociali. Il costante supporto sarà essenziale per creare azioni di prevenzione e correzione, prima e di supporto, dopo, al termine della presa in carico, dotando il minore di capacità di Problem Solving e di gestione della propria vita quotidiana. Lo Psicologo sarà essenziale per approfondire determinate problematiche relative alla

modalità con cui si agiscono delle azioni e alla modalità gestione delle emozioni.

### **Quali professionalità sono coinvolte:**

Si è dotati di una équipe specialistica di professionisti esperti nel settore del sostegno alla didattica specialistica e di sostegno alle attività educative, tale da renderla una realtà del territorio regionale siciliano, tra le più organizzate e conosciute: Assistenti alla Comunicazione, Psicologi, Educatori, Operatori ASACOM.

Da Settembre 2021 assistiamo gli utenti in carico alla Città Metropolitana di Catania con disabilità sensoriali (ciechi e sordi).

### **9.5. Area DISABILITÀ E DISTURBI EVOLUTI SPECIFICI**

#### **A chi si rivolge:**

Portatori di handicap grave riconosciuta ai sensi della L. 104/92, art. 3 comma 3.

#### **Cosa offriamo:**

**Assistenza domiciliare qualificata e generica; sostegno morale e/o psicologico all'utente e alla sua famiglia; informativa in fase di attivazione e durante il corso del piano; intermediazione laddove richiesta; assistenza educativa; sostegno nel compiere gli atti quotidiani della vita; accompagnamento per visite mediche e integrazione sociale; disbrigo commissioni private; mediazione culturale e linguistica.**

#### **Come l'offriamo:**

Concordando telefonicamente o a domicilio dell'utente le modalità di intervento e gli orari richiesti. Ciò che offriamo e caratterizza il nostro

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 - 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scri@pec.it

servizio è la scelta dell'elemento *flessibilità* come indicatore della qualità della linea organizzativa e di coordinamento, valutando costantemente le variazioni dello stato di salute degli assistiti, cercando così di mantenere alto il livello del sostegno che tali interventi debbono rappresentare.

#### **Quale intervento educativo:**

Assistenza extra-scolastica; intermediazione; promozione delle capacità e delle abilità dell'utente.

#### **Quali attività sono previste:**

Accompagnamento, inserimento e inclusione nella società.

#### **Quali finalità si vogliono raggiungere:**

Alleggerire il carico assistenziale e sostenere le responsabilità di cura familiare. Favorire il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà. Integrazione sociale; incremento dell'autostima; promozione dell'autodeterminazione dell'utente; sostegno ai familiari del disabile.

#### **Quali professionalità sono coinvolte:**

Personale domiciliare generico (O.S.S.), educatori, psicologi, assistenti sociali, terapisti, infermieri, operatori ABA - PECS - TEACCH).

### **9.6. Area MINORI E FAMIGLIE**

#### **A chi si rivolge:**

Minori di età compresa tra i 6 e 11 anni segnalati e affidati dai S.C. per difficoltà scolastiche e/o di inclusione.

#### **Cosa offriamo:**

- **Sostenere le famiglie con basso livello socio-economico nella**

**funzione educativa sostenendo il minore nell'imparare ad apprendere e nel recuperare eventuali insufficienze o ritardi scolastici;**

- **Sostegno genitoriale in ogni tipo di situazioni di difficoltà;**
- **Stimolare la motivazione a conoscere per garantire un buon livello di autostima e migliorare il livello ed il comportamento a scuola;**
- **Stimolare la crescita armoniosa del minore in ogni sua sfaccettatura (dall'autonomia personale nella cura della persona, all'integrazione sociale);**
- **Prevenzione del disagio scolastico e dell'abbandono scolastico;**
- **Prevenzione di situazioni di emarginazione sociale o di disagio minorile;**
- **Spazio Neutro.**

#### **Come l'offriamo:**

Concordando telefonicamente o a domicilio dell'utente le modalità di intervento e gli orari richiesti. Ciò che offriamo e caratterizza il nostro servizio è la scelta dell'elemento *flessibilità* come indicatore della qualità della linea organizzativa e di coordinamento, valutando costantemente le variazioni dello stato di salute degli assistiti, cercando così di mantenere alto il livello del sostegno che tali interventi debbono rappresentare. Sono sempre loro che scelgono le ore destinate al proprio intervento.

#### **Quale intervento educativo:**

Sostegno scolastico pomeridiano nello svolgimento dei compiti

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scri@pec.it

assegnati durante l'orario scolastico; Interventi di stimolazione cognitiva; Attività laboratoriali per la stimolazione attentiva, creativa ed espressiva; Attività ludico ricreative svolte in singolo o in gruppo e con l'obiettivo di stimolare l'inserimento sociale partendo dal gruppo dei pari.

### **Quali finalità si vogliono raggiungere:**

Alliegerire il carico assistenziale e sostenere le responsabilità di cura familiare. Favorire il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà. Integrazione sociale; incremento dell'autostima; promozione dell'autodeterminazione dell'utente; sostegno ai familiari del minore.

### **Quali professionalità sono coinvolte:**

Educatori, psicologi, assistenti sociali, terapisti, animatori.

### **Spazio Neutro**

Il servizio di Spazio Neutro, istituito dalla **Società Cooperativa Sociale Orsa Maggiore** che nasce ad Aci Catena (CT) nel 1986 con l'intento di realizzare un progetto di impresa cooperativa nel campo del sociale e dell'assistenza ai minori, agli anziani, ai disabili e alle famiglie, trova dimora nei locali di un bene immobile facente parte del patrimonio indisponibile del comune di Aci Catena, sito in Via Nizzeti n.153 – Fraz. Aci S.Filippo. I locali sono costituiti da un appartamento posto al terzo piano della palazzina B del complesso edilizio Verde Collina di mq 87 e garage al piano cantinato e sono dotati di arredi e dotazione strumentale.

L'immobile, confiscato alla mafia, dal 2016 è stato dato concesso a titolo gratuito dal Consorzio Etneo di Legalità e Sviluppo alla **Soc.**

**Coop. Soc. Orsa Maggiore** per una durata di 10 anni, finalizzandone l'utilizzo ad attività di utilità sociale, mediante la sottoscrizione, avvenuta nel 2016, di un contratto per la concessione in comodato d'uso dell'immobile.

Interlocutori privilegiati dello Spazio Neutro sono i servizi che, a vario titolo, hanno in carico il minore. Lo Spazio Neutro collabora con questi servizi offrendo agli operatori sociali tutte quelle informazioni utili a meglio conoscere e tutelare il diritto di visita e di relazione del minore, attraverso professionisti esperti in una condizione di neutralità.

Sul piano operativo sono stati predisposti vari interventi, tra cui: Il progetto **"Una rete contro gli abusi"** (ID B/2018/0195) finanziato dal fondo beneficenza Intesa San Paolo, volto a salvaguardare e promuovere il benessere relazionale e la salute psicofisica di bambini e adolescenti maltrattati o testimoni abusi nei confronti delle madri, al fine di elaborare strategie di prevenzione del fenomeno del disagio minorile.

Nello specifico, vi è stata la partecipazione dei minori a laboratori con cadenza settimanale, focalizzati su tematiche volte all'acquisizione di nuove modalità relazionali al fine di prevenire e ridurre negli stessi i rischi di disturbi della condotta e dei comportamenti antisociali nell'età adulta.

L'implementazione del servizio di Spazio Neutro, quale attività trasversale, attraverso incontri programmati con i genitori delle famiglie prese in carico, ha permesso di promuovere e valorizzare il recupero delle funzioni genitoriali.

Nei mesi Marzo, Aprile e Maggio 2019, all'interno dei Comuni

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiorecrl@pec.it

Zafferana Etnea, Aci Sant'Antonio e la Città di Acireale, presso gli istituti scolastici, in quanto spazio privilegiato per la rilevazione precoce dei segnali di disagio nei minori, stati organizzati workshop destinati ai docenti della scuola primaria e secondaria al fine di migliorare la capacità operativa degli insegnanti e del personale della scuola in merito a come intercettare, prevenire, fare emergere e gestire situazioni di violenza, compresa la violenza assistita.

La formazione è stata attuata attraverso la presentazione di slides e seguita da un momento di esperienziale e di confronto che ha permesso agli insegnanti di esprimere le difficoltà, i dubbi e il desiderio di disporre di un'equipe all'interno della scuola che potesse supportare costantemente il loro operato. Le psicologhe che hanno curato la formazione hanno potuto riscontrare sia la cura che un forte interesse dei docenti per le tematiche trattate e la gratitudine per gli strumenti forniti.

## 10. RECLAMI E SUGGERIMENTI

**Orsa Maggiore** predispone un **modulo per i reclami / suggerimenti** a disposizione delle famiglie e degli utenti. Il numero dei reclami, in rapporto al numero di utenti in carico al servizio, costituisce già di per sé un **indicatore della qualità**. A seguito del confronto con la Committenza rispetto ai contenuti del modulo, il Coordinatore attiverà le strategie di risoluzione concordate finalizzate a **rimuovere le criticità**, per poi restituire all'Amministrazione, in **apposita relazione**, gli esiti delle soluzioni messe in atto.

## 11. ANALISI E MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

L'obiettivo implicito di ogni progetto/servizio è la qualità, ossia la qualità nei risultati da conseguire e nei processi di lavoro. Il raggiungimento di questo obiettivo è strettamente connesso alla capacità di attuare un sistema permanente di monitoraggio e di valutazione capace di verificare l'appropriatezza degli interventi, la loro efficacia ed efficienza, il gradimento e il consenso da parte dei cittadini. Garantire la qualità di un servizio significa impostare percorsi per il miglioramento continuo in grado di realizzare la soddisfazione del committente e degli utenti. La Cooperativa, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dell'utenza, nella fase di implementazione del servizio, presta grande attenzione alle modalità di gestione dello stesso adottando procedure di lavoro ben definite, finalizzate alla organizzazione e predisposizione di interventi realmente rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei destinatari. Per tal motivo la gestione del servizio è improntata al raggiungimento di precise finalità:

- Miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- Massima attenzione alla centralità della persona;
- Formazione continua del personale per garantire il necessario livello di competenza;
- Coinvolgimento e motivazione del personale al

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 – 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiore.scri@pec.it

raggiungimento degli obiettivi per la qualità ed il soddisfacimento delle esigenze degli utenti;

- Adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestati dai beneficiari del servizio;
- Predisposizione di strumenti idonei all'individuazione dei disservizi ed alla gestione dei reclami.

Il modello organizzativo che la cooperativa propone di attuare nel servizio mira al costante monitoraggio delle attività in termini di controllo dei risultati, dei processi e degli impatti. A tal fine lo strumento cardine di questo processo di qualità è la valutazione. La valutazione, infatti, ha come scopo il raggiungimento degli obiettivi che il servizio si è prefissato, che nel caso di servizi rivolti alla persona è il miglioramento della qualità della vita dei beneficiari. Definire la qualità di un servizio richiede necessariamente di tener conto di più dimensioni: dimensione organizzativa, dimensione umana, dimensione strutturale, strumentale e tecnologica, dimensione del prodotto/servizio in termini di *efficacia*, *efficienza*, *output* e *outcome*. La proprietà multidimensionale del concetto di qualità impone sia di tener conto di tutte le dimensioni di cui si compone, ma anche e soprattutto di analizzare tutto il processo di erogazione del servizio, dall'inizio fino alla sua conclusione.

Per valutare il servizio nella sua complessità è necessario fare valutazione in tre diversi momenti, ovvero: valutazione ex ante, valutazione in itinere e valutazione ex post.

La **valutazione ex ante** viene realizzata in fase di pianificazione del servizio. Essa permette di valutare, prima dell'avvio del servizio, se gli obiettivi che ci si prefigge sono raggiungibili, se le attività proposte sono coerenti con gli interventi, se gli input, ovvero l'insieme di risorse utilizzate per la gestione del servizio sono sufficienti. Lo scopo principale è verificare la coerenza tra i bisogni degli utenti e gli obiettivi attesi.

La **valutazione in itinere** ha luogo durante lo svolgimento del servizio nei suoi momenti cruciali. Lo scopo è quello di valutare, sulla base di quanto realizzato, gli eventuali aggiustamenti che si possono apportare al servizio. In particolare, la valutazione in itinere si pone i seguenti obiettivi:

- Individuare i problemi e prendere decisioni sul da farsi per risolverli, evitarne gli effetti, o limitarne l'impatto sul servizio;
- Individuare i fattori che hanno favorito il processo e prenderli in considerazione al fine di migliorare il servizio.

La **valutazione ex post**, viene realizzata dopo che il servizio è giunto a conclusione ed esprime un giudizio complessivo su quanto realizzato, evidenziando i fattori di successo e/o insuccesso del servizio per trarre degli insegnamenti trasferibili, consolidare l'esperienza, e considerare l'impatto del servizio sui destinatari.

#### **Strumenti di valutazione**

Saranno utilizzati diversi strumenti per consentire la raccolta di dati quantitativi e qualitativi:

- riunioni periodiche dell'equipe di lavoro;

Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"

Sede legale e Amministrativa:

Via Santa Maria del Sangue n.71 - 95022 Aci Catena (CT)

Tel. 095802964 - P.I. 02358970875

e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it pec: orsamaggiorecrl@pec.it

- riunioni di verifica ogni mese con tutti gli attori che contribuiscono al progetto;
- griglie di osservazione;
- registri di presenze;
- verbali delle attività;
- diario delle attività;
- relazioni sul servizio degli operatori con cadenza mensile;

- relazione del coordinatore del servizio con cadenza mensile.
- Questi strumenti saranno utilizzati per:
- la verifica dei problemi in itinere;
  - valutazione della qualità dell'intervento.

"Orsa Maggiore" Società Cooperativa Sociale

Il Presidente

**Antonino Cutuli**

ORSAMAGGIORE COOPERATIVA SOCIALE  
Sede Legale: Via Santa Maria del Sangue, 71  
95022 Aci Catena (CT)  
C.F./P.IVA 02358970875

