

**BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**  
**Potenza, Via del Seminario Maggiore 115**

**CARTA DEI SERVIZI**  
**((Redatta ai sensi della Legge 328/2000 e della L.R. n. 4 del 14/02/07)**  
**Ed. 2 Rev. 00**

**Redatta da:** Lina Bonomo  
Direttore dei servizi \_\_\_\_\_

**Verificata da:** Mariangela Padula  
RAQ \_\_\_\_\_

**Approvata da:** Nadia Castelli  
Presidente \_\_\_\_\_

**Codice documento:**

**Edizione e revisione** Ed. 02 Rev. 01

**Data di Edizione:** 01/09/2022

**Data di revisione:** 01/07/2023

**Data di entrata in vigore:** 01/07/2023

**PRINCIPALI MODIFICHE APPORTATE**

<b>Capitolo e paragrafo</b>	<b>Descrizione delle modifiche apportate</b>
2.	Rif. Gestione servizio di assistenza domiciliare

**Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato della Betania Società Cooperativa Sociale ne sono vietati la riproduzione e gli usi non autorizzati. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge.**

**BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**  
**Potenza, Via del Seminario Maggiore 115**

**INDICE DEL DOCUMENTO**

1. PREMESSA.....	3
2. CHI SIAMO.....	3
3. DOVE OPERIAMO.....	4
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	4
5. IL NOSTRO MODELLO DI IMPRESA SOCIALE.....	4
6. ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA SOCIETA':.....	6
7. LA GESTIONE DELLE PROFESSIONALITA' E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE ...	11
8. GAMMA E DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI.....	12
8.1 ASSISTENZA DOMICILIARE.....	11
8.2 ASSISTENZA SCOLASTICA.....	12
8.3. CENTRO DI DOCUMENTAZIONE PER DISABILITA' COMUNICABILE...13	
8.4 CENTRO ESTIVO.....	14
9. LA QUALITA' DEL SERVIZIO .....	15
10. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	16
10.1 I DIRITTI .....	16
10.2 I DOVERI .....	17
10.3 II RAPPORTO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE .....	17
11. COME RECLAMARE .....	17

## **1. PREMESSA**

La Carta dei Servizi della Betania Società Cooperativa Sociale, è uno strumento di dialogo con gli utenti e i committenti dei servizi gestiti dalla Cooperativa e la Cooperativa stessa con lo scopo di :

- Tutelare i diritti degli utenti;
- Tutelare l'immagine della Betania Società Cooperativa Sociale;
- Promuovere la partecipazione degli utenti per migliorare l'offerta delle prestazioni, la qualità dei servizi e quella del rapporto con le persone che ne usufruiscono;
- Descrivere come intende gestire i servizi.

La Carta dei Servizi considera gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente i servizi resi.

La Cooperativa, inoltre, identifica la P. A. come interlocutrice significativa dell'azione che essa intende svolgere in favore delle persone con disabilità.

## **2. CHI SIAMO**

La Cooperativa Sociale Betania si è costituita nel 1981 ad opera di un gruppo di giovani volontari, impegnati in attività a favore di anziani e bambini con disabilità con lo scopo di favorirne l'inserimento sociale.

E' stata tra i soci fondatori del Consorzio C.S.-Cooperazione e Solidarietà di *Potenza a cui è tuttora associata. La Cooperativa, inoltre, aderisce a Confcooperative.*

I Principi, le Idee, i Valori che ispirano la Cooperativa sono quelli che tendono a proporre un'impresa sociale che generi sviluppo nelle comunità locali, come mezzo di cambiamento e di promozione umana competente e responsabile. Tali principi trovano forma ed espressione nei servizi realizzati:

Dal 1991, a seguito di un rinnovamento della compagine sociale, la Cooperativa ha gestito alcuni servizi orientati a minori, come la comunità d'accoglienza residenziale per minori albanesi; il centro di prima accoglienza all'interno dell'istituto penale minorile di Avigliano; il soggiorno estivo per minori in difficoltà in convenzione con USL n.2 (attuale A.S.P.).

Nel corso degli anni, la Cooperativa ha maturato una esperienza specifica rispetto alla disabilità, attraverso la gestione dei seguenti servizi:

- dall'anno scolastico 1993/1994 al 2014/2015 il Servizio di Integrazione Scolastica rivolto agli alunni con disabilità iscritti nelle scuole dell'infanzia Comunali e paritarie di Potenza;
- dal 2001 al 2010 il Servizio di Centro Diurno di Socializzazione e dal 2004 fino al 2010 il Centro Pomeridiano di Aggregazione, per adulti con disabilità, nella città di Potenza;

# BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Potenza, Via del Seminario Maggiore 115

- dal 2008 al 2013 la Porta Sociale (CittàAbile) in convenzione diretta con il Comune di Potenza, con lo scopo di informare e orientare il cittadino sui servizi sociali disponibili;
- dal 2017 al 2018 il Centro Diurno per persone con disabilità nel comune di Tolve, finanziato da Fondazione Con il SUD.
- Dal 2001 al 30 giugno 2023 il Servizio di Assistenza Domiciliare per persone con disabilità, nella città di Potenza in general contractor con il consorzio CS;

Attualmente gestisce:

- il Servizio di Assistenza Scolastica per gli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'obbligo del territorio;
- il Servizio ComuniCAAbile Centro di documentazione, formazione e consulenza in particolare sulla CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa);
- Centri Estivi, per bambini e adolescenti, finalizzati all'integrazione socio-educativa;

### 3. DOVE OPERIAMO

“Betania Società Cooperativa Sociale” ha la propria sede *legale*, amministrativa ed operativa:

in Via del Seminario Maggiore ,115  
85100 Potenza  
tel. 0971/ 445025  
e-mail:betaniacooperativasociale@gmail.com  
sito web: www.disabilitabetania.it

### 4. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa ispira la propria azione al rispetto e alla valorizzazione della persona, della sua dignità e della sua centralità.

Essa, inoltre, persegue l'interesse generale ed il miglioramento della qualità della vita della comunità nella quale è inserita ed agisce, favorendo lo sviluppo di reti.

La Cooperativa, pertanto, quali principi fondamentali della sua missione assume i seguenti:

- **PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE ED UMANO DELLA PERSONA**, ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità.
- **SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETÀ**, ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini.

## **5. IL NOSTRO MODELLO DI IMPRESA SOCIALE**

Betania Società Cooperativa Sociale assume le seguenti politiche ed obiettivi generali:

- **INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO:**

La Cooperativa, direttamente ed attraverso le organizzazioni associative verticali per i vari livelli territoriali, promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto (manifestazioni ed eventi socializzanti) al fine di favorire scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone svantaggiate e per aumentare la propria visibilità e riconoscibilità, al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative.

- **CENTRALITÀ DELL'UTENTE:**

La Cooperativa presta particolare attenzione alle necessità ed ai bisogni del territorio in cui opera, con l'obiettivo di definire aree di intervento ad essi coerenti. Mira alla loro soddisfazione ed al miglioramento della qualità del servizio, delle prestazioni e dell'efficacia dell'intervento.

- **PROMOZIONE DELL'IMPRESA SOCIALE:**

La Cooperativa, nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, opera fattivamente affinché presso il pubblico più ampio possibile aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere ai bisogni sociali emergenti.

- **RISPETTO DELLE NORME E DEI CONTRATTI DI LAVORO:**

*La Cooperativa è fermamente impegnata ad assicurare il pieno rispetto delle norme ambientali ed a tutelare la salute degli operatori di cui si avvale nella prestazione dei servizi gestiti, dei relativi utenti, nonché di quanti stabiliscano ed intrattengano rapporti con essa.*

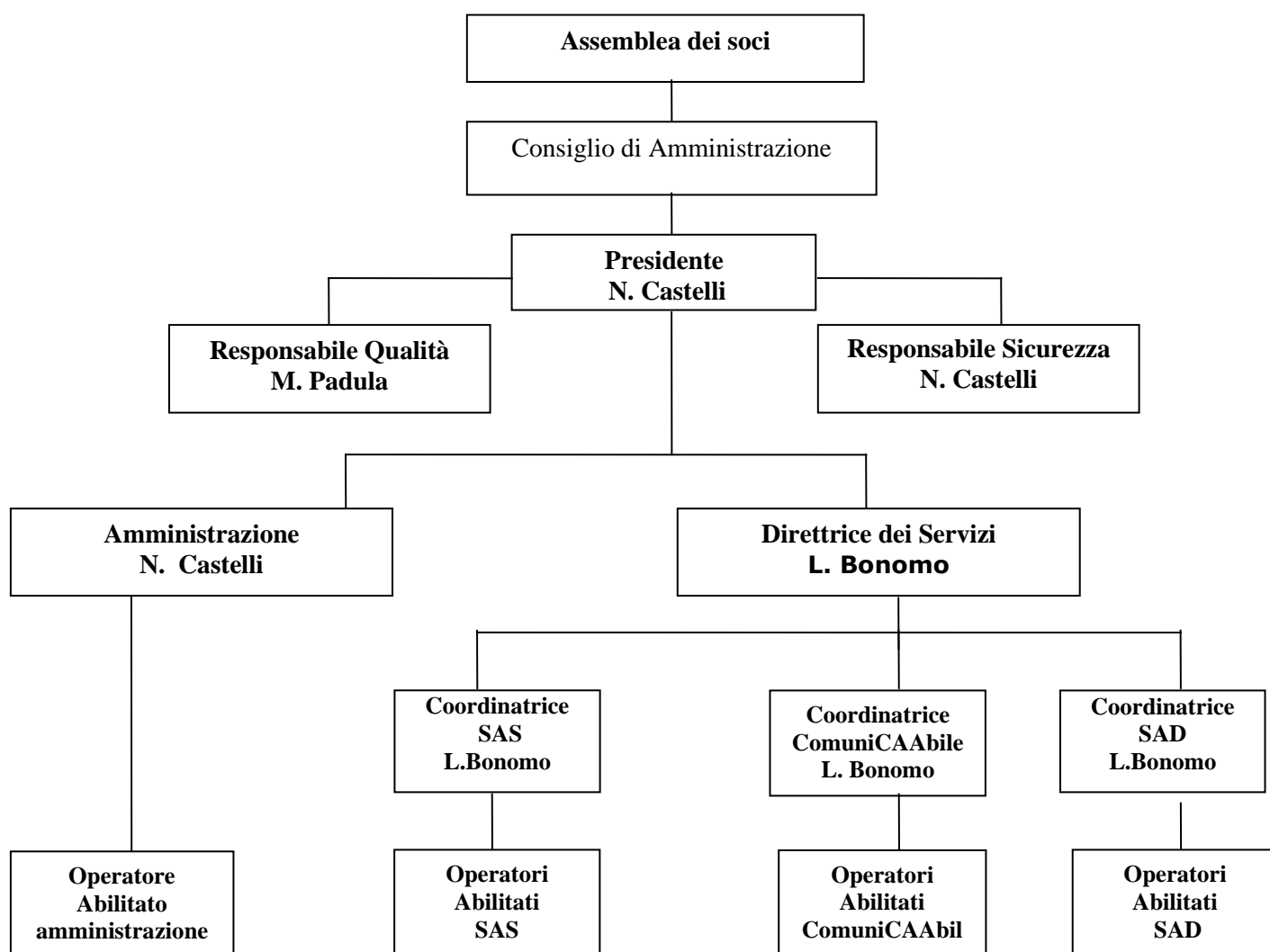
*La Cooperativa, inoltre, garantisce il pieno rispetto dei contratti di lavoro applicati e delle norme che ne regolano lo svolgimento, in qualsiasi forma definiti.*

**BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**  
**Potenza, Via del Seminario Maggiore 115**

**6. ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA SOCIETÀ:**

La struttura organizzativa di Betania Società Cooperativa Sociale si fonda su principi di distribuzione funzionale dei compiti e delle responsabilità, come indicato nell'organigramma di seguito riportato.

**ORGANIGRAMMA AZIENDALE**



**C. DI A.**

# BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Potenza, Via del Seminario Maggiore 115

## **RESPONSABILITÀ:**

E' l'organo decisionale che concretizza le strategie della Cooperativa, mediante l'organizzazione e l'allocazione delle risorse umane, finanziarie e produttive.

## **COMPITI:**

- Imposta la politica strategica della Cooperativa sia per il business che per la qualità;
- Nomina i responsabili di area e di coordinamento;
- Imposta i programmi annuali e definisce gli obiettivi strategici di medio periodo;
- Affida le responsabilità funzionali e di processo, definendo organigrammi, mansionari ed eventuali diagrammi di flusso;
- Nomina il Responsabile Qualità della Cooperativa;
- Effettua, in collaborazione con il Presidente e d il RAQ, la valutazione dei rischi e delle opportunità;
- Approva il "Piano di Miglioramento della Qualità" della Cooperativa e ne valuta i risultati, definendo gli obiettivi e gli impegni aziendali per la Qualità da conseguire annualmente;
- Effettua il Riesame del SGQ in base a rapporti di Audit Interni, azioni correttive e altri dati di input;
- Promuove il miglioramento continuo dei processi per aumentare l'efficacia e l'efficienza dell'azienda;
- Approva i piani di formazione delle coordinatrici di servizio.

## **PRESIDENTE**

## **RESPONSABILITÀ:**

Il Presidente è il legale rappresentante della Cooperativa e svolge funzioni di **Direzione Generale**; ha la responsabilità organizzativo-gestionale dell'impresa.

## **COMPITI:**

- Programma, elabora ed attua il controllo dei piani e dei programmi di gestione;
- Organizza e coordina le singole funzioni aziendali;
- Verifica ed approva i documenti del Sistema Qualità;
- Gestisce gli acquisti;
- Definisce gli aspetti tecnici delle richieste dei clienti e committenti;
- Analizza e quota, con il supporto delle funzioni, le offerte ai clienti;
- Esamina gli ordini ricevuti per la verifica di congruenza con l'offerta;
- Svolge attività di comunicazione e marketing curando i rapporti;
- Svolge attività di progettazione ed attivazione di servizi, avvalendosi, ove necessario, della collaborazione di collaboratori e consulenti;
- Collabora con il C di A e il RAQ nella valutazione dei rischi e delle opportunità;
- Analizza i bisogni e lo sviluppo di interventi formativi;
- Sceglie gli Enti esterni erogatori della formazione;
- Valuta l'efficacia dell'attività formativa.

## **RESPONSABILE DELLA SICUREZZA**

# BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Potenza, Via del Seminario Maggiore 115

## **RESPONSABILITÀ:**

Il responsabile della sicurezza garantisce la sicurezza nell'ambiente di lavoro, nel rispetto delle normative vigenti e sulla base specifica dell'organizzazione aziendale.

## **COMPITI:**

- Fornisce ai lavoratori le informazioni inerenti alla sicurezza in azienda, con particolare riferimento ai rischi presenti, alle misure di prevenzione adottate, alle procedure da seguire in caso di incidente e/o di emergenza, ai pericoli connessi all'uso di certi materiali o sostanze o all'attività lavorativa da intraprendere;
- Individua i fattori di rischio presenti in azienda;
- Individua le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro;
- Elabora le misure preventive e protettive, di protezione individuale più appropriati alla mansione e/o al lavoratore ed i sistemi di controllo di tali misure;
- Propone i programmi di formazione ed informazione dei lavoratori.

## **RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ (RAQ)**

### **RESPONSABILITÀ:**

Il Responsabile Assicurazione Qualità struttura il Sistema di gestione per la qualità aziendale, in coerenza con il Manuale e con le Politiche della Qualità emanati e assicura il costante aggiornamento a seguito dei "riesami della Direzione" o in applicazione di azioni preventive e correttive.

### **COMPITI:**

- Collabora al corretto funzionamento del SGQ, con il Rappresentante della Direzione;
- Programma gli Audit della qualità ed analizza tutte le non conformità riscontrate presso le varie funzioni aziendali, individuando le cause che le hanno originate;
- Programma, in accordo con le funzioni aziendali, le opportune azioni correttive e verifica il superamento delle cause delle Non Conformità;
- Redige, distribuisce e gestisce Manuale, Procedure, Specifiche e Moduli del SGQ;
- Cura la formazione e l'addestramento sulla qualità degli operatori;
- Programma gli interventi necessari per risolvere le non conformità più gravi;
- Verifica la soddisfazione del cliente e la valutazione dei fornitori;
- Esegue le registrazioni del SGQ, partecipa ai Riesami, collabora al miglioramento;
- Esegue il controllo qualità dei servizi aziendali;
- Collabora con il Presidente e il C di A nell'individuazione dei rischi e delle opportunità.

## **DIRETTRICE DEI SERVIZI** **RESPONSABILITÀ:**



# BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Potenza, Via del Seminario Maggiore 115

La Direttrice dei Servizi, organizzando e gestendo le risorse all'uopo affidate, supervisiona e coordina tutti i servizi socio-assistenziali erogati dalla Cooperativa, assicurandone la corretta gestione ed il raggiungimento dei relativi obiettivi pianificati, il soddisfacimento dei requisiti contrattuali, la soddisfazione dei Committenti, degli Utenti e delle parti interessate.

## **COMPITI:**

- Definisce i termini dei servizi nonché i livelli di qualità attesi per ogni contratto;
- Assicura che siano prese, nella gestione delle commesse, le misure necessarie ad eliminare gli effetti e le cause di anomalie;
- Organizza e coordina i responsabili dei servizi, supervisionandone l'attività;
- Pianifica e controlla la regolare esecuzione dei servizi in tutti gli aspetti organizzativi, operativi, gestionali e di qualità;
- Controlla che le Coordinatrici dei Servizi rispettino le procedure indicate nel Manuale della Qualità;
- Organizza le riunioni con il personale impegnato nella gestione dei servizi;
- Assicura il rispetto degli orari di servizio;
- Tiene i contatti con il Referente del Committente;
- Partecipa ad incontri o progetti di formazione promossi dalla Cooperativa;
- Collabora con la Direzione nella conduzione dei riesami, nella progettazione, nella definizione delle procedure della qualità;
- Collabora con il responsabile della Qualità nella soluzione di Non Conformità;
- Definisce i profili professionali necessari al corretto svolgimento dei servizi;
- Collabora nel pianificare le attività di formazione necessarie;
- Seleziona il personale per lo svolgimento dei servizi;
- Collabora con il Presidente, il C.di A e il RAQ nella valutazione dei rischi e delle opportunità per la Cooperativa;
- Collabora con il Presidente ed il RAQ nella stesura degli obiettivi/azioni del Piano di Miglioramento della Qualità.

## **COORDINATRICI DEI SERVIZI**

### **RESPONSABILITÀ:**

La Coordinatrice del Servizio è responsabile della gestione del Servizio affidato assicurando il raggiungimento dei relativi obiettivi, rispettando i requisiti del cliente e la soddisfazione degli Utenti.

### **COMPITI:**

- Attua le iniziative atte a rimuovere gli inconvenienti emersi nella gestione del servizio;
- Organizza e coordina gli operatori affidati;
- Si coordina con la Direttrice dei servizi sulla gestione del servizio di cui è responsabile;
- Supervisiona il servizio e l'attività degli operatori affidati;
- Controlla la gestione del servizio in relazione ai tempi, costi e qualità;
- Organizza e verifica l'orario di lavoro degli operatori;
- Rispetta e fa adottare agli operatori le indicazioni previste nel manuale della Qualità, nelle procedure e relative specifiche;

# BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Potenza, Via del Seminario Maggiore 115

- Garantisce la propria presenza ad attività di formazione promosse dalla Cooperativa;
- Supporta la progettazione e definisce le procedure della qualità;
- Opera nel risolvere le Non Conformità;
- Collabora all'individuazione ed attuazione delle azioni di miglioramento.

## **OPERATORI**

### **RESPONSABILITÀ:**

Gli Operatori hanno la responsabilità di espletare tutte le loro attività in base alle indicazioni date dal Coordinatore del Servizio.

### **COMPITI:**

- Collaborano con il Coordinatore nella corretta organizzazione del servizio;
- Rispettano obblighi contrattuali, deontologici e professionali;
- Cooperano in team per l'esame di soluzioni operative idonee a rendere più efficiente ed efficace del servizio.

### **Operatori del Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)**

- Prestano la propria attività di assistenza agli utenti sulla base della Scheda di Programmazione Verifica individuale.

### **Operatori del Servizio Assistenza Scolastica (SAS)**

- Concordano, in collaborazione con la Coordinatrice del servizio, le attività da svolgere per garantire l'assistenza necessaria nelle ore scolastiche;
- Prestano la propria attività agli utenti sulla base delle esigenze palesate dalla scuola di appartenenza.

### **Operatori del Servizio ComuniCAabile**

- Elaborano, in collaborazione con la Coordinatrice del servizio, i piani di intervento Individualizzati;
- Prestano la propria attività agli utenti sulla base dei Piani Educativi Individualizzati.

### **Operatori del Servizio Centro Estivo**

- Si occupano della gestione del gruppo di bambini o ragazzi attraverso diverse attività da svolgersi nei vari laboratori;
- Promuovono il rapporto con i bambini/ragazzi tenendo conto delle caratteristiche di personalità dei partecipanti al Centro;
- Conducono le attività nel rispetto delle esigenze dell'utenza.

## **7. LA GESTIONE DELLE PROFESSIONALITÀ E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE**

# BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Potenza, Via del Seminario Maggiore 115

La Cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale concretizza, sviluppa e migliora la sua attività operativa. Porre la massima attenzione alle risorse umane significa non lasciare al caso i seguenti aspetti:

- a. Il reclutamento di nuovi operatori, dotati di assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sui quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento. L'individuazione di percorsi formativi volti ad una crescita delle risorse umane in termini culturali, di adesione alla missione e di condivisione dell'orizzonte della cooperazione sociale.
- b. La soddisfazione degli Operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche, psichiche ed economiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante. A tal fine, vengono rispettati i parametri dei Contratti Collettivi Nazionali delle Cooperative Sociali e delle normative connesse e si attuano incontri collettivi ed individuali per acquisire indicazioni sul grado di soddisfazione dell'Operatore.
- c. La sicurezza degli operatori qualifica le modalità di lavoro della cooperativa; con l'applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente, l'operatore, nei limiti e con le modalità previste dalla normativa stessa, in termini informativi, formativi ed organizzativi, diventa effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario.

## 8. GAMMA, DESCRIZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa eroga servizi socio - assistenziali ed educativi rivolti a persone con disabilità. In particolare, nell'ambito del Sistema di Qualità certificato secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2015 gestisce i seguenti servizi:

- A-** Assistenza Domiciliare
- B-** Assistenza Scolastica

La Cooperativa, inoltre, organizza e gestisce anche i seguenti servizi, per i quali non è stata attivata la certificazione di Qualità:

- Centro di documentazione per la disabilità "ComuniCAAbile";
- Centri estivi;

### 8.1 ASSISTENZA DOMICILIARE

#### **Finalità del Servizio:**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a minori e adulti con disabilità, per evitare l'isolamento e l'emarginazione, consentendo la permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza.

#### **Cosa fa:**

- Promuove, attraverso la soddisfazione dei bisogni fondamentali, una migliore qualità della vita;

# BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Potenza, Via del Seminario Maggiore 115

- Stimola l'autonomia personale, favorendo l'autosufficienza della persona con disabilità nelle attività giornaliere;
- Evita l'isolamento e l'emarginazione, attraverso interventi specifici;
- Sostiene la famiglia.

## **Come:**

- Elaborando una Scheda di Programmazione e Verifica individuale (SPV) attraverso la conoscenza dei bisogni e l'individuazione di obiettivi periodicamente verificati;
- Attivando, secondo le diverse necessità, interventi di socializzazione, di aiuto alla persona e/o di gestione del domicilio;
- Realizzando mensilmente un incontro tra la Direttrice dei Servizi, la Coordinatrice e gli operatori per verificare l'andamento del Servizio e per fornire una costante formazione sul variegato mondo della disabilità;
- Garantendo la sostituzione temporanea dell'operatore di riferimento qualora risulti assente.

## **Dove:**

A domicilio dell'utente, nei luoghi della città.

## **Modalità di accesso:**

L'attivazione del servizio avviene mediante richiesta della persona con disabilità o di un suo familiare all'Unità di Direzione Servizi Sociali del comune di Potenza che valuta la richiesta, assegna il monte ore settimanale della prestazione e segnala il caso alla Cooperativa.

## **Quando:**

Dal lunedì al sabato in una fascia oraria scelta dall'utente tra le 07:30 e le 20:30 e si attua per tutto l'anno solare.

## **Costo del Servizio:**

L'erogazione del servizio può essere gratuita o compartecipata in base all'ISEE.

## **8.2 ASSISTENZA SCOLASTICA**

### **Finalità del Servizio:**

Il Servizio di Assistenza Scolastica è costituito da un insieme di prestazioni fornite per garantire il diritto allo studio favorendo la partecipazione e l'inclusione.

### **Cosa fa:**

- Assicura la necessaria assistenza, per soddisfare i bisogni primari, nel pieno rispetto della dignità umana e civile;
- Fornisce stimoli educativi per contribuire alla formazione della personalità dell'alunno;
- Opera in collaborazione con il personale della scuola per garantire una situazione di benessere e un regolare svolgimento delle attività previste dalla programmazione del gruppo classe;

**BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**  
**Potenza, Via del Seminario Maggiore 115**

- Garantisce la partecipazione ai percorsi didattici e la libera fruizione delle strutture e attività scolastiche previste nel piano dell'offerta formativa;
- Favorisce l'apprendimento di capacità relazionali e comunicative con gli altri e con l'ambiente.

**Come:**

- Realizzando incontri con i dirigenti e le insegnanti per definire le prestazioni e l'impegno orario necessario;
- Realizzando attività organizzate individualmente, in piccoli gruppi o in sezione;
- Lavorando in sinergia con i docenti, i docenti di sostegno, i genitori e il servizio sociale comunale;
- Realizzando mensilmente un incontro tra la Coordinatrice, la Consulente psicologa e gli operatori per verificare l'andamento del servizio e per offrire linee guida agli operatori.

**Dove:**

Presso le scuole dell'obbligo del territorio.

**Modalità di accesso:**

Il genitore e/o il dirigente scolastico presenta domanda al servizio sociale comunale.

**Quando:**

Dal lunedì al sabato, nelle ore di apertura della scuola frequentata.

**Costo del Servizio:**

Il servizio è gratuito per l'utente.

### **8.3. CENTRO DI DOCUMENTAZIONE PER DISABILITÀ COMUNICABILE**

**Finalità del Servizio:**

Il Centro Documentazione per la Disabilità ComuniCAAbile nasce con lo scopo di individuare e promuovere supporti scientifici culturali e strutturali da mettere a disposizione di istituzioni, soggetti pubblici e privati, per ampliare e promuovere le diverse abilità delle persone disabili, favorendo gli scambi interpersonali e la possibilità di partecipazione sociale, riducendo così i processi di emarginazione e di isolamento relazionale. Il Centro, quindi, attraverso l'ascolto attento, risponde ai bisogni espressi dalle persone disabili, dai loro familiari e dagli operatori del settore, fornendo una consulenza specifica, attraverso una documentazione adeguata ed efficace ed una metodologia educativa mirata.

In particolare, il centro intende promuovere la diffusione della Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) che consente di facilitare la comunicazione a persone che presentano una carenza o un'assenza, temporanea o permanente, della comunicazione verbale.

**Cosa fa:**

- Organizza percorsi formativi e convegni sulla Comunicazione Aumentativa ed Alternativa;

# BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Potenza, Via del Seminario Maggiore 115

- Informa sui metodi di intervento psicoeducativi, sulle tecniche e le strategie di comunicazione, in particolare sulla Comunicazione Aumentativa ed Alternativa (CAA);
- Fornisce consulenza per la realizzazione di percorsi psicoeducativi rivolti a persone disabili e per la realizzazione di piani di intervento sulla Comunicazione Aumentativa ed Alternativa;
- Mette a disposizione documenti, testi e supporti informatici inerenti al tema della disabilità.

## **Come:**

- Acquisendo e diffondendo maggiori informazioni sui metodi di intervento psicoeducativi, sulle tecniche e le strategie di comunicazione, in particolare sulla Comunicazione Aumentativa ed Alternativa (CAA);
- Promuovendo attività formative: seminari, convegni ecc. sulla disabilità;
- Offrendo una consulenza competente in ambito educativo;
- Offrendo una consulenza specifica nella predisposizione dei piani educativi individualizzati;
- Facilitando la consultazione di normative nazionali e regionali, riviste, giornali, libri e dispense.

## **Modalità di accesso:**

Contattare la segreteria della Cooperativa attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle 13:00 o inviare una mail.

## **Dove:**

Sede della Betania Società Cooperativa Sociale, via del Seminario Maggiore n. 115, 85100 Potenza.

## **Quando:**

Il servizio si attua per tutto l'anno e si realizza in parte presso la sede della Cooperativa e in parte presso le scuole.

## **Costo del Servizio:**

L'erogazione del Servizio prevede delle quote di partecipazione a carico degli utenti, differenziate in base alle esigenze specifiche espresse.

## **8.4. CENTRO ESTIVO**

### **Finalità del Servizio**

Il Centro Estivo risponde al bisogno di sicurezza espresso dai genitori che, nel periodo estivo, hanno l'esigenza di affidare i propri figli ad una struttura che possa offrire esperienze formative e creative, garantendo attenzione ai bisogni dei bambini e ambienti sicuri.

Il Centro estivo ha, inoltre, l'obiettivo di promuovere la cultura dell'integrazione, accogliendo e stimolando in modo adeguato il bambino disabile.

### **Cosa fa:**

- Offre un luogo di aggregazione;
- Sviluppa le competenze sociali;
- Stimola la creatività;

## **Come:**

**BETANIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**  
**Potenza, Via del Seminario Maggiore 115**

- Realizzando attività motorie, ludico-ricreative ed espressive, attività di ascolto e letture di testi.

**Dove:**

Presso idonee strutture presenti nel territorio.

**Modalità di accesso:**

L'attivazione del Servizio avviene mediante richiesta, al comune di riferimento, del modulo di iscrizione, qualora il servizio sia gestito a seguito di affidamento da parte di Enti Pubblici. Qualora invece il servizio sia gestito direttamente dalla Cooperativa, bisogna contattare la segreteria della stessa attiva dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00 o inviare una mail.

**Quando:**

Si attua nei periodi estivi dalle 9.00 alle 13.00, prevalentemente da lunedì al venerdì.

**Costo del Servizio:**

L'erogazione del Servizio può essere gratuita o compartecipata.

**9. INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Cooperativa attua un sistema di monitoraggio costante della qualità dei servizi che eroga; nello specifico, si impegna, nei confronti degli utenti e del committente, a rispettare i seguenti livelli minimi di qualità per ciascun servizio *gestito*:

**Indicatori di qualità per il Servizio di Assistenza Domiciliare**

- Verificare quadrimestralmente, con il coinvolgimento diretto dell'utente o di un familiare, l'andamento del servizio, il raggiungimento degli obiettivi prefissati e rilevare annualmente il grado di soddisfazione;
- Conseguire, nella scala di valutazione – scarso, sufficiente, buono, ottimo - un livello di soddisfazione in nessun caso pari a “scarso”, e pari a “sufficiente” nel limite massimo dell'8% del numero degli utenti;
- Registrare al massimo n. 2 reclami e al massimo n.1 inviato dal committente.

**Indicatori di qualità per il Servizio di Assistenza Scolastica**

- Organizzare un incontro mensile tra la Coordinatrice, la Consulente Psicologa e gli operatori, per verificare l'andamento del servizio;
- Valutare i seguenti elementi:
  - registrare al massimo n. 2 reclami e segnalazioni
  - avere richiesta di massimo n. 2 sostituzioni degli operatori
  - registrare al massimo n.2 turnover degli operatori

- registrare al massimo n.3 assenze alle riunioni mensili

- Registrare al massimo n. 2 reclami e al massimo n. 1 inviato dal committente.

#### **Indicatori di qualità per il Servizio ComuniCAabile**

- Eseguire la valutazione dell'utente a cura di un team composto da almeno tre figure, (psicologo, pedagogo, neuro psicomotricista, logopedista, neuropsicologo, insegnante di sostegno) tra cui almeno una figura esperta nella CAA - Comunicazione Aumentativa ed Alternativa -;
- Fornire un piano di intervento personalizzato;
- Registrare al massimo n. 2 reclami e al massimo n.1 inviato dal committente.

#### **Indicatori di qualità per il Servizio Centro Estivo**

- Garantire la presenza di un Coordinatore in possesso di laurea in psicologia o pedagogia o con diploma e due anni di esperienza;
- Impiegare almeno una unità con esperienza nella gestione di centri estivi e di attività di animazione;
- Registrare al massimo n. 2 reclami e al massimo n.1 inviato dal committente.

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

#### **10.1 I DIRITTI**

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi sopra descritti, l'utente ha il diritto:

- 1- Di essere rispettato nella propria dignità umana e nelle proprie convinzioni filosofiche e religiose *e, più in generale, negli stili di vita;*
- 2- Di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso e di reclamo;
- 3- Di ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardino rimangano *riservati;*
- 4- Di proporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- 5- Di chiedere la sostituzione dell'operatore ad egli assegnato per causa di gravi e riscontrabili motivi;
- 6- Di partecipare alla programmazione dell'attività anche attraverso familiari o associazioni di tutela.

#### **10.2 I DOVERI**

Lo stesso utente assume del pari i seguenti doveri:



- 1- Rispettare il personale che lo assiste;
- 2- Informare tempestivamente l'operatore dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri utenti di usufruire delle stesse prestazioni;
- 3- Comunicare alla Coordinatrice del Servizio, entro le 8 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso;
- 4- Seguire le indicazioni contenute nel piano personalizzato di intervento.

### **10.3 IL RAPPORTO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

La Cooperativa, oltre a curare la corretta erogazione dei servizi nei riguardi degli utenti assistiti, si propone di offrire la propria collaborazione alla Pubblica Amministrazione fornendo il supporto informativo che scaturisce dalle conoscenze e dalle esperienze acquisite nella gestione dei servizi medesimi, nel rispetto delle norme che regolano la riservatezza dei dati personali.

### **11. COME RECLAMARE**

Presso il Coordinatore di ciascun servizio e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

Ciascun utente o committente, ed in loro vece chi ne esercita la rappresentanza o la tutela, può rivolgere alla Cooperativa eventuali reclami che scaturiscono dalla gestione del servizio non rispondente ai requisiti definiti,

È possibile presentare reclamo in ogni momento, anche successivamente al termine della somministrazione del servizio specifico, mediante comunicazione scritta da inviare all'attenzione della Coordinatrice del Servizio interessato ai seguenti indirizzi:

- Via Del Seminario Maggiore, 115 Potenza
- E-mail [betaniacooperativasociale@gmail.com](mailto:betaniacooperativasociale@gmail.com)
- PEC [betaniacoop@pec.confcooperative.it](mailto:betaniacoop@pec.confcooperative.it)

Non di meno saranno esaminati anche reclami verbali, purché sostanziati da elementi concretamente verificabili.

Ogni qualvolta giunga un reclamo presso la Coordinatrice del Servizio, è sua responsabilità registrarlo nel registro dei reclami. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale, ma comunque oggetto di registrazione.

Il Responsabile provvede, se necessario, ad attivare le iniziative necessarie a correggere l'errore segnalato nel rispetto della Procedura adottata dalla Società (Pro-NCF) ed a fornire all'interessato risposta scritta entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Assicurazione Qualità della Cooperativa.

Il presente documento sarà oggetto di valutazione in sede di Riesame di Direzione.