



CARTA DEI SERVIZI

Indice

I. IDENTITÀ E VALORI	pag. 2
Mission	
Principi fondamentali	
A chi ci rivolgiamo: la mappa degli stakeholders	
Curriculum Vitae	
II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI	pag. 5
III. I PROGETTI E I SERVIZI	pag. 6
Centri Educativi Polivalenti	
Centro Polivalente per minori	
Assistenza domiciliare anziani	
Assistenza domiciliare minori	
Assistenza domiciliare disabili	
Progettazione nel sociale	
IV. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ	pag. 9
Tutela e reclami	
Validità della carta dei servizi	



I. IDENTITA' E VALORI

MISSION

La Società Cooperativa Sociale “**Solidarietà ed Azione**”, sorta nel 1996, promuove, sviluppa e gestisce servizi socio-assistenziali ed educativi promossi dalla stessa in attuazione dei propri obiettivi statuari nell’ambito territoriale di appartenenza (D-53 Mazara del Vallo) e degli ambiti territoriali vicini in stretta collaborazione con le agenzie del territorio. In generale la Cooperativa si prefigge di perseguire lo sviluppo integrale dell’uomo, l’integrazione sociale, la cura e la presa in carico dei soggetti deboli, attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali e socio-educativi a favore di soggetti in difficoltà, minori e famiglie prive di supporto sociale, emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza. La gestione di questi servizi ha una doppia caratteristica: promozionale e sperimentale: testimonia, in maniera tempestiva l’emergere e l’identificazione dei bisogni non ancora conclamati quando questi sono nuovi, sconosciuti, problematici e/o multifattoriali; favorisce la definizione di un modello d’intervento sociale efficace, attento alla globalità della persona.

Offre un qualificato servizio nell’ambito della prevenzione e dell’intervento educativo, allo scopo di:

- ♦ favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con i coetanei, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere
- ♦ promuovere nel sociale l’ottica preventiva, attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della Cooperativa
- ♦ promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita
- ♦ organizzare incontri di formazione, conferenze, convegni ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale
- ♦ offrire consulenza pedagogica, psicologica e di orientamento scolastico, professionale e sociale
- ♦ realizzare iniziative per l’inserimento nel mondo del lavoro e nel contesto sociale dei soggetti socialmente emarginati o svantaggiati

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra la Cooperativa “Solidarietà ed Azione”, quale erogatore di servizi, e l’utenza, sono improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa Sociale “Solidarietà ed Azione” si impegna a rispettare:

uguaglianza: nessuna discriminazione nell’accesso ai servizi e difesa delle opportunità e dei diritti per tutti, bambini, giovani, adolescenti, anziani, adulti in difficoltà, diversamente abili

imparzialità: gli operatori della cooperativa ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

continuità: in quanto l’erogazione dei servizi, nell’ambito delle modalità stabilite dalla 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.

promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale con elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione e lo sviluppo delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale

partecipazione: l'utente, laddove possibile, è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda e ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

promozione di legami sociali: attraverso la promozione della costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni inter gruppo e intergenerazionali

professionalità: formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale per garantire l'efficienza e l'efficacia del raggiungimento degli obiettivi del servizio erogato

A CHI CI RIVOLGIAMO: *la mappa degli stakeholder*

Minori, giovani, anziani, adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale degli operatori. **Soci lavoratori, volontari e sovventori:** apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali, Sanità), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa "Solidarietà ed Azione" si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali del territorio in cui opera.

Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa "Solidarietà ed Azione" progetta e realizza interventi e servizi.

CURRICULUM VITAE

La "Solidarietà ed Azione" Soc. Coop. Sociale"

- **Dal mese di Giugno 2026** è aggiudicataria in R.T.I con il Consorzio Hera del Servizio di Mediazione Culturale Scolastica per l'integrazione scolastica degli alunni stranieri frequentanti le scuole primarie e secondarie di 1° grado presenti nei comuni del Distretto n.53 finanziato con i Fondi del PAL 2020 - Fondo povertà.

- **Dal mese di Giugno 2025 ad oggi** gestisce il Servizio Spazio Neutro sul Distretto Socio Sanitario 53 - Comune Capofila Mazara del Vallo.

-Dal mese di Luglio 2025 al mese di Luglio 2026 ha gestito il Servizio di Residenza Assistita presso il Comune di Mazara del Vallo con fondi PAL 2018.

-Dal mese di Maggio 2025 al mese di Maggio 2026 ha gestito in partenariato il progetto nazionale “Stare al gioco 2023-LG3-00561” finanziato dal bando CEPELL.

-Dal mese di Agosto 2025 ad oggi ha gestito in partenariato il progetto nazionale “I bambini creano il mondo 2023-COF-01159” finanziato da Con I Bambini Impresa Sociale.

--Dal mese di Dicembre 2025 ad oggi ha gestito in partenariato con Casa della Comunità Speranza il progetto “Lentamente” finanziato da Fondazione San Zeno.

-Dal mese di Settembre 2025 al mese di Giugno 2026 ha gestito il Servizio di Assistenza all’Autonomia e alla Comunicazione in favore degli alunni con disabilità grave residenti nel Comune di Mazara del Vallo, frequentanti la scuola dell’infanzia, primaria e secondaria di primo grado- Anno scolastico 2025/2026 e successivi (voucher).

-Dal mese di Settembre 2024 ad oggi gestisce in R.T.I. sul distretto D53 il servizio di educativa per i nuclei con minori Fondi PAL 2020.

- Dal 29 Gennaio 2024 al 31 Gennaio 2025 ha gestito presso il Comune di Mazara del Vallo il servizio

Micro Nido presso le sedi S. Gemma e Poggioreale.

-Dal 2025 è iscritta all’Albo regionale previsto dall’art. 26 della Legge Regionale 22/86 per la tipologia centro diurno di assistenza e incontro - sezione minori

- Dal 12.12.2023 al 31.05.2024 ha gestito il progetto “Cantieri esperienziali” a Petrosino presso L.I.C. “G. Nosengo – Plesso Fanciulli”

-Dal 06.09.2023 al 10.09.2023 ha partecipato alla manifestazione “Tesori dal Blu” PO-FEAMP 2014-2020 - CIG 9850952EBE progettando e gestendo le attività dell’area ludica didattica.

-Dal 27 Luglio 2023 al 08 Agosto 2023 ha realizzato all’interno del cartellone degli eventi dell’estate Petrosilena 2023 la rassegna teatrale per bambini e famiglie “Festival del Teatro di Paglia”.

-Dal 12 Luglio 2023 al 09 Agosto 2023 ha realizzato all’interno del cartellone degli eventi dell’estate Mazarese 2023 la rassegna teatrale per bambini e famiglie “Festival del Teatro di Paglia”.

- Dal 2018 al 2024 ha partecipato alla Fiera Internazionale “Blue Sea Land”, con l’incarico di realizzare e gestire uno spazio ludico/creativo rivolto ai minori e alle famiglie per promuovere le attività del M.A.S.A.F.

-Dal 31 Maggio 2023 al 31 Maggio 2025 ha gestito in partenariato il Progetto “Sfide” finanziato dall’Agenzia per la Coesione Territoriale - Avviso pubblico per il finanziamento di progetti a valere sulle risorse del PNRR Missione 5 - Componente 3 - Investimento 3.

-Dal 27 Dicembre 2022 al 07 Gennaio 2023 ha realizzato all’interno del cartellone degli eventi del Natale Mazarese 2022 la rassegna teatrale per bambini e famiglie “Mazara Christmas Buskers” - Festival delle Arti Circensi.

-Dal 01 Dicembre 2022 al 28 Febbraio 2026 ha gestito in RT.I. nel distretto D53 il Servizio “Centri Educativi Polivalenti” a valere sul PAL 2019 e 2022– QSFP.

-Dal 01 Settembre 2022 al 31 Dicembre 2022 ha gestito il progetto Centri Estivi Petrosino 2022, finanziato dal fondo per le politiche della famiglia art. 105 DL. N. 34/2020.

-Dal 15 Settembre 2022 al 31 Dicembre 2022 ha gestito il progetto Centri Estivi Mazara 2022, finanziato dal fondo per le politiche della famiglia art. 105 DL. N. 34/2020.

-Dal 19 Luglio 2021 al 15 Agosto 2021 ha gestito il progetto Estate 2021, finanziato dal fondo per le politiche della famiglia art. 105 DL. N. 34/2020.

-Dal 01 Luglio 2021 ad oggi gestisce in R.T.I. il progetto SAI MSNA 1142PR2 (Comune di Mazara del Vallo)

-Dal 01 Gennaio 2021 al 10 Agosto 2021 ha gestito presso il Comune di Mazara del Vallo il servizio Micro Nido e Spazio Giochi.

-Dal 20 Settembre 2020 al 30 Giugno 2021 ha gestito in R.T.I. il servizio di A.D.E. rivolto ai minori e alle famiglie beneficiarie di carta SIA/REI appartenenti al distretto socio sanitario D53.

-Dal 01 Settembre 2020 al 30 Settembre 2020 ha gestito il progetto Estate 2020, finanziato dal fondo per le politiche della famiglia art. 105 DL. N. 34/2020.

-Dal 16 Dicembre 2018 al 30 Giugno 2023 è stata partner del progetto nazionale “E se diventi farfalla”, finanziato da Con i bambini impresa sociale

-Dal 11 Aprile 2016 gestisce un centro Polivalente per Minori, con sede a Mazara del Vallo in via Degli Elimi, 9. Il servizio è regolamentato da Delibera di Giunta del Comune di Mazara del Vallo con cui è stato approvato il relativo schema di convenzione.

- Dal 29 Settembre 2014 al Settembre 2015 ha gestito n° 2 gruppi appartamento per minori più adulti

di riferimento, con sede a Mazara del Vallo rispettivamente in via Salemi km. 2,2 e via A. Castiglione, 20. I servizi sono stati regolamentati da Delibera di Giunta del Comune di Mazara del Vallo n° 128 e n° 129 del 29.09.2014 con cui sono stati approvati i relativi schemi di convenzione.

- Dal 7 Marzo 2011 al 25 Luglio 2023 ha gestito una Comunità Alloggio per Minori (8-13 anni) denominata “I Piccoli del Filo d’Arianna” sita a Mazara del Vallo in Via del Mare n. 122, regolarmente iscritta all’Albo Regionale tipologia comunità alloggio sezione minori.

- Dal 17 Giugno 2010 al 17 giugno 2012 è stata ente partner di un progetto finanziato dalla Regione Sicilia: “A.P.Q. GIOVANI PROTAGONISTI DI Sé E DEL TERRITORIO” denominato “LaLocomotiva” ha avuto l’obiettivo di riqualificare e ristrutturare il bene confiscato alla mafia assegnatoci in comodato d’uso gratuito dall’Amministrazione Comunale adibito a Centro sociale interculturale che ha avuto come utenza minori immigrati e non di età compresa tra i 14 e i 25 anni. Sempre nell’ambito del progetto, inoltre è stato attivato uno Sportello Immigrati presso un locale del centro storico che ha svolto le funzioni di orientamento giuridico, psicosociale, al lavoro e alla formazione professionale e all’interno del quale si è offerto un servizio di mediazione culturale e interpretariato. Lo sportello ha avuto come utenti immigrati di diverse nazionalità, tunisini, slavi, somali, eritrei ecc.

-Dal 2009 è iscritta all’Albo regionale previsto dall’art. 26 della Legge Regionale 22/86 per la tipologia assistenza domiciliare sezione minori anziani e inabili e a tutt’oggi svolge attività di volontariato.

- Dal Settembre 2008 a Giugno 2009 ha collaborato con l’associazione l’I.R.F. PADRE CLEMENTE O.N.L.U.S., capofila dell’ATS (associazione temporanea di scopo tra: I.R.F. Padre Clemente O.N.L.U.S., O.M.N.I.A. servizi integrati s.r.l. e C.B.T. s.a.s.) per l’attuazione e la realizzazione, nel comune di Mazara del Vallo, del Progetto Dedalo progetto riguardante l’inclusione sociale, attività di supporto scolastico e l’attivazione di laboratori linguistici, ludici e sportivi per minori immigrati e non. Il Progetto, a valere sull’art. 26 legge 845/78 – Decreto



Interministeriale n. 42/CONT/V/2007 del 04/06/2007 ha permesso di realizzare un'azione di integrazione socio-culturale, formazione e inserimento lavorativo dei minori immigrati della regione Sicilia, rafforzando e supportando l'azione di accompagnamento educativo svolta da strutture di accoglienza e istituzioni scolastiche attraverso un approccio diversificato che ricorra a molteplici percorsi.

-Dal 2007 al 2010 ha collaborato con la Scuola Tunisina di Mazara del Vallo, Scuola pubblica riconosciuta dal Ministero della pubblica Istruzione e che da anni è un importante punto di riferimento per il territorio costituendo luogo privilegiato per attività formative, culturali e ludiche in un'ottica d'integrazione sociale, di pari opportunità e autentica intercultura.

-Dal 2008 la Cooperativa risulta iscritta all'elenco regionale dei fornitori di servizi di cura e assistenza alla persona per l'erogazione di voucher di conciliazione e di servizio, elenco istituito nell'ambito del progetto A.L.Fa. – Armonizzare Lavoro e Famiglia - P.O.R. Sicilia 2000-2006 Misura 3.12 "Promozione della partecipazione femminile al mercato del lavoro" - Misura 3.19 "Promozione dell'integrazione sociale" - Asse III Risorse umane. Il progetto ha consentito alle persone occupate, prioritariamente donne, residenti in Sicilia, di acquistare servizi per fronteggiare situazioni di cura nei confronti di persone malate e anziani non autosufficienti, diversamente abili o figli minori.

II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa "Solidarietà ed Azione" sono l'Assemblea, il consiglio di amministrazione presieduto dal presidente e le riunioni dei soci.

L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il presidente del C.D.A. ha la rappresentanza della Cooperativa "Solidarietà ed Azione" di fronte a terzi e in giudizio, convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci. È eletto dall'Assemblea dei soci.

Le figure professionali specializzate, soci di "Solidarietà ed Azione" rappresentano il cuore della Cooperativa. Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

III. I PROGETTI E I SERVIZI

I principali settori di intervento della Cooperativa "Solidarietà ed Azione" sono rivolti ai minori e alle famiglie appartenenti a contesti connotati da importante povertà educativa.



I servizi offerti sono i seguenti:

♦ CENTRO POLIVALENTE

Descrizione del servizio

- accoglienza di numero 40 minori in condizioni di disagio socio familiare o classificati BES in regime semi residenziale per attività di sostegno scolastico e ludico ricreative. Sportello ascolto per le famiglie.

A chi si rivolge

- minori di età compresa tra i 5 e gli 11 anni

Durata del servizio

- nessuna scadenza

Costi

- non ha costi per i destinatari

Modalità di accesso

- provvedimento del Servizio Sociale del Comune di Mazara del Vallo su proposta del servizio di N.P.I., del Consultorio Familiare, dell'Osservatorio Scolastico.

Struttura in cui viene svolta l'attività

- Centro Polivalente "Villa Francesca" – via degli Elimi,9 – 91026 Mazara del Vallo. cell. 340/7218731 - e-mail solidarietaeazione@libero.it

Orari di apertura

- la struttura è dal mese di settembre al mese di giugno dal lunedì al venerdì dalle ore 15:00 alle 19:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle 12.30; dal mese di luglio al mese di agosto dal lunedì al sabato dalle ore 8.45 alle ore 12:45. Il servizio non è svolto nelle giornate festive.

♦ CENTRI EDUCATIVI POLIVALENTI PAL 2019

Descrizione del servizio

- I "Centri Educativi Polivalenti per minori" sono strutture di prevenzione e sostegno dedicate ai minori in età scolare con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione, attraverso la realizzazione di un programma di attività e di servizi socio-educativi, didattici e ricreativi. I minori destinati ai Centri sono complessivamente 56, di cui n. 40 nel centro di Mazara del Vallo e n. 16 nel centro di Salemi, il quale comprenderà anche i minori dei Comuni di Gibellina e Vita.

●

A chi si rivolge

- minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni

Durata del servizio

- 24 mesi

Costi



- non ha costi per i destinatari

Modalità di accesso

- provvedimento del Servizio Sociale del Comune di Mazara del Vallo su proposta del servizio di N.P.I., del Consultorio Familiare, dell'Osservatorio Scolastico.

Struttura in cui viene svolta l'attività

- Parco di Miragliano - Giardino dell'Emiro – 91026 Mazara del Vallo. cell. 340/7218731 - e-mail solidarietaeazione@libero.it

Orari di apertura

- la struttura è dal mese di settembre al mese di giugno dal lunedì al venerdì dalle ore 15:30 alle 18:30. Il servizio non è svolto nelle giornate festive.

♦ SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI PAL 2020

Descrizione del servizio

- Il Servizio Educativo Domiciliare (SED) è rivolto a nuclei familiari con minori beneficiari di RdC che si trovano in situazioni di disagio socio-relazionale o in cui i minori risultano a rischio di devianza o di emarginazione sociale. E' un servizio che si configura come un intervento con finalità preventive e si pone nella direzione di promuovere la crescita e il benessere globale del minore all'interno del proprio contesto familiare e nel proprio territorio, soprattutto in periodi di difficoltà, evitando forme di tutela più forti che possano fare scaturire provvedimenti di allontanamento. Nuclei beneficiari n. 24 del distretto D53.

A chi si rivolge

- nuclei familiari con minori

Durata del servizio

- nessuna scadenza

Costi

- non ha costi per i destinatari

Modalità di accesso

- provvedimento del Servizio Sociale del Comune di Mazara del Vallo su proposta del servizio di N.P.I., del Consultorio Familiare, dell'Osservatorio Scolastico.

Struttura in cui viene svolta l'attività

- Servizio a domicilio, sede operativa via degli Elimi,9 – 91026 Mazara del Vallo. cell. 34777923279 - e-mail solidarietaeazione@libero.it

Orari del servizio

- Secondo i bisogni delle famiglie. Il servizio non è svolto nelle giornate festive.

PROGETTO SAI MSNA 1142PR2 COMUNE MAZARA DEL VALLO

Descrizione del servizio

- Il servizio SAI/MSNA è un progetto finanziato dal Fondo Nazionale per le Politiche e i Servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di Protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati. Azioni di sistema realizzate nel



Comune di Mazara del Vallo. L'equipe multidisciplinare è composta da direttori di progetto, educatori professionali, psicologi, assistenti sociali, mediatori culturali, esperti in materia di politica migratoria, amministrativi e ausiliari impegnati in percorsi di formazione permanente. Progetto eseguito in R.T.I. Ente capofila è il Consorzio Hera Società Cooperativa Sociale (Castelvetrano -TP).

PROGETTO SFIDE

Descrizione del servizio

- Il progetto SFIDE è finanziato dall'Unione Europea – Next Generation EU- PNRR M5C3 – Investimento 1. 3 – Interventi socio-educativi strutturati di contrasto alla povertà educativa nel Mezzogiorno a sostegno del Terzo Settore, che si inserisce nel “Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”. Le azioni progettuali sono rivolte ai minori di età compresa tra 11 e 17 anni e alle loro famiglie di nazionalità, cultura e religione diverse a rischio di esclusione sociale con l'obiettivo di contrastare l'abbandono e la dispersione scolastica e il fenomeno dei NEET. Le attività svolte nel territorio di Mazara del Vallo e prevedono percorsi non formali, formativi e di orientamento professionale, mirate a sviluppare attività di carattere trasversale per potenziare abilità e competenze specifiche, rafforzando le relazioni in chiave interculturale. Scopo del progetto è anche quello di potenziare la Comunità Educante, attivare spazi e servizi integrativi dentro e fuori le scuole e rafforzare le reti tra gli attori dei sistemi educativi.
- Soggetto capofila del progetto:
Casa Comunità della Speranza (Mazara Del Vallo – TP)

♦ PROGETTAZIONE NEL SOCIALE

Descrizione del servizio

- consente di progettare e realizzare interventi e servizi nel settore educativo, scolastico, sanitario e familiare, finalizzati a favorire l'attuazione delle politiche sociali agendo sul coinvolgimento degli attori sociali.

A chi si rivolge

- enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole) e privati (Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni).

Costi

- il servizio è a pagamento.

Modalità di accesso

- contatto con la Cooperativa “Solidarietà ed Azione” e formalizzazione dell'incarico di Progettazione.

Orari di apertura:



- gli uffici della Cooperativa “Solidarietà ed Azione” sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12.30 ed hanno sede in via A. Castiglione, 20 a Mazara del Vallo. Tel/fax 0923/1894481 cell. 340/7218731 – 347/7923279; - email solidarietaeazione@libero.it.

IV. FATTORI E STANDARD DI QUALITA’

La "Carta dei Servizi" è un documento di impegno che la Cooperativa “Solidarietà ed Azione” stipula con i suoi clienti, dove

- illustra i servizi offerti dalla Cooperativa
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti
- attiva il sistema di gestione dei reclami

La Carta dei Servizi

- è consegnata a ciascun cliente del servizio
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa

La Cooperativa “Solidarietà ed Azione” svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, su tre diverse aree:
 - > tematiche psico - pedagogiche rilevanti
 - > area organizzativa e gestionale
 - > il modello educativo e culturale di riferimento della Cooperativa “Solidarietà ed Azione”
- Supervisione delle équipe educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento.
- Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati

- ✓ attraverso proprie attività di controllo della qualità, indicate nel manuale della qualità della Cooperativa “Solidarietà ed Azione”
- ✓ attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.



- ✓ la valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale “Solidarietà ed Azione” possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede legale della cooperativa di Mazara del Vallo in via degli Elimi, 9. È inoltre possibile inviare comunicazione scritta tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi mail:

solidarietaeazione@libero.it; solidarietaeazione@pec.it

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al 01/07/2026.

Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.



CARTA DEI SERVIZI

Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS – Impresa Sociale

Edizione 2026

INDICE

- 1. Presentazione della Cooperativa**
- 2. Missione, Visione e Valori**
- 3. Principi della Carta dei Servizi**
- 4. Chi siamo: organizzazione e professionalità**
- 5. I nostri servizi**
- 6. Modalità di accesso ai servizi**
- 7. Diritti e doveri degli utenti**
- 8. Qualità, reclami e privacy**
- 9. Standard di qualità**
- 10. Contatti**

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con cui Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS presenta ai cittadini, agli utenti, alle famiglie e agli enti istituzionali i propri servizi, le modalità di erogazione e gli impegni assunti in termini di qualità, trasparenza e partecipazione.

La Carta costituisce uno strumento di informazione e tutela, volto a favorire un rapporto di fiducia tra la Cooperativa e i propri utenti. Attraverso questo documento vengono illustrati i principi ispiratori dell'attività, l'organizzazione dei servizi, le modalità di accesso, i diritti e i doveri degli utenti, nonché gli strumenti previsti per la valutazione della qualità e per la raccolta di eventuali reclami o suggerimenti.

La Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata al fine di garantire la coerenza con l'evoluzione normativa, organizzativa e con i bisogni delle persone assistite.

1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Chi siamo

Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS – Impresa Sociale nasce dall'iniziativa di una rete di famiglie, professionisti e persone impegnate nel sociale, accomunate dal desiderio di costruire risposte concrete ai bisogni educativi, assistenziali e socio-sanitari del territorio.

L'esperienza diretta delle famiglie, unite alla competenza di operatori qualificati, ha dato vita a una realtà che pone al centro la persona, riconoscendone l'unicità, le potenzialità e il diritto a partecipare pienamente alla vita della comunità.

La Cooperativa opera con l'obiettivo di promuovere il benessere, l'inclusione sociale e lo sviluppo dell'autonomia delle persone, attraverso la progettazione e l'erogazione di servizi educativi, assistenziali e socio-sanitari rivolti in particolare a minori, persone con disabilità e alle loro famiglie.

L'azione di Borgo Blu si fonda sulla convinzione che la collaborazione tra famiglie, professionisti, istituzioni e comunità rappresenti il presupposto fondamentale per costruire percorsi di crescita, inclusione e partecipazione realmente efficaci.

Per questo la Cooperativa sviluppa i propri interventi in stretta sinergia con scuole, Azienda Sanitaria Provinciale, enti locali, associazioni e realtà del Terzo Settore, promuovendo una presa in carico globale della persona e valorizzando il lavoro di rete come metodo operativo.

Ogni servizio è progettato e realizzato da un'équipe multidisciplinare che opera secondo criteri di qualità, professionalità e miglioramento continuo, nel pieno rispetto della dignità, dei diritti e delle esigenze di ciascun utente.

Finalità

La Cooperativa persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, svolgendo attività di interesse generale nel rispetto del Codice del Terzo Settore e del proprio Statuto.

Attraverso i servizi offerti, Borgo Blu si propone di:

- **promuovere** l'inclusione sociale e scolastica delle persone con disabilità;
- **sostenere** lo sviluppo delle autonomie personali, relazionali e comunicative;
- **favorire** il benessere delle famiglie attraverso interventi educativi qualificati;

- **collaborare** con istituzioni pubbliche e private nella realizzazione di progetti socio-educativi;
- **valorizzare** il lavoro di rete quale strumento fondamentale per la presa in carico della persona.

2. MISSIONE, VISIONE, VALORI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Missione

La missione di **Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS** è promuovere il benessere della persona attraverso servizi educativi, assistenziali e socio-educativi orientati allo sviluppo dell'autonomia, dell'inclusione sociale e della piena partecipazione alla vita della comunità.

La Cooperativa opera affinché ogni persona, indipendentemente dalla propria condizione personale, familiare o sociale, possa accedere a opportunità di crescita, apprendimento e integrazione, valorizzando le proprie capacità e sostenendo il raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia.

L'attività quotidiana è ispirata ai principi della cooperazione sociale e si fonda su una stretta collaborazione con le famiglie, le istituzioni scolastiche, gli enti locali, i servizi sanitari e tutte le realtà del territorio coinvolte nei percorsi di presa in carico.

Visione

Borgo Blu immagina una comunità inclusiva nella quale ogni persona sia riconosciuta come portatrice di diritti, risorse e potenzialità.

La Cooperativa intende contribuire alla costruzione di una società capace di accogliere le differenze come valore, promuovendo interventi che favoriscano l'inclusione scolastica, sociale e lavorativa e contrastino ogni forma di discriminazione, isolamento o esclusione.

La qualità della vita delle persone rappresenta il principale indicatore del valore dell'azione educativa e sociale svolta dalla Cooperativa.

I nostri valori

L'attività della Cooperativa si fonda sui seguenti valori.

Centralità della persona

Ogni intervento è costruito attorno ai bisogni, alle capacità e alle aspirazioni della persona, nel rispetto della sua dignità, identità e autodeterminazione.

Inclusione

Promuoviamo la piena partecipazione delle persone nei contesti scolastici, familiari, sociali e comunitari, favorendo pari opportunità e abbattendo ogni barriera che limiti la partecipazione.

Professionalità

Garantiamo interventi qualificati attraverso personale formato, aggiornamento continuo e lavoro in équipe multidisciplinare.

Collaborazione

Crediamo nel valore del lavoro di rete tra famiglie, scuola, servizi sanitari, enti locali e Terzo Settore, quale condizione indispensabile per realizzare progetti educativi efficaci.

Responsabilità

Operiamo con correttezza, trasparenza e responsabilità nell'utilizzo delle risorse e nell'erogazione dei servizi, nel rispetto delle normative vigenti e degli impegni assunti con utenti ed enti committenti.

Innovazione

Promuoviamo metodologie educative e organizzative capaci di rispondere ai nuovi bisogni delle persone e della comunità, valorizzando la ricerca, la formazione e il miglioramento continuo.

I principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno assunto dalla Cooperativa nei confronti degli utenti, delle famiglie e della comunità. Tutti i servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi.

Uguaglianza

L'accesso ai servizi è garantito senza discriminazioni legate a età, genere, origine, nazionalità, convinzioni religiose, condizioni economiche, orientamento personale o condizione di disabilità.

Imparzialità

Gli interventi sono realizzati con obiettività, correttezza e rispetto dei diritti di ogni persona, assicurando pari opportunità e uniformità di trattamento.

Centralità della persona

Ogni progetto educativo o assistenziale è personalizzato sulla base dei bisogni, delle potenzialità e degli obiettivi condivisi con la persona e la sua famiglia.

Continuità

La Cooperativa si impegna a garantire continuità nell'erogazione dei servizi, limitando al minimo le interruzioni e assicurando un'organizzazione efficace delle attività.

Partecipazione

Gli utenti e le famiglie sono coinvolti nella definizione, nell'attuazione e nella verifica dei progetti individualizzati, favorendo un rapporto fondato sul dialogo e sulla corresponsabilità.

Trasparenza

Le informazioni relative ai servizi, alle modalità di accesso, ai costi (quando previsti), agli standard qualitativi e ai riferimenti organizzativi sono comunicate in modo chiaro e comprensibile.

Riservatezza

La Cooperativa garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente, assicurando la tutela della privacy e la riservatezza delle informazioni acquisite durante l'erogazione dei servizi.

Qualità

La qualità costituisce un obiettivo permanente dell'organizzazione e si realizza attraverso:

- formazione continua degli operatori;
- monitoraggio periodico dei servizi;
- verifica dei risultati raggiunti;
- ascolto degli utenti e delle famiglie;
- miglioramento continuo dell'organizzazione.

L'impegno di Borgo Blu

Attraverso la presente Carta dei Servizi, Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS si impegna a:

- **offrire** servizi qualificati e centrati sulla persona;
- **operare** nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza ed equità;
- **promuovere** la collaborazione con le famiglie e la rete territoriale;
- **valorizzare** la professionalità dei propri operatori mediante formazione e aggiornamento costanti;
- **monitorare** la qualità degli interventi e utilizzare i risultati delle verifiche per migliorare continuamente i servizi offerti.

3. ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA E PROFESSIONALITÀ

Il modello organizzativo

Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS adotta un modello organizzativo orientato alla collaborazione tra le diverse figure professionali, alla condivisione degli obiettivi educativi e alla centralità della persona.

L'organizzazione è strutturata in modo da garantire una gestione efficace dei servizi, assicurando la continuità degli interventi, la qualità delle prestazioni e il costante raccordo con le famiglie, le istituzioni scolastiche, gli enti pubblici e i servizi socio-sanitari del territorio.

Ogni attività viene programmata, coordinata e monitorata attraverso il lavoro dell'équipe multidisciplinare, che definisce gli obiettivi individuali, verifica i risultati raggiunti e promuove il miglioramento continuo degli interventi.

Gli organi della Cooperativa

La Cooperativa è amministrata dagli organi previsti dallo Statuto, che garantiscono la corretta gestione dell'ente e il perseguimento delle finalità sociali.

Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'organo sovrano della Cooperativa e definisce gli indirizzi generali dell'attività sociale. Approva il bilancio, nomina gli organi amministrativi e assume le decisioni previste dalla normativa e dallo Statuto.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è responsabile della gestione strategica e organizzativa della Cooperativa, definendo gli obiettivi, programmando le attività e verificando il raggiungimento dei risultati.

Presidente

Il Presidente rappresenta legalmente la Cooperativa, coordina l'attività del Consiglio di Amministrazione e promuove le relazioni con istituzioni, enti pubblici, partner e comunità territoriale.

Coordinamento dei servizi

Il Coordinatore dei servizi svolge un ruolo centrale nell'organizzazione operativa della Cooperativa.

In particolare:

- coordina gli operatori;
- organizza i servizi;
- cura i rapporti con famiglie, scuole ed enti invianti;
- monitora l'andamento degli interventi;
- promuove il lavoro d'équipe;
- favorisce il miglioramento della qualità dei servizi.

Il Coordinatore rappresenta il punto di riferimento organizzativo per gli utenti e per tutti i professionisti coinvolti nei progetti individualizzati.

L'équipe multidisciplinare

La qualità degli interventi è garantita dal lavoro integrato di professionisti con competenze differenti e complementari.

L'équipe opera in modo coordinato per:

- analizzare i bisogni della persona;
- definire gli obiettivi educativi;
- programmare gli interventi;
- monitorare i risultati;
- condividere le strategie operative;
- aggiornare periodicamente il progetto individualizzato.

Il confronto costante tra i professionisti costituisce uno degli elementi fondamentali per assicurare interventi personalizzati e coerenti con i bisogni dell'utente.

Le figure professionali

La Cooperativa si avvale di personale qualificato, selezionato in base alle competenze professionali richieste dai servizi erogati. Ogni operatore svolge la propria attività nel rispetto della normativa vigente, del codice deontologico della professione e delle procedure interne della Cooperativa.

Direttore Sanitario (Medico Psichiatra)

Il Direttore Sanitario è responsabile del coordinamento clinico e dell'organizzazione delle attività sanitarie autorizzate. Garantisce il rispetto degli standard di qualità, promuove l'integrazione tra le diverse figure professionali e supervisiona gli interventi sotto il profilo tecnico-scientifico.

Tra le principali funzioni:

- coordinamento delle attività sanitarie;
- supervisione dei percorsi assistenziali e riabilitativi;
- supporto all'équipe multidisciplinare;
- verifica dell'appropriatezza degli interventi;
- promozione della qualità e della sicurezza delle prestazioni.

Psicologo

Lo Psicologo svolge attività di valutazione, consulenza e supporto psicologico rivolte agli utenti e alle loro famiglie. Collabora con l'équipe nella definizione dei progetti individualizzati e contribuisce al monitoraggio degli obiettivi educativi e riabilitativi.

Operatori ASACOM

Gli Operatori ASACOM (Assistenti all'Autonomia e alla Comunicazione) supportano gli alunni con disabilità nei percorsi di inclusione scolastica, favorendo l'autonomia personale, la comunicazione, la partecipazione alle attività didattiche e la relazione con il gruppo dei pari.

Educatori Professionali/Pedagogisti

Gli Educatori Professionali progettano e realizzano interventi educativi personalizzati finalizzati allo sviluppo delle autonomie personali, relazionali e sociali, collaborando con famiglie, scuole e servizi territoriali.

Tecnici ABA

I Tecnici ABA realizzano interventi educativi basati sui principi dell'Analisi Applicata del Comportamento (Applied Behavior Analysis), secondo i programmi predisposti dai professionisti di riferimento e in collaborazione con le famiglie.

Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva (TNPEE)

I TNPEE attuano interventi finalizzati allo sviluppo delle competenze motorie, cognitive, comunicative e relazionali dei bambini e dei ragazzi con disturbi del neurosviluppo o altre condizioni che richiedono un intervento riabilitativo specifico.

Operatori Socio-Sanitari (OSS)

Gli Operatori Socio-Sanitari collaborano con le altre figure professionali nell'assistenza alla persona, contribuendo alla cura dei bisogni primari, al mantenimento dell'autonomia residua e al benessere complessivo dell'utente, nel rispetto del progetto individualizzato.

Ausiliari

Il personale ausiliario garantisce il corretto funzionamento degli ambienti e dei servizi di supporto, assicurando condizioni di ordine, igiene e accoglienza idonee allo svolgimento delle attività educative, assistenziali e sanitarie.

Personale amministrativo

Il personale amministrativo cura gli aspetti organizzativi, amministrativi e contabili della Cooperativa, assicurando il supporto alle attività istituzionali e ai rapporti con utenti, famiglie ed enti.

Formazione continua

La Cooperativa considera la formazione permanente uno strumento fondamentale per garantire qualità e innovazione nei servizi. La crescita professionale degli operatori rappresenta un investimento strategico per migliorare la qualità degli interventi e rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni delle persone. Per questo motivo promuove:

- aggiornamento professionale continuo;
- partecipazione a corsi e seminari;
- formazione sulle normative di settore;
- aggiornamento sulle metodologie educative e riabilitative;
- momenti di confronto interno e supervisione.

Collaborazione con la rete territoriale

Borgo Blu opera in stretta collaborazione con:

- famiglie;
- istituzioni scolastiche;
- Comuni;
- Azienda Sanitaria Provinciale (ASP);
- enti del Terzo Settore;
- associazioni;
- professionisti coinvolti nei progetti individualizzati.

Il lavoro di rete consente di costruire percorsi condivisi, favorire la continuità degli interventi e valorizzare le risorse presenti sul territorio.

L'impegno organizzativo della Cooperativa

Per garantire servizi efficaci e di qualità, Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS si impegna a:

- assicurare una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità;
- favorire la collaborazione tra tutte le figure professionali;
- promuovere la formazione continua del personale;
- monitorare periodicamente l'organizzazione dei servizi;
- mantenere un dialogo costante con utenti, famiglie e istituzioni.

4. I SERVIZI

Premessa

Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS realizza interventi educativi, socio-assistenziali e socio-sanitari rivolti a minori, persone con disabilità e famiglie, attraverso programmi personalizzati progettati da un'équipe multidisciplinare.

Ogni intervento è costruito sulla base dei bisogni della persona e si sviluppa in collaborazione con la famiglia, la scuola, i servizi sanitari e gli enti del territorio.

L'obiettivo generale è promuovere il benessere, l'autonomia, l'inclusione e la qualità della vita.

La Cooperativa è iscritta all'Albo del Comune di Mazara del Vallo nella Sezione Minori tipologia Centro Diurno per soggetti affetti da disturbo autistico iscrizione al n. 1/2026 del 02.07.2026; inoltre è in possesso dell'autorizzazione sanitaria n. 11 del 16.04.2026 rilasciata dall'ASP di Trapani per l'esercizio dell'attività di Centro Diurno per soggetti affetti da disturbo autistico.

4.1 Assistenza Specialistica all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM)

Finalità

Il servizio favorisce l'inclusione scolastica degli alunni con disabilità, sostenendo lo sviluppo delle autonomie personali, comunicative, relazionali e sociali.

Destinatari

Alunni con disabilità frequentanti le istituzioni scolastiche, destinatari del servizio secondo la normativa vigente.

Attività

- supporto all'autonomia personale;
- facilitazione della comunicazione;
- partecipazione alle attività scolastiche;
- collaborazione con il Consiglio di Classe e il GLO;
- raccordo con la famiglia;
- osservazione e monitoraggio degli obiettivi educativi.

4.2 Interventi Educativi

La Cooperativa realizza percorsi educativi individualizzati finalizzati allo sviluppo delle autonomie personali e sociali.

Gli interventi possono essere svolti:

- presso la sede;
- a domicilio;
- presso istituzioni scolastiche;
- nei contesti di vita dell'utente.

Le attività comprendono:

- educazione alle autonomie;
- abilità sociali;
- gestione delle emozioni;
- sostegno allo studio;
- attività laboratoriali.

4.3 Interventi ABA

La Cooperativa realizza programmi educativi basati sui principi dell'Analisi Applicata del Comportamento (ABA), finalizzati allo sviluppo delle competenze adattive e comunicative.

Gli interventi vengono definiti sulla base di programmi individualizzati predisposti dai professionisti competenti e condivisi con la famiglia.

4.4 Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva

Il servizio è rivolto ai bambini e ai ragazzi che necessitano di interventi specifici per favorire lo sviluppo delle competenze:

- motorie;
- cognitive;
- relazionali;
- comunicative;
- percettive.

Le attività sono svolte nel rispetto del progetto riabilitativo individualizzato.

4.5 Supporto Psicologico

Lo Psicologo offre interventi di:

- osservazione;
- consulenza;
- sostegno psicologico;
- supporto alla genitorialità;
- collaborazione con l'équipe multidisciplinare.

Il servizio contribuisce alla definizione e alla verifica dei progetti individualizzati.

4.6 Attività socio-sanitarie

Nell'ambito dell'autorizzazione sanitaria, la Cooperativa eroga prestazioni socio-sanitarie nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

Le attività sono organizzate secondo procedure che garantiscono:

- sicurezza;
- appropriatezza;
- continuità assistenziale;
- tutela della persona.

4.7 Laboratori Educativi

I laboratori rappresentano uno strumento fondamentale per sviluppare competenze personali e sociali attraverso attività pratiche.

Tra le principali attività:

- laboratori creativi;
- cucina educativa;
- autonomie domestiche;
- abilità sociali;
- attività espressive;
- laboratori occupazionali.

4.8 Progetti di Inclusione

La Cooperativa promuove progetti finalizzati all'inclusione sociale, tra cui:

- Campus Estivo;
- Terapia Multisistemica in Acqua (TMA);
- Biscotteria Sociale;
- percorsi di formazione e orientamento al lavoro;
- iniziative di sensibilizzazione sul territorio.

5. ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi può avvenire:

- su richiesta della famiglia;
- mediante invio da parte degli Enti Locali;
- attraverso convenzioni;
- tramite servizi sanitari competenti.

Il percorso di presa in carico comprende:

1. accoglienza;
2. colloquio conoscitivo;
3. raccolta della documentazione;
4. valutazione multidisciplinare (ove prevista);
5. definizione del Progetto Individualizzato;
6. avvio dell'intervento;
7. verifiche periodiche.

Ogni progetto viene condiviso con la famiglia e periodicamente aggiornato.

6. DIRITTI E DOVERI

Gli utenti hanno diritto a:

- essere accolti con rispetto e dignità;
- ricevere informazioni chiare sui servizi;
- partecipare alla definizione del proprio progetto;
- essere tutelati nella riservatezza dei dati personali;
- ricevere prestazioni professionali adeguate.

Agli utenti è richiesto di:

- collaborare con gli operatori;
- rispettare gli appuntamenti;
- comunicare tempestivamente eventuali assenze;
- mantenere comportamenti rispettosi verso personale e altri utenti;
- condividere le informazioni utili allo svolgimento del progetto.

7. QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Cooperativa considera la qualità un elemento essenziale della propria attività.

Per questo motivo si impegna a:

- selezionare personale qualificato;
- promuovere la formazione continua;
- monitorare gli interventi;
- raccogliere la soddisfazione degli utenti;
- verificare periodicamente gli obiettivi raggiunti;
- adottare procedure organizzative condivise.

Le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti costituiscono un'importante occasione di miglioramento.

8. RECLAMI, PRIVACY E TRASPARENZA

Gli utenti possono presentare reclami, osservazioni o suggerimenti mediante comunicazione scritta o colloquio con il Coordinatore dei Servizi.

La Cooperativa garantisce l'esame delle segnalazioni e fornisce un riscontro entro tempi congrui.

Il trattamento dei dati personali è effettuato nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

La Cooperativa garantisce inoltre trasparenza nelle informazioni relative ai servizi, ai progetti e all'organizzazione.

9. STANDARD DI QUALITÀ

L'impegno per la qualità

Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS considera la qualità un elemento essenziale della propria missione. L'obiettivo è garantire servizi efficaci, sicuri, accessibili e orientati ai bisogni della persona, attraverso il miglioramento continuo dell'organizzazione e delle competenze professionali. La Cooperativa monitora periodicamente i propri servizi mediante indicatori di qualità che consentono di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e di individuare eventuali azioni correttive.

Standard di qualità

Ambito	Impegno della Cooperativa	Strumento di verifica
Accoglienza	Risposta alle richieste in tempi congrui	Registro richieste
Presa in carico	Definizione del progetto individualizzato	Fascicolo utente
Continuità del servizio	Ridurre al minimo le interruzioni	Monitoraggio attività
Professionalità	Personale qualificato e aggiornato	Piano della formazione
Lavoro d'équipe	Riunioni periodiche tra operatori	Verballi di équipe
Sicurezza	Rispetto delle procedure interne	Verifiche periodiche
Soddisfazione utenti	Rilevazione annuale	Questionari
Reclami	Gestione e risposta documentata	Registro reclami

Miglioramento continuo

La Cooperativa promuove un processo di miglioramento continuo basato su:

- monitoraggio delle attività;
- aggiornamento professionale degli operatori;
- verifica degli obiettivi dei progetti individualizzati;
- analisi dei reclami e dei suggerimenti;
- confronto con utenti, famiglie e istituzioni.

Le informazioni raccolte costituiscono uno strumento fondamentale per migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi.

10. CONTATTI

Borgo Blu Cooperativa Sociale ETS – Impresa Sociale

Via Cervinia 1, 91026 Mazara del Vallo (TP)

Telefono

350 1754942

E-mail

borgoblu1@gmail.com

PEC

borgoblu@arubapec.it