



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

■ PREMESSA	Pag. 2
■ LA STORIA E L'IDENTITA' DELLA COOPERATIVA	Pag. 3
■ ORGANIGRAMMA E FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Pag. 6
■ MISSION, VISION E PRINCIPI ISPIRATORI	Pag. 9
■ SERVIZI OFFERTI	Pag. 14
■ RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI	Pag. 33
■ VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA	Pag. 34
■ ENTI CON CUI SI COLLABORA	Pag. 35
■ COME RAGGIUNGERCI	Pag. 36

PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino e alle amministrazioni di poter acquisire tutte le informazioni utili per poter compiere una scelta libera e consapevole rispetto alla struttura e ai servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità.

È un documento che esplicita i presupposti, le regole e i comportamenti che guidano l'operato e che pertanto diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino/utente.

La carta dei servizi diventa anche uno strumento che può contribuire alla realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona (all'utente, al committente, al fornitore etc). La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida sia dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare che della modalità con cui questi servizi vengono erogati. In tal senso rappresenta uno strumento di dialogo tra i cittadini e/o gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio.

Tale documento è assolutamente in linea con quanto previsto dalla legge quadro n.328/00, la quale, all'art. 13, stabilisce che i servizi pubblici e le organizzazioni del terzo settore devono predisporre la carta dei servizi con lo scopo di:

- a) tutelare i diritti degli utenti delle amministrazioni che erogano servizi alla persona;
- b) promuovere la partecipazione attiva degli utenti, al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Pertanto, con questa stessa Carta dei Servizi, Alia intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per la verifica della qualità erogata.

La Presidente
Daniela Emilia Bisello



LA STORIA E L'IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

La cooperativa Alia nasce nel 1999 dall'incontro di persone con diverse professionalità ed esperienze ma accomunate dalla passione per lo studio e l'intervento in ambito sociale ed educativo.

Attualmente la cooperativa è costituita da personale con diverse qualifiche professionali quali psicologi, progettisti sociali, psicoterapeuti, mediatori culturali, educatori professionali, pedagogisti, insegnanti, artisti, operatori socio-sanitari e può contare su una costante presenza di tirocinanti e volontari.

La Cooperativa, con lo spirito di perseguire il bene della comunità, realizza servizi, progetti e interventi in ambito educativo sia con minori che con adulti, promuove progetti di aggregazione e animazione spaziando dall'infanzia all'età adulta, sia nell'ambito della normalità che della devianza e della disabilità, promuove iniziative di formazione a genitori, insegnanti, operatori socio-sanitari.

Alia è anche ONLUS (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale).

Alia è un avverbio latino (*ālīā*) che letteralmente significa "per altra via, in modo diverso".

Questo nome è stato scelto perché rispecchia il presupposto di base della nostra concezione dell'intervento educativo, ovvero la possibilità di offrire una "altra via" al percorso che ciascuna persona compie nella propria vita. Il creare nuove opportunità di crescita consente di offrire una nuova strada sia rispetto a quella che ha comportato l'attivazione/segnalazione ai servizi sociali sia rispetto a quella che, in termini di prevenzione, può diventare in un futuro problematica.

Nel corso degli anni abbiamo realizzato diversi servizi e progetti afferenti all'area dell'animazione, all'area della formazione, all'area educativa dell'accoglienza (sia residenziale che domiciliare).

La cooperativa Alia è iscritta al registro delle imprese di Padova, all'Albo Nazionale delle Società Cooperative e all'Albo Regionale delle Cooperative sociali.

La cooperativa ha ottenuto la certificazione SGQ ISO 9001:15 per la progettazione ed erogazione di servizi per minori in regime residenziale.

AREA ANIMAZIONE E LABORATORI

"Tale area è stata sviluppata perché crediamo nelle potenzialità dei bambini, degli adolescenti e nella loro educazione come motore per promuovere una società migliore, più attiva e più attenta ai diritti"

In tale area rientrano:

Gestione della **ludoteca** per bambini sordi
L'Albero Segnante;

Gestione dei servizi di **doposcuola**;

Gestione di **Centri Socio Educativi** (legge 285);

Animazione in **soggiorni** estivi e invernali;

Animazione nei **Centri estivi** per diversi comuni del territorio;

Laboratori di Educazione Ambientale, di letture animate, di pittura nelle scuole e nelle biblioteche;

Animazione nelle Ville Venete;

AREA FORMAZIONE CON LA CITTADINANZA, INSEGNANTI, GENITORI E OPERATORI

"L'area operativa viene promossa perché crediamo nell'educazione civica e nella formazione come strumenti di crescita della collettività. Riteniamo che solo agendo anche ad un livello macro (la cittadinanza) si possono avere vantaggi sulle singole persone bisognose."

In tale area rientrano:

Progetti di **Educazione Socio-Affettiva** in diverse scuole;

Progetti di **Educazione alla Salute** e spazio ascolto per genitori presso istituti scolastici;

Corsi di Formazione alla **Genitorialità**;

Corsi di formazione per alunni, insegnanti e genitori sulla **disabilità**;

Corsi di formazione sulla **salute alimentare**;

Formazione per operatori del terzo settore.

AREA EDUCATIVA

"L'area educativa è concepita come aiuto concreto alle fasce più deboli e bisognose della società. Attraverso i servizi educativi diffondiamo una cultura dell'infanzia e della famiglia (così come previsto dalla legge 328/00) oltre che una sensibilizzazione normativa con i servizi sociali rispetto a modus operandi efficaci"

Tale area include:

Gestione del servizio educativo presso **Asili Nido**;

Gestione del **Centro di Pronta Accoglienza** per minori **stranieri**;

Progetti di **intervento domiciliare** con minori, adulti, disabili;

Gestione del servizio educativo di **comunità mamma-bambino**;

Gestione del servizio educativo di **comunità residenziale per minori** con pronta accoglienza;

Gestione di **appartamenti di sgancio e prima autonomia** per nuclei mamma-bambino e per neo maggiorenni.



DAL 1999
AL SERVIZIO
DI **PERSONE**
E **ISTITUZIONI**

PIÙ DI 10 TIPOLOGIE
DI **PROFESSIONISTI**
COINVOLTI NEI
NOSTRI SERVIZI



UNA **RETE DI ATTORI**
ISTITUZIONALI E
NON COSTRUITA
IN DECENNI DI
RELAZIONI

ORGANIGRAMMA E FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

L'organigramma si struttura su 3 livelli che, per come concepiti, non vanno intesi in senso gerarchico ma in termini di differenziazione di competenze e responsabilità: livello amministrativo e decisionale, livello gestionale e livello operativo.

Presidente: Daniela Emilia Bisello

Coordinatori dei Servizi: Michele Scala, Gianna Gallizia, Marisa Didonna

Responsabile Qualità: Tommaso Bertinotti

All'interno della cooperativa Alia e dunque all'interno dei diversi servizi operano diverse **figure professionali** quali: educatori, psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, progettisti sociali, mediatori culturali, OSS etc.

**Livello
Decisionale**

**Livello
Gestionale/
Amministrativo**

**Livello
Operativo**

**ASSEMBLEA
SOCI**

**SEGRETERIA
E AMMINISTRAZIONE**

**RESPONSABILI
E COORDINATORI**

CONTABILITÀ

**EDUCATORI,
OPERATORI, OSS.**

**CONSIGLIO
DI
AMMINISTRAZIONE**

**RESPONSABILE
RISORSE UMANE**

**RESPONSABILE
QUALITÀ**

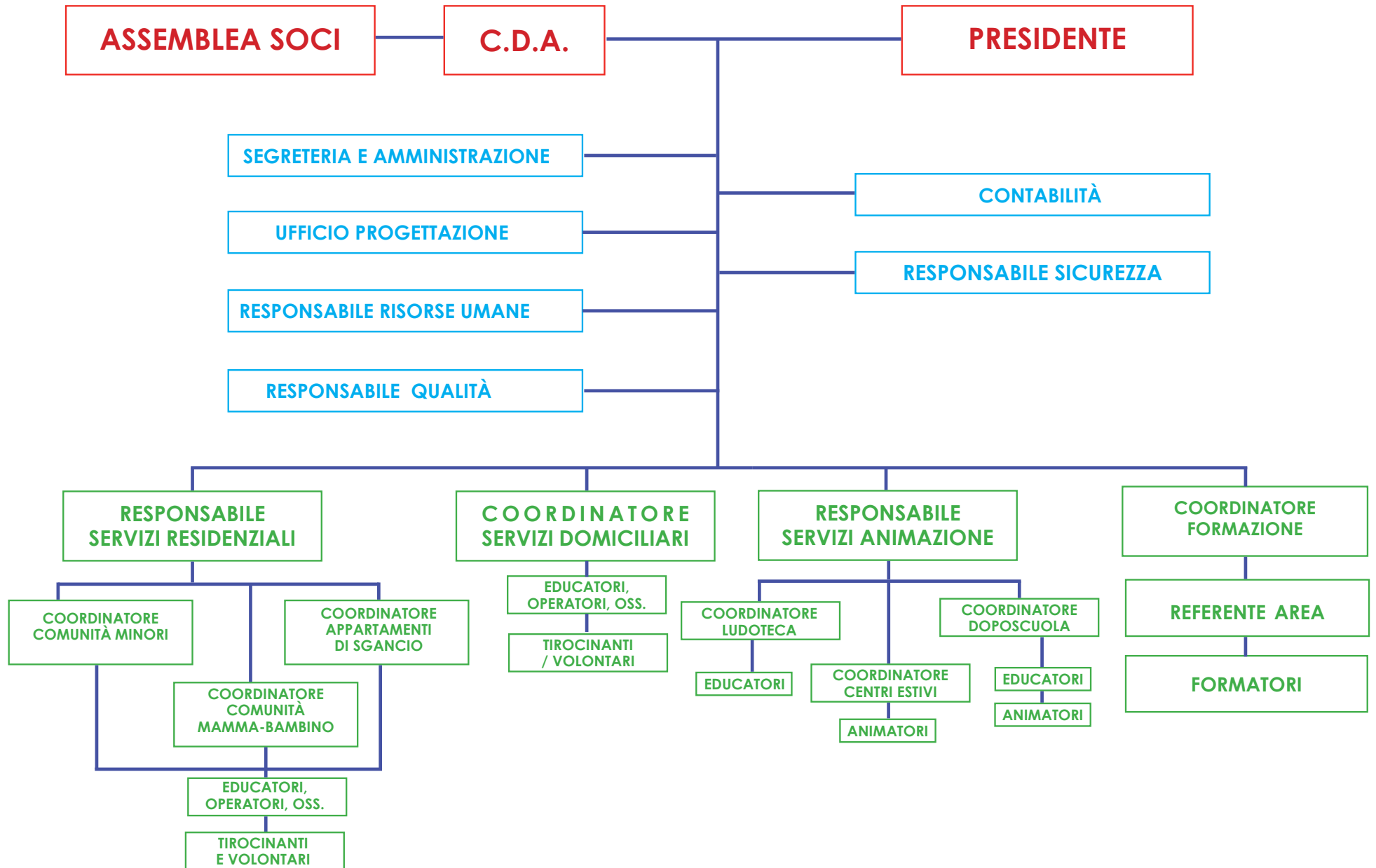
**TIROCINANTI
E VOLONTARI**

PRESIDENTE

**RESPONSABILE
SICUREZZA**

**UFFICIO
PROGETTAZIONE**

**PROFESSIONISTI
(EDUCATORI, PSICOLOGI,
PSICOTERAPEUTI, PEDAGOGISTI,
PROGETTISTI SOCIALI, MEDIATORI
CULTURALI, OSS ETC)**



MISSION, VISION E PRINCIPI ISPIRATORI

In termini di **vision**, la cooperativa ha lo scopo di porsi sempre più come soggetto interlocutore e di riferimento dei diversi attori coinvolti nelle politiche sociali del territorio.

L'obiettivo generale, la **mission**, con cui la Cooperativa opera è quello di creare migliori condizioni di vita delle persone, di promuovere la salute nel territorio, il benessere e comunità.

Nel realizzare ciò, l'operato della Cooperativa Alia tiene fermamente conto dei seguenti inderogabili **principi** ispiratori:

Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.

Imparzialità: gli operatori e tutto il personale mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: la cooperativa assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. La cooperativa si impegna a mantenere tale principio anche nell'avvalersi di collaboratori esterni.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti di vita della cooperativa che lo riguardano.

Efficienza ed efficacia: la cooperativa ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. Rispetto a ciò la cooperativa ha adottato il sistema di gestione della qualità ISO 9001:15 per la progettazione ed erogazione di servizi in regime residenziale.

Gli strumenti di verifica della qualità comprendono il monitoraggio della soddisfazione dell'ospite e dei familiari, il monitoraggio dei reclami, il monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

Solidarietà: consapevolezza che il "ben-essere" individuale e collettivo può essere raggiunto grazie alla messa in comune di bisogni e risorse;

Accoglienza: apertura senza pregiudizi alle persone, ciascuna con le sue peculiari caratteristiche.

Appartenenza: consapevolezza di appartenere a un sistema di valori propri del terzo settore e di essere portatori di una identità culturale condivisa, nonché il riconoscimento di una serie di norme, atteggiamenti e comportamenti ritenuti coerenti con il proprio contesto di riferimento.

Nel fare ciò la cooperativa si è dotata di un **codice etico** i cui **principi fondamentali** possono essere così riassunti:

Rispetto delle norme vigenti

La Cooperativa «Alia» chiede ai propri soci, amministratori, dipendenti, collaboratori e chiunque svolga funzioni all'interno, il valore dell'onestà, che si esprime nel rispetto della normativa nazionale, delle leggi (ad esempio, adempimenti legislativi, normativi e fiscali), dei regolamenti e degli atti amministrativi degli enti territoriali e di tutte le norme vigenti (ad esempio, il «codice della strada») nonché comportamenti eticamente corretti e contrari alla corruzione.

Inoltre, si impegna nel rispettare i principi, i criteri e la modalità di redazione e tenuta della contabilità. Tutte le operazioni dovranno essere complete, chiare, trasparenti, autorizzate, legittime, congrue e conservate in adeguate documentazioni.

Coinvolgimento e lavoro di squadra (condivisione)

Gli operatori all'interno della Cooperativa «Alia» sono coinvolti personalmente attraverso l'attuazione delle proprie competenze e professionalità con efficienza ed efficacia.

Valore fondante la vision e la mission sono il lavoro di rete. L'appartenenza alla cooperativa richiede l'investimento sulla collaborazione e la co-progettazione: soci e collaboratori sono chiamati a non accentrare su di sé la risoluzione del problema ma coinvolgono il gruppo nella sua gestione.

Soci e collaboratori sono chiamati a concordare obiettivi e scelte operative nello stile lavorativo del lavoro di squadra (a qualsiasi livello, sia esso il gruppo di lavoro nella progettazione sociale, che il lavoro di equipe interno ad un servizio), il quale permette la condivisione e la realizzazione del progetto concordato, lo scambio reciproco delle informazioni, il confronto costante che permette di mettere insieme i diversi punti di vista, la valorizzazione delle specificità e delle diversità, il sostegno nelle criticità e la valutazione in itinere degli obiettivi e dei progetti.

Valorizzazione delle competenze

La Cooperativa s'impegna nella formazione e nella valorizzazione dei propri lavoratori attraverso la predisposizione di programmi di aggiornamento che ne accrescano le specifiche professionalità e che tendano a mantenerle nel tempo. S'impegna ad adottare strumenti che favoriscano l'ascolto strutturato dei lavoratori e la loro partecipazione attiva. Inoltre, ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative alle mansioni da svolgere e alle responsabilità annesse.

La Cooperativa attua politiche orientate al pieno rispetto della personalità e alla promozione del valore del personale, al fine di incrementare e migliorare le competenze di ogni dipendente. In tal maniera la Cooperativa s'impegna a migliorare la qualità di vita della stessa e dei singoli soggetti, compresi i collaboratori.

Comportamento nei rapporti personali

La Cooperativa riconosce la centralità delle «risorse umane» e l'importanza di stabilire relazioni basate sulla lealtà, sulla fiducia reciproca, sulla collaborazione e condivisione¹, sulla mutualità², sul rispetto dell'integrità fisica e morale così da prevenire o rimuovere qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

Rispetto dei beneficiari dei servizi e dei colleghi

La professionalità, la competenza e la correttezza rappresentano i principi guida che tutti gli operatori devono garantire nei rapporti con tutti i beneficiari dei servizi, i colleghi, coi volontari e con i tirocinanti. Lo stile di comportamento è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia. Coerentemente con i principi d'imparzialità e pari opportunità, ci si impegna a non discriminare arbitrariamente destinatari dei servizi, colleghi, a chiarire le motivazioni, a rispettare le scelte intraprese, ascoltando e discernendo visioni altre, nell'interesse della singola persona e della Cooperativa.

Formazione

La Cooperativa Alia si impegna nella formazione come strumento di crescita e sviluppo non solo della cooperativa ma di ogni persona che in essa lavora. La Cooperativa si interessa di migliorare le competenze professionali del proprio personale, attraverso corsi di formazione che garantiscano l'aggiornamento delle conoscenze e l'approfondimento delle problematiche educative, gestionali ed operative

di maggior rilievo. Allo stesso tempo, ogni persona che presta la propria professionalità alla cooperativa si impegna attivamente in tale formazione improntata a criteri di efficacia ed efficienza.

Infine, il lavoro degli educatori si qualifica non tanto come «esercizio di volontariato», pur riconoscendo in esso il valore e l'importanza del servizio gratuito, ma come una professione che valorizza le diversità, coinvolge nel confronto e nell'assunzione di corresponsabilità.

Riservatezza delle informazioni

Tutti i destinatari devono assicurare l'opportuna riservatezza delle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle proprie attività e di trattarle esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, di non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo, anche tramite social network) informazioni sensibili, senza l'esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l'autorizzazione della Cooperativa.

Trasparenza e completezza dell'informazione

Le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, onestà, equità e imparzialità. A tal fine, la Cooperativa si impegna nella chiarezza, completezza e attinenza delle informazioni verso il personale e verso quanti lavorano all'interno di essa, evitando situazioni ingannevoli.

Le informazioni destinate agli utenti dei servizi alle loro famiglie sono comunicate in maniera chiara, semplice

e onesta. Esse dovranno essere divulgate rispettando la riservatezza e tenendo conto della pertinenza, della situazione, dell'opportunità e della salvaguardia degli obiettivi educativi.

Portatori di interesse della Cooperativa

Per «portatori di interesse» della Cooperativa (stakeholders) intendiamo tutti coloro che hanno un interesse nelle prestazioni o nel successo della Cooperativa. I rapporti con tali categorie sono improntati alla professionalità, competenza, rispetto, economicità e trasparenza.

In modo particolare, ci riferiamo a:

- **Rapporti interni.** Fanno parte di questa categoria l'amministrazione, i soci, i lavoratori, i collaboratori, gli utenti dei servizi e i familiari degli utenti. Agli amministratori è fatto divieto di ridurre o aumentare in maniera fittizia il capitale sociale, di incamerare o distribuire utili altrimenti destinati o agire con interessi diversi da quelli di tutela dei propri soci e collaboratori. Per quanto riguarda i dipendenti della Cooperativa, i rapporti di lavoro sono formalizzati da regolare contratto, rifiutando lavoro irregolare. Ai collaboratori vengono garantiti dignità di lavoro e coerenza. Ci si impegna nella tutela della salute e della sicurezza di quanti operano all'interno della struttura della Cooperativa. Ogni dipendente e ogni collaboratore è tenuto a rispettare e osservare i principi etici e le norme precedentemente espresse.

I rapporti con gli utenti dei servizi e i familiari

sono improntati all'accoglienza, rispetto e correttezza come espresso precedentemente (par.2.5)

- **Rapporti esterni.** Fanno parte di questa categoria i fornitori, l'Ente Pubblico e le pari istituzioni (scuola, tribunale per i minori, forze dell'ordine, parrocchie, sindacati, etc.).

La scelta dei fornitori deve essere compiuta in conformità a criteri di professionalità, economicità, trasparenza e di maggior vantaggio per la cooperativa, evitando che la scelta sia oggetto di concussione, corruzione o di conflitto d'interessi.

In relazione all'Ente Pubblico, i rapporti saranno ispirati alla collaborazione e al rispetto.

E' vietato ogni forma di regalia, favorire fornitori in quanto indicati da rappresentanti della Pubblica Amministrazione o di ottenere informazioni riservate che possono compromettere l'integrità o la reputazione della Cooperativa.

Con le pari istituzioni ci si impegna nella collaborazione, nel rispetto delle leggi vigenti e delle finalità educative.

1. La condivisione presuppone un passaggio successivo rispetto alla collaborazione, la quale prevede che due individui lavorino insieme (cum-labore) per un obiettivo unico. La condivisione, invece, presuppone il farsi carico di chi è in difficoltà, chiede un maggiore coinvolgimento personale, dove la crescita del singolo è fonte di sviluppo personale.

2. Per «mutualità» intendiamo il prestarsi reciproco aiuto e assistenza.

SERVIZI OFFERTI

L'attuale organizzazione prevede la gestione dei seguenti servizi:

1. servizio educativo nella [comunità educativa residenziale per minori con pronta accoglienza](#)
2. servizio educativo nella [comunità educativa residenziale per nuclei mamma-bambino](#)
3. servizio educativo presso gli [appartamenti di sgancio e di prima autonomia](#)
4. gestione della [comunità educativa residenziale per minori con pronta accoglienza](#)
5. [Doposcuola "Suona la campanella"](#)
6. Servizio ["Centro estivo dei piccoli"](#)

Le prime tre tipologie di offerta elencate sono gestiti per conto di S.P.E.S. (Servizi alla Persona Educativi e Sociali) che mantiene la titolarità dei servizi.

COMUNITA' DI ACCOGLIENZA PER NUCLEI MAMMA-BAMBINO CASA DELLE MAMME DEGLI OGNISSANTI DI S.P.E.S. (Servizi alla Persona Educativi e Sociali)

FINALITA'

La comunità educativa residenziale mamma-bambino è una struttura residenziale educativa che persegue una duplice finalità: da una parte mira a garantire la tutela del minore e del suo sviluppo psico-fisico, dall'altra a fornire un accompagnamento e sostegno alla madre nel fare esperienze delle proprie funzioni genitoriali e nel ricercare una propria autonomia personale. Il nucleo viene preso in carico dal punto di vista: educativo, sanitario, scolastico/formativo, lavorativo, abitativo.

DESTINATARI

La struttura accoglie nuclei mamma-bambino/i provenienti da contesti e situazioni di disagio connotati da scarse risorse personali, genitoriali ed economiche.

PERSONALE

L'equipe educativa è composta da un coordinatore, educatori, operatori notturni che lavorano in stretta sinergia con la Responsabile d'Area dell'ente committente e agli operatori socio sanitari. Settimanalmente c'è la riunione di equipe in cui vengono definiti gli obiettivi dei PEI ed il loro monitoraggio, viene affrontata la gestione dei processi organizzativi e delle criticità, e l'organizzazione delle attività settimanali. E' prevista anche una riunione con le ospiti (gestita dal coordinatore) in cui vengono trattate questioni attinenti ad aspetti organizzativi e domestici, alla gestione di eventuali situazioni di difficoltà e/o conflittualità interne alla struttura e alla condivisione di risorse personali e culturali. Periodicamente viene redatta la reportistica di progetto e avvengono riunioni di aggiornamento con i servizi invianti e i diversi attori istituzionali.

PERIODO DI APERTURA E ORARI

La struttura è attiva 24 ore su 24,7 giorni su 7.

La giornata tipo è connotata da una certa regolarità, in modo da costruire una strutturazione del tempo definita e prevedibile per i bambini:

- **mattina**: dopo la sveglia e la colazione le madri preparano sé e i figli alla giornata. Se i figli sono in età scolare vengono accompagnati presso gli istituti. Se la madre ha un impiego si reca al lavoro viceversa rimane in struttura per la cura degli ambienti o per la ricerca di lavoro.

Si gestiscono eventuali impegni sanitari o istituzionali. In alternativa (durante le vacanze, ad esempio, viene proposta un'attività ludica da parte del personale, in cui vengono coinvolti i diversi nuclei)

- **pranzo**: viene preparato a turno secondo un calendario che tiene conto degli impegni.

- **pomeriggio**: si struttura rispetto al recupero dei figli da scuola e con la gestione degli impegni quali eventuali attività ludiche o sportive, visite pediatriche, gli incontri coi famigliari. Se sono presenti bambini in età scolare, il personale affianca il minore nei compiti; se presenti nuclei con bambini di età diverse, possibilmente il personale organizza attività ludiche specifiche in base alla fascia d'età dei bambini.

- **cena**: anche questa preparata su turni.

- **chiusura della giornata** con i preparativi per l'accompagnamento dei bambini al riposo notturno .

L'operatore ha il compito di osservare, monitorare e eventualmente coadiuvare ciascuno di questi passaggi.

Durante il periodo di vacanza (estivo o invernale), vengono definiti dei progetti che coinvolgono tutti gli ospiti e che prevedono attività straordinarie: ad esempio, uscite in pizzeria, in piscina, attività fuori porta.

In accordo con i servizi sono programmati incontri con i famigliari attraverso visite libere o protette in relazione al singolo caso.

AMBIENTI DELLA COMUNITA'

La struttura è autorizzata e accreditata (L.R.22/02) all'inserimento di 6 nuclei + 2 in pronta accoglienza.

La comunità è strutturata in ambienti comuni (2 cucine, 2 salotti, lavanderia, ufficio) e degli spazi personali (camere con bagno personale).

Come previsto dalla legge vigente è garantito agli ospiti la personalizzazione degli spazi.

MODALITA' DI ACCESSO

Le modalità di accesso prevedono un contatto preliminare da parte del servizio sociale inviante in cui si aggiorna rispetto alla disponibilità di posti.

Successivamente viene presentato il caso attraverso una relazione. Il caso viene valutato dalla Responsabile insieme al coordinatore e all'equipe.

Successivamente viene dato riscontro al servizio inviante.

INSERIMENTO

Al momento dell'accoglienza sono presenti la Responsabile del servizio, il coordinatore o un educatore incaricato.

Viene presentata alla mamma la Comunità, gli ambienti, il personale, gli altri ospiti e vengono condivisi gli obiettivi dell'inserimento.

In questo momento viene presentato e sottoscritto il regolamento della struttura.

Durante i primi giorni di inserimento di inserimento, l'ospite ha modo di comprendere l'organizzazione della quotidianità della struttura, e dopo una settimana dall'accoglienza, viene inserita nei turni di gestione della casa. Vengono fornite indicazioni, suggerimenti ed assistenza nelle modalità di cura del bambino, in relazione agli obiettivi dell'inserimento.

L'ospite viene inserito nei turni di gestione della casa e viene presentata

l'organizzazione della quotidianità. Vengono fornite indicazioni, suggerimenti ed assistenza nelle modalità di cura del bambino.

E' previsto un affiancamento iniziale nell'inserimento dei figli in percorsi scolastici in relazione all'età e, per quanto riguarda la mamma, nella ricerca di un'occupazione lavorativa o attivazione di una borsa lavoro.

PROGETTO EDUCATIVO

Dopo un periodo di circa tre mesi di osservazione dal momento dell'inserimento viene definito un PEI (Progetto Educativo Individualizzato) sul nucleo.

Protagonista del progetto educativo è, solitamente, la madre. Qualora i minori presenti abbiano una età che permetta una capacità di essere consapevoli, viene definito un PEI anche per ciascun minore che viene gestito nelle medesime modalità del PEI della mamma.

Gli obiettivi del PEI in linea di massima ricoprono le seguenti aree:

- area cura di sé: sviluppo di competenze di accudimento di sé e dei/l figli/o nel rispetto delle tappe evolutive
- area dell'autonomia: promozione di competenze di relative ad una autonomia economica, lavorativa, abitativa, compresa la gestione dei propri risparmi
- area delle relazioni: promuovere stili di vita e stili relazionali sani e funzionali ad un corretto sviluppo della persona e dei figli
- gestione del tempo: competenze di gestione degli impegni (impegni sanitari e istituzionali, attività ludiche etc)

Gli obiettivi definiti in sede di equipe vengono poi condivisi con l'ospite. Alla fine del processo di condivisione, il Progetto Educativo viene sottoscritto dall'ospite, dall'equipe e, quando possibile, dal servizio inviante.

Lo svolgimento delle attività quotidiane tiene conto degli obiettivi definiti, al fine di favorirne il raggiungimento. Vengono quindi messe in atto tutte le azioni previste dal PEI.

Periodicamente avviene la verifica del PEI, dunque la verifica degli indicatori individuati a fronte degli obiettivi, delle strategie e delle azioni avviene trimestralmente.

REGOLAMENTO

E' presente in struttura un documento che regola la convivenza in comunità. In fase di accoglienza viene letto e sottoscritto dalla madre (e dal/dai figlio/i se opportuno). Il regolamento affronta temi quali le regole di comportamento, diritti e doveri nella permanenza in struttura, accordi rispetto agli orari e alle uscite, accordi rispetto alla visita di familiari e parenti (secondo quanto previsto da Decreto del Tribunale).

FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Mensilmente ha luogo la riunione di supervisione gestita da una psicoterapeuta. Annualmente la cooperativa somministra al personale un questionario di rilevazione del fabbisogno formativo a fronte del quale programma la formazione relativa sia ad aspetti educativi che organizzativi. Il servizio gode della vigilanza da parte dell'Alta Direzione per il rispetto degli standard di qualità della norma ISO 9001:2015.

COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI CON PRONTA ACCOGLIENZA CASA DELLE RAGAZZE STEFANIA OMBONI DI S.P.E.S. (Servizi alla Persona Educativi e Sociali)

FINALITA'

Il servizio è volto all'accoglienza di ragazze adolescenti in un momentaneo stato di difficoltà. L'obiettivo è quello di promuovere una rielaborazione del passato per pensare ad una progettualità futura, finalizzata alla costruzione di una identità sana e di una buona immagine di sé. L'accompagnamento educativo mira alla promozione di una adeguata evoluzione psico-fisica.

DESTINATARI

La struttura è autorizzata e accreditata (L.R.22/02) per l'accoglienza di 8 utenti femmine dai 12 ai 18 anni (di cui 2 in pronta accoglienza) per progetti di durata massima di 2 anni. I servizi inviati possono valutare la prosecuzione del percorso in comunità valutando caso per caso i vari aspetti critici e gli obiettivi da raggiungere.

PERSONALE

L'equipe educativa è composta da un coordinatore, educatori, operatori con funzioni educative, addetto alle pulizie, tirocinanti dell'Università. Tutti i ruoli lavorano in sinergia con la Responsabile d'Area dell'ente committente. Settimanalmente si svolge la riunione di equipe in cui vengono definiti gli obiettivi dei PEI ed il loro monitoraggio, viene affrontata la gestione dei processi organizzativi e delle criticità, e l'organizzazione delle attività settimanali. E' prevista anche una riunione con le ospiti (gestita dal coordinatore) in cui vengono trattate questioni attinenti ad aspetti organizzativi e domestici, alla gestione di eventuali situazioni di difficoltà e/o conflittualità interne alla struttura e alla condivisione di risorse personali e culturali. Periodicamente viene redatta la reportistica di progetto e avvengono riunioni di aggiornamento con i servizi inviati e i diversi attori istituzionali.

PERIODO DI APERTURA E ORARI

Il servizio è attivo 24 h, 7 giorni su 7.
In accordo con i servizi sono programmati incontri con i famigliari attraverso visite libere o protette in relazione al singolo caso.
La visita di persone esterne (amici, compagni di classe etc) è consentita previo accordo con l'equipe educativa.

AMBIENTI DELLA COMUNITA'

La comunità è pensata, così come previsto dalla normativa vigente, per accogliere le ospiti in un clima familiare. Sono presenti 4 camere da letto doppie, un ufficio per il personale, un ripostiglio/dispensa, un'area lavanderia, 2 bagni per le ospiti, un bagno per gli educatori, una ampia cucina, una sala da pranzo, un salotto e un ampio terrazzo.
Gli spazi sono concepiti per poter essere personalizzati nel rispetto del regolamento e delle altre ospiti.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio avviene tramite contatto fra il servizio sociale inviante e la Responsabile. Una volta verificata la disponibilità di posti si procede con la ricezione da parte dell'equipe di una relazione sul caso. L'equipe valuta la possibilità dell'inserimento sia in relazione alle caratteristiche della ragazza (e dal contesto di provenienza) che alle altre ospiti in quel momento presenti in struttura. Valutata positivamente la possibilità di accoglienza si procede con l'inserimento della minore in struttura.

INSERIMENTO

Il momento dell'accoglienza avviene in presenza della Responsabile e del coordinatore o loro incaricati, della minore, del servizio inviante ed eventuali familiari.
Viene presentata la casa e il regolamento che successivamente verrà sottoscritto.
La minore viene accompagnata nella sua camera dove può riporre gli effetti personali e vengono presentate le altre ospiti presenti.

PROGETTO EDUCATIVO

Dopo un periodo di osservazione (della durata indicativa di circa tre mesi), viene definito un PEI (Progetto Educativo Individualizzato) sulla minore.

Gli obiettivi del PEI in linea di massima ricoprono le seguenti aree:

- aspetti sanitari (promozione di uno stile di vita sano dal punto di vista sanitario e della salute);
- aspetti relazionali (promozione di una socialità funzionale a un corretto sviluppo sia in relazione alla famiglia di provenienza che al gruppo dei pari);
- area scolastica/formativa (promozione di una carriera scolastica o lavorativa);
- area progettualità futura: individuazione di obiettivi di vita post comunità.

Gli obiettivi definiti in sede di equipe vengono poi condivisi con l'ospite.

Alla fine del processo di condivisione, il Progetto Educativo viene sottoscritto dall'ospite, dall'equipe e, quando possibile, dal servizio inviante.

Periodicamente avviene la verifica del PEI, dunque la verifica degli indicatori individuati a fronte degli obiettivi, delle strategie e delle azioni avviene trimestralmente.

REGOLAMENTO

All'interno della struttura è presente un regolamento che viene presentato e sottoscritto dalla minore al momento dell'inserimento. Il documento regola sia la gestione del proprio progetto educativo che la convivenza con le altre ospiti e col personale operativo.

FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Annualmente la cooperativa somministra al personale un questionario di rilevazione del fabbisogno formativo a fronte del quale programma la formazione relativa sia ad aspetti educativi che organizzativi.

Il servizio gode della vigilanza da parte dell'Alta Direzione per il rispetto degli standard di qualità della norma ISO 9001:2015.

APPARTAMENTI DI SGANCIO E DI PRIMA AUTONOMIA PER NUCLEI MAMMA BAMBINO O PER NEO MAGGIORENNI

DI S.P.E.S. (Servizi alla Persona Educativi e Sociali)

Casa Viola - Casa Aurora - Casa Francиска - Casa Nuova - Casa Arianna - Casa Margherita

FINALITA'

Affiancamento e sostegno a madri o ragazze neo maggiorenni in un percorso di graduale incremento dell'autonomia.

DESTINATARI

Nuclei mamma-bambino e neo maggiorenni provenienti da situazioni di disagio segnalate dai servizi sociali. Talvolta i destinatari possono essere anche ospiti di strutture residenziali (comunità per nuclei mamma-bambino o comunità per minori) come step conclusivo del loro percorso.

PERSONALE

Il servizio è gestito da un coordinatore e da diverse equipe (una per ogni nucleo) con operatori qualificati nelle professioni di aiuto. Periodicamente viene redatta la reportistica di progetto e avvengono riunioni di aggiornamento con i servizi inviati e i diversi attori istituzionali.

PERIODO DI APERTURA E ORARI

Le strutture (appartamenti) sono accessibili agli ospiti 24h su 24, 7 giorni su 7.
Le ore di accesso da parte del personale per l'intervento educativo vengono concordate con il servizio sociale invitante. I momenti della settimana in cui avviene l'accesso è invece concordato con l'ospite in base a necessità sia organizzative che educative.
Viene comunque mantenuta una reperibilità dell'equipe h 24.

AMBIENTI DELLA COMUNITA'

Il servizio si compone di 6 appartamenti di tipo familiare, dislocati in diversi quartieri della città.
Due di questi appartamenti consentono l'accoglienza di due utenti (nuclei mamma-bambino o neo maggiorenni), gli altri accolgono un ospite.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio avviene attraverso una richiesta che i servizi sociali del comune o dell'ULSS di residenza degli ospiti inoltrano alla Responsabile del servizio.
Seguono degli scambi attraverso cui si valuta la disponibilità all'accoglienza e la possibilità di inserimento in relazione ai singoli casi.

INSERIMENTO

Una volta accettata la richiesta di inserimento, l'utente viene presentato all'equipe educativa di riferimento. In questa sede si programma il giorno dell'ingresso nell'appartamento in cui gli educatori mostrano gli ambienti di vita, viene letto e firmato il regolamento e vengono consegnate le chiavi dell'appartamento.

PROGETTO EDUCATIVO

A seguito dell'ingresso, si definisce un periodo di osservazione di circa un mese, durante il quale si costruisce una relazione con l'ospite.

A seguito di questa fase viene determinato il progetto di accoglienza, definendo gli obiettivi, la durata e gli indicatori di verifica.

Tutti i progetti hanno un duplice obiettivo: nei confronti dei minori ci sono obiettivi di cura e tutela, nei confronti degli adulti gli obiettivi sono orientati nell'acquisizione di competenze di autonomia.

Tali obiettivi sono ripresi nelle relazioni inviate periodicamente ai servizi nelle quali sono presentati anche i risultati raggiunti.

REGOLAMENTO

Al momento dell'inserimento viene presentato il regolamento contenente sia aspetti di gestione della casa che aspetti relativi al progetto educativo.

Tale regolamento viene sottoscritto dall'ospite.

FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Settimanalmente avviene il monitoraggio del lavoro attraverso un aggiornamento fra coordinatore ed equipe.

Mensilmente avviene un confronto fra coordinatore e tutte le equipe. Il servizio gode di una supervisione mensile.

Annualmente la cooperativa somministra al personale un questionario di rilevazione del fabbisogno formativo a fronte del quale programma la formazione relativa sia ad aspetti educativi che organizzativi.

Il servizio gode della vigilanza da parte dell'Alta Direzione per il rispetto degli standard di qualità della norma ISO 9001:2015.

COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI CON PRONTA ACCOGLIENZA COMUNITA' ALIA

FINALITA'

Il servizio è volto all'accoglienza di ragazze e ragazzi adolescenti in un momentaneo stato di difficoltà. L'obiettivo è quello della tutela del benessere psico fisico degli ospiti e della promozione di uno stile di vita all'insegna della salute.

DESTINATARI

La struttura è adibita all'accoglienza di 8 utenti maschi e/o femmine dai 12 ai 18 anni (di cui 2 in pronta accoglienza). Particolare attenzione viene posta al contesto di provenienza dunque sono considerati destinatari indiretti anche i familiari.

PERSONALE

L'equipe educativa è composta da un coordinatore, un responsabile, un supervisore, educatori, operatori con funzioni educative, tirocinanti e volontari.

Settimanalmente c'è la riunione di equipe in cui vengono definiti gli obiettivi dei PEI ed il loro monitoraggio, viene affrontata la gestione dei processi organizzativi e delle criticità, e l'organizzazione delle attività settimanali.

Il coordinatore gestisce settimanalmente anche la riunione con gli ospiti.

Questo è un momento pensato per poter trattare questioni attinenti ad aspetti organizzativi e domestici, alla gestione di eventuali situazioni di difficoltà e/o conflittualità interne alla struttura e alla condivisione di risorse personali e culturali.

Periodicamente viene redatta la reportistica di servizio e avvengono riunioni di aggiornamento con i servizi invianti e i diversi attori istituzionali.

PERIODO DI APERTURA E ORARI

Il servizio è attivo 24 h, 7 giorni su 7.
In accordo con i servizi sono programmati incontri con i famigliari attraverso visite libere o protette in relazione al singolo caso.
La visita di persone esterne (amici, compagni di classe etc) è consentita previo accordo con l'equipe educativa.

AMBIENTI DELLA COMUNITA'

La comunità è pensata, così come previsto dalla normativa vigente, per accogliere gli ospiti in un clima familiare. Sono presenti 6 camere da letto di cui 4 singole e 2 doppie, un'area dedicata alla pronta accoglienza, un ufficio per il personale, un ripostiglio/dispensa, un'area lavanderia, 5 bagni per le ospiti, un bagno per gli educatori, una ampia cucina, un salotto e un ampio terrazzo.
Gli spazi sono concepiti per poter essere personalizzati nel rispetto del regolamento, degli ospiti e dalle esigenze di servizio. La struttura è collocata nel contesto dei colli Euganei, un luogo di facile accesso e al contempo isolato dalla frenesia della città.
Ci sono quindi ampi spazi verdi attorno dove poter fare attività con gli ospiti della struttura.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio avviene tramite contatto fra il servizio sociale inviante e il coordinatore/responsabile. Una volta verificata la disponibilità di posti l'equipe procede con l'analisi e la valutazione delle relazioni presenti sul caso.
L'equipe valuta la possibilità dell'inserimento considerando sia le caratteristiche dell'ospite (e dal contesto di provenienza) che degli altri ospiti in quel momento presenti in struttura. Valutata positivamente la possibilità di accoglienza si procede con l'inserimento in struttura.

INSERIMENTO

Il momento dell'accoglienza avviene in presenza della Responsabile e del coordinatore o loro incaricati, del minore, del servizio inviante ed eventuali familiari.
Viene presentata la casa e il regolamento che successivamente verrà sottoscritto.
Il minore viene accompagnato nella sua camera dove può riporre gli effetti personali e vengono presentate gli altri ospiti presenti.

PROGETTO EDUCATIVO

Dopo un periodo di osservazione (della durata indicativa di circa tre mesi), viene definito un PEI (Progetto Educativo Individualizzato) per ciascun ospite.

Gli obiettivi del PEI (periodicamente verificati) ricoprono, indicativamente, le seguenti aree:

- protezione e tutela
- aspetti sanitari (promozione di uno stile di vita sano dal punto di vista sanitario e della salute)
- aspetti relazionali (promozione di una socialità funzionale a un corretto sviluppo sia in relazione alla famiglia di provenienza che al gruppo dei pari)
- area scolastica/formativa (promozione di una carriera scolastica o lavorativa)
- area progettualità futura: individuazione di obiettivi di vita post comunità

Gli obiettivi definiti in sede di equipe vengono poi condivisi con l'ospite.

Alla fine del processo di condivisione, il Progetto Educativo viene sottoscritto dall'ospite, dall'equipe e dal servizio inviante.

REGOLAMENTO

All'interno della struttura è presente un regolamento che viene presentato e sottoscritto dagli ospiti al momento dell'inserimento.

Il documento regola sia la gestione del proprio progetto educativo che la convivenza con le altre ospiti e col personale operativo.

FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Annualmente la cooperativa somministra al personale un questionario di rilevazione del fabbisogno formativo a fronte del quale programma la formazione relativa sia ad aspetti educativi che organizzativi.

Il servizio gode della vigilanza da parte dell'Alta Direzione per il rispetto degli standard di qualità della norma ISO 9001:2015.

SERVIZI DOMICILIARI EDUCATIVI E DI CONSULENZA PSICOLOGICA PER GIOVANI E ADULTI

FINALITA'

L'obiettivo generale del servizio è quello di promuovere un percorso di autonomia dell'utente diretto all'insegna della salute e di indipendenza dai servizi. Sono solitamente interventi condotti presso il domicilio del beneficiario che si basano su una progettazione concertata con la rete dei Servizi e con il contesto.

DESTINATARI

Il servizio prevede la gestione di persone (minori, adulti, persone con disabilità etc) caratterizzati da situazioni particolarmente complesse, sia per storia personale che per aspetti di integrazione sociale. Si tratta, nello specifico, di quelle situazioni di difficoltà che comportano particolari criticità in termini di gestione da parte dei Servizi Socio- Sanitari, sia da un punto di vista strettamente clinico che organizzativo, per cui si rende necessario intervenire sia nei confronti della persona sia sull'intero contesto relazionale, giocando, da parte dell'operatore individuato, un ruolo significativo rispetto ad entrambi.

PERSONALE

Il servizio è costituito da un coordinatore e da equipe dedicate a ogni singolo caso. Essendo interventi strutturati ad hoc, viene valutato di caso in caso l'utilizzo di uno o due esperti, così come il genere (femmina o maschio) degli stessi. Periodicamente viene redatta la reportistica di progetto e avvengono riunioni di aggiornamento con i servizi invianti e i diversi attori istituzionali.

LUOGHI E TEMPI

Gli interventi domiciliari avvengono presso l'abitazione dell'utente o nei contesti da lui frequentati. Il monte ore dell'intervento è concordato di caso in caso. Le ore di accesso da parte del personale per l'intervento educativo vengono concordate con il servizio sociale invitante e gli orari sono definiti con l'utente stesso. Viene comunque mantenuta una reperibilità dell'equipe h 24.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio può avvenire in due modi:

- tramite segnalazione da parte del servizio sociale del proprio territorio
- accesso come privati contattando direttamente la cooperativa.

L'attivazione del servizio come privato può avvenire direttamente da parte dell'interessato che da parte di un parente o amico che ravvisa la necessità di un supporto educativo/psicologico.

PROGETTO EDUCATIVO

Sono progetti realizzati presso il domicilio del beneficiario (o nei contesti da lui frequentati) che si strutturano su obiettivi a breve e medio termine al fine di delineare ed attuare un futuro di autonomia dall'assistenza dei Servizi e dall'intervento stesso.

Conosciuto il caso, l'equipe lavora con tutti gli attori coinvolti (utente diretto, familiare, servizi invianti, rete di relazioni, ambiente scolastico/lavorativo, altri professionisti coinvolti) nella definizione di un Progetto educativo, una sorta di piano strategico di intervento a breve e medio termine.

Solitamente i progetti vanno a lavorare su specifiche aree quali:

- area salute/sanità
- area relazionale
- area scolastica/formativa
- area dell'autonomia

CONTRATTO

Sia in caso di accesso con modalità pubblica che privata viene stipulato un contratto di impegno reciproco fra utente ed equipe/esperto rispetto agli obiettivi definiti.

FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Il servizio gode di un processo di supervisione che garantisce gli standard di intervento.

DOPOSCUOLA "SUONA LA CAMPANELLA"

FINALITA' E OBIETTIVI

Il servizio si pone come momento di supporto alla crescita dei bambini e di aiuto alle loro famiglie.

In particolare gli obiettivi sono:

- offrire al bambino e alle famiglie un supporto scolastico ed educativo;
- favorire l'apprendimento scolastico, la libera espressione e il gioco;
- contribuire allo sviluppo dell'autonomia organizzativa e di pensiero del bambino;
- stimolare l'aiuto fra i pari, il reciproco rispetto, la collaborazione, il dialogo, l'impegno e la responsabilità, favorendo la crescita di una cultura della solidarietà e della collaborazione nella società.

DESTINATARI

Destinatari del servizio sono i bambini della scuola primaria (6-10 anni) di Villafranca Padovana (PD).

PERSONALE

Il personale del servizio si struttura in un responsabile che gestisce gli aspetti amministrativi e organizzativi, un referente che si pone come riferimento per i genitori.

Il servizio è condotto da educatori qualificati.

MODALITA' DI ACCESSO

Durante la riunione dei genitori di inizio anno viene presentata la scheda di adesione che le famiglie possono compilare. Al momento dell'iscrizione si sottoscrive un regolamento che disciplina le modalità di erogazione e di adesione al servizio.

PERIODO DI APERTURA E ORARI

Il periodo di apertura segue il calendario scolastico da lunedì al venerdì (escluso il mercoledì che è giorno di rientro) dalle 13 alle 16.

AMBIENTI

Il servizio è svolto presso i locali delle scuole del Comune di Villafranca Padovana.

CENTRO ESTIVO DEI PICCOLI

FINALITA' E OBIETTIVI

I centri estivi offrono ai bambini e alle famiglie un servizio educativo e di animazione durante il periodo estivo. Attraverso il servizio di animazione nei CRE si vuol dunque ridare al bambino il senso del gioco, dello stare insieme, del crescere divertendosi, dell'imparare facendo e confrontandosi con gli altri. Il bambino dunque non è concepito solo come beneficiario del servizio ma come vero e proprio protagonista nella costruzione della propria identità. A loro volta gli animatori non sono solo coloro che possono dare sollievo alle famiglie nella cura del figlio, ma diventano vera e propria occasione di stimoli di crescita per i bambini.

DESTINATARI

Bambini dai 3 ai 10 anni organizzati in gruppi divisi per età.

PERSONALE

Il servizio ha un responsabile che gestisce gli aspetti amministrativi e organizzativi e una referente che si pone come punto di riferimento per i genitori.

Il servizio è condotto da educatori ed animatori qualificati.

MODALITA' DI ACCESSO

Durante la riunione dei genitori di fine anno scolastico viene presentata la scheda di adesione che le famiglie possono compilare.

Al momento dell'iscrizione si sottoscrive un regolamento che disciplina le modalità di erogazione e di adesione al servizio.

PERIODO DI APERTURA E ORARI

Il servizio è attivo nel mese di luglio, da lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 13.

Le famiglie possono iscriversi anche per singole settimane.

Al momento dell'iscrizione viene sottoscritto il regolamento.

AMBIENTI

Il servizio è svolto presso i locali delle scuole del Comune di Villafranca Padovana.

RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

I reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e gli apprezzamenti possono essere indirizzati all'Ufficio di Presidenza tramite lettera o mail da inviarsi al seguente indirizzo:

Alia Società Cooperativa sociale

Via Matteotti 83 Villafranca Padovana (PD)

oppure all'indirizzo mail:

presidenza@aliacooperativa.it

In merito alla gestione dei reclami, si procede nel seguente modo:

- valutazione preliminare del reclamo da parte dell'Ufficio di Presidenza che, se necessario, contatta il mittente entro dieci giorni dal ricevimento della comunicazione;
- se necessario, il responsabile indirizza la segnalazione al coordinatore del servizio coinvolto;
- se necessario, successivamente si riunirà con l'equipe per esaminare il caso e individuare la persona competente per la risoluzione del problema;
- la persona che ha in carico il problema definisce ed attiva tutte le azioni idonee a risolverlo.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere i problemi segnalati nel più breve tempo possibile.

VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Annualmente e solitamente in concomitanza del Riesame della Direzione di fine anno, i coordinatori delle Strutture e dei servizi con la collaborazione degli operatori aggiornano l'Alta Direzione di Alia rispetto ad una valutazione sulla Carta, al fine del miglioramento continuo della qualità del servizio.

Tale aggiornamento contiene, in linea generale:

- a) esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;
- b) esiti dei reclami presentati, direttamente o indirettamente, dai beneficiari del servizio e dalla committenza;
- c) esiti delle eventuali anomalie riscontrate.

Anche a seguito dell'esito di tali rapporti la Carta dei Servizi viene aggiornata o confermata dalla Presidenza.

La **revisione** della presente carta dei servizi si è conclusa nel mese di **giugno 2020**



ENTI CON CUI SI COLLABORA

Gli enti coinvolti a vario titolo nell'erogazione dei servizi di Alia sono:

Comuni e Ulss della Regione Veneto e regioni limitrofe

Regione Veneto

Associazioni, cooperative e consorzi di Padova e Provincia e in generale del territorio veneto

Forze dell'ordine

Tribunale Ordinario e Tribunale per i minori

Enti religiosi

Fondazioni ed enti erogatori

COME RAGGIUNGERCI

SEDE LEGALE

Indirizzo Via Matteotti 83, 35010 Villafranca
Padovana

Cellulare:

Ufficio di Presidenza:
349.3880213

Ufficio Progettazione e cabina di regia dei servizi:
340.7905220

Email:

Ufficio di Presidenza: presidenza@aliacooperativa.it
Ufficio Progettazione: aliacooperativa@gmail.com
PEC: aliacoop@legalmail.it

SEDI OPERATIVE

Comunità Alia:
Via San Giorgio 16, 35030 Rovolon (Padova)

Altre strutture residenziali:
c/o SPES via Ognissanti 70, 35129 Padova

sito:

www.aliacooperativa.it