



ilbo
eltaplano
Consorzio di cooperative sociali

CARTA **dei** SERVIZI

Chi regala le ore agli altri...
Vive in eterno
(Alda Merini)



PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI

La scelta di elaborare e stampare la Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di voler informare gli stakeholder sulle attività che il Consorzio gestisce, sulle modalità adoperate, sull'incentivare lo sviluppo di una Rete locale, regionale e nazionale, attraverso i servizi offerti e che, da ulteriori nuove esigenze, potremmo offrire.

È un dovere, verso la Comunità, mettere in Rete le competenze maturate e renderle pubbliche, anche attraverso il presente documento.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta sarà in vigore fino a quando non interverranno modifiche sostanziali a quanto scritto; in tal caso, verrà prodotto un aggiornamento di tale documento.

LA STORIA

Il Consorzio Il Deltaplano nasce nel 2007 dalla forte spinta di alcune Cooperative Sociali delle Province di Salerno e Benevento.

Le cooperative aderenti, attive sui propri territori da molti anni, hanno sentito l'esigenza di riunirsi in un organismo di secondo livello, per dare spazio a specializzazioni ulteriori alla quotidiana gestione dei servizi.

Il Terzo Settore, sempre più qualificato e sempre più attore della vita della popolazione con difficoltà, necessita di azioni mirate e continuative di formazione, progettazione sociale, sicurezza, tutela della privacy, fund raising, informatizzazione e messa in rete di informazioni e di occasioni di scambio, ma soprattutto necessita di una massiva azione di "Rete".

La scelta di consorziarsi rappresenta la scelta di "mettere a giro" le individuali competenze, esperienze, professionalità, abilità e conoscenze, per un comune progetto di "alto" servizio sociale al servizio delle persone bisognose e della Comunità.

La Direzione



INDICE

Principi fondamentali	Pag. 1
Mission	Pag. 2
Organigramma	Pag. 2
Politica della qualità	Pag. 3
Certificazione di qualità	Pag. 3
I Diritti dei Clienti/Utenti	Pag. 4
Reclami	Pag. 4
Servizi ai soci	Pag. 5
<i>Area Progettazione e General Contractor</i>	
<i>Area Formazione</i>	
<i>Area Certificazioni</i>	
<i>C.E.D. Centro Elaborazioni Dati</i>	
<i>Monitoraggio e Valutazione dei servizi</i>	
Servizi alle persone	Pag. 6
<i>Area minori e famiglie</i>	
<i>Area persone anziane</i>	
<i>Area persone diversamente abili e famiglie</i>	
Servizi al territorio	Pag. 8
<i>Segretariato Sociale</i>	
<i>Consulenze</i>	
<i>Spazio famiglia</i>	
Come associarsi	Pag. 9
Regolamento dei soci	Pag. 9

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi sociali si ispirano ai principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e nella Legge quadro n° 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, nonché si rifanno ai principi dettati nel D.R. n. 1835 del 20/11/2008.

Nello specifico, i principi fondamentali che si applicano sono:

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti: l'accesso ai servizi deve essere uguale per tutti.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo, si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori;
2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241;
3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate;
4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

Efficienza ed efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



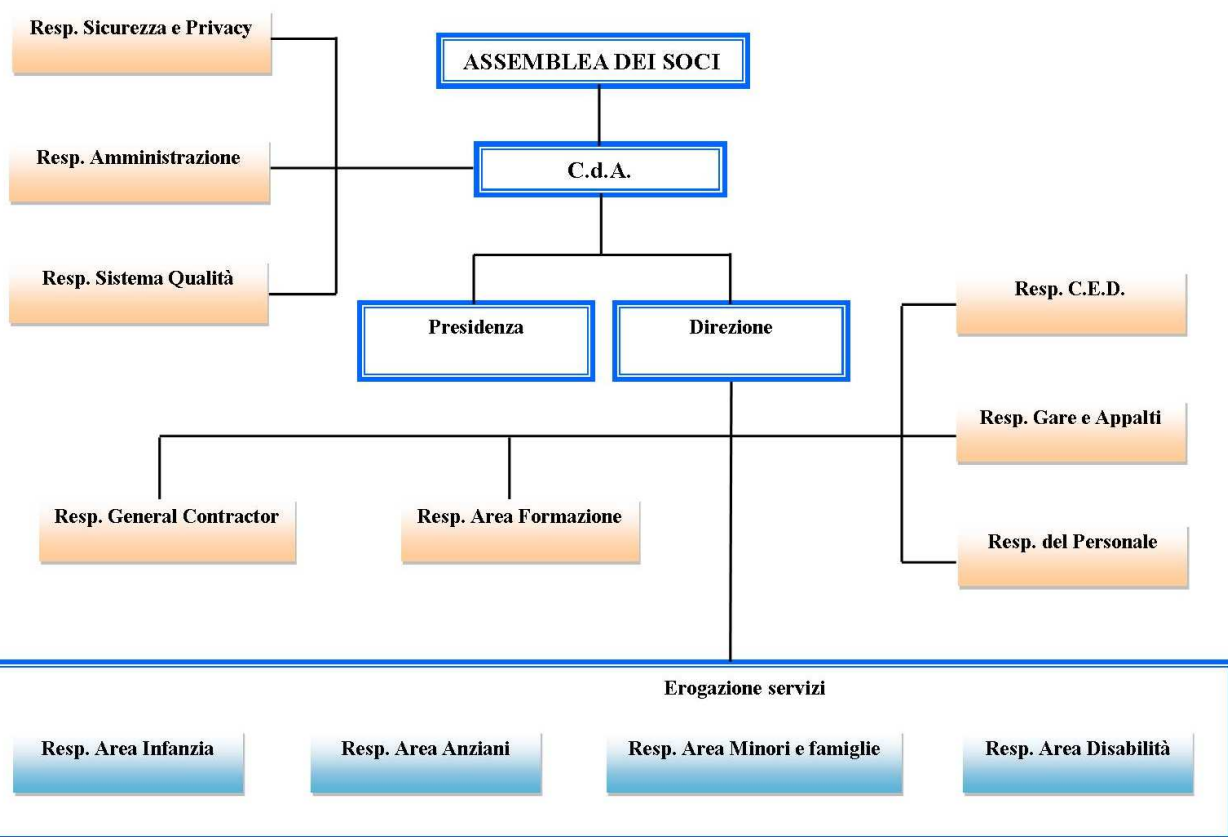
Mission

Il Consorzio progetta e realizza tutti gli interventi, avendo tre valori fondamentali come denominatori comuni: "Cooperazione" - "Mutualismo" - "Solidarietà"

Il Consorzio:

- Promuove la cooperazione sociale e l'associazionismo;
- Si pone come garante del Terzo Settore;
- Promuove la qualità dei servizi e la costante formazione di operatori e dirigenti;
- Favorisce il lavoro di "Rete" locale e nazionale;
- Attiva processi di monitoraggio continuo e di verifica per la gestione di "qualità" di ogni processo attivato.

Organigramma



Politica della Qualità

L'obiettivo che la nostra Azienda intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore **soddisfazione del Cliente**. L'Azienda, per raggiungere ciò, si impone di migliorare i propri servizi ed attività; il miglioramento richiede il **coinvolgimento e la partecipazione** di tutti e si fonda sui seguenti punti:

1. Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti, Referenti/Responsabili di settore e del personale incaricato dello svolgimento di mansioni operative, è **prerequisito fondamentale** per il continuo miglioramento del servizio e delle attività;
2. L'applicazione delle procedure previste dal Sistema Qualità è lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del servizio e delle attività;
3. Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative;
4. Ogni Referente/Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo;
5. **Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta**. Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma consente di recuperare risorse e ridurre sprechi nel tempo;
6. Ciascun dipendente è inserito in un rapporto **Cliente/Fornitore** all'interno dell'Azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la soddisfazione delle sue esigenze;
7. La Presidenza, a partire dalle esigenze del Cliente e soprattutto da quelle del mercato sociale, definisce annualmente un **Piano di Miglioramento**, specificando gli obiettivi per area. Ciascun Referente/Responsabile di area deve, sulla base di quanto indicato dalla Presidenza, sviluppare i propri Obiettivi di Qualità;
8. I nostri **Fornitori** devono essere coinvolti nel nostro programma di miglioramento: essi sono, infatti, un anello della nostra catena produttiva;
9. Il **Piano di Miglioramento**, in tutte le sue fasi, costituisce elemento di priorità, sia per la Presidenza che per tutti i Referente/Responsabili che assicurano, quindi, un impegno personale costante nel supporto al Piano e nelle verifiche al suo andamento;
10. Il successo dell'Azienda passa attraverso il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli; si deve, pertanto, individuare un preciso e coerente **Piano di Azione generale**, condividendolo.

Certificazione di Qualità

Il Consorzio Il Deltaplano ha certificato i suoi processi aziendali dall'anno 2011, arrivando all'attuale norma UNI EN ISO 9001:2008, che applica in:

Progettazione ed erogazione in conto proprio e/o attraverso le consociate di servizi sociali di: segretariato sociale; spazio famiglia; spazio neutro e servizi educativi, animativi ed assistenziali; servizi scolastici e servizi educativi ed assistenziali domiciliari.



I diritti dei Clienti/Utenti

Il Deltaplano è sempre molto attento a promuovere e far rispettare i diritti dei suoi Clienti (Enti pubblici) e dei suoi Utenti, anche attraverso l'aggiornamento del personale, l'applicazione delle normative e regolamenti di nuova emanazione, il costante monitoraggio dei processi, ecc ..., garantendo sempre la rimozione dei comportamenti ed atteggiamenti che non siano in grado di qualificare al meglio la nostra attività. In particolare, in tabella le singole voci analizzate ed a chi si fa maggiormente riferimento:

	Clienti (Enti pubblici)	Utenti
Diritto all'informazione ed alla documentazione	○	○
Diritto alla certezza	○	○
Diritto alla fiducia	○	○
Diritto alla sicurezza		○
Diritto alla protezione		○
Diritto alla qualità	○	○
Diritto alla differenza	○	○
Diritto alla normalità		○
Diritto alla decisione	○	○
Diritto alla privacy		○

Reclami

Tra i diritti degli Utenti, c'è anche quello di formulare al Consorzio, su apposito modulo da quest'ultimo consegnato a ciascun fruitore, di osservazioni o comunicazioni o reclami in merito al servizio di cui si usufruisce, che può essere:

- Consegnato al Coordinatore del servizio (in questo caso si compilerà anche un verbale sottoscritto dai presenti all'incontro);
- inviato ai recapiti indicati nella sezione contatti (correttamente compilato e controfirmato), quali:
 - fax;
 - indirizzo della sede del Consorzio;
 - posta e-mail.

L'istanza ricevuta sarà presa in carico immediatamente, e sarà formulata una risposta entro 10 giorni lavorativi, garantendo una ufficiale risposta (recapitata al domicilio dell'Utente o consegnata durante un incontro concordato), con indicazione dell'intervento correttivo intrapreso per rimuovere l'eventuale inadempimento.



Servizi ai Soci

Area Progettazione e General Contractor

Settore importantissimo e di supporto alla "messa in pratica" delle idee e delle risposte alle esigenze di tutti gli utenti, dei territori e degli operatori. Il Consorzio gode di uno Staff altamente qualificato al servizio delle Cooperative e Associazioni Socie e, attraverso convenzioni esterne, di tutte le realtà del pubblico o del privato sociale che ne facciano richiesta. La Progettazione Sociale ha lo scopo di far germogliare e sviluppare, con stabilità, idee e servizi "attorno e dentro" la rete. Le cooperative possono richiedere la progettazione per partecipare autonomamente alle gare di appalto o possono richiedere al consorzio di parteciparvi in general contractor, senza alcun vincolo, ma a completa discrezione della cooperativa operante sul territorio di interesse. Attività di ricerca bandi di gara e comunicazione alle consociate con studi di fattibilità ed aiuto alla partecipazione.

Area Formazione

Chi lavora nel sociale ha l'onore e la grande responsabilità di poter incidere sulla vita delle persone. La formazione di start up, la formazione continua, la formazione di aggiornamento, l'alta formazione, sono azioni necessarie per supportare chi opera in questo campo e per chi l'organizza. Il Consorzio offre ogni tipo di risposta individuale ed aziendale. Il Consorzio oltre a proporre una formazione continua ad operatori e dirigenti, sentita l'esigenza della singola cooperativa, progetta percorsi formativi ad hoc per rispondere alle esigenze delle singole imprese sociali.

Area Certificazioni

Il Consorzio offre alle proprie consociate tutti i percorsi necessari all'ottenimento delle certificazioni di legge e del sistema qualità. Attraverso specifiche convenzioni stipulate con studi professionali di settore, offre a tutte le consociate la possibilità di ottenere la certificazione necessaria relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro, alla privacy ed alla certificazione del proprio sistema qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008

C.E.D. Centro Elaborazione Dati

Attività di ricerca, studio e raccolta dati. Elaborazione di ricerche, monitoraggi, verifiche di servizi, e quant'altro necessario al mantenimento della "storia" dei servizi resi, ed alla "verifica e monitoraggio" degli stessi. Attività amministrativa, fiscale e del lavoro a favore delle consociate che ne abbiano esigenza.

Monitoraggio e Valutazione dei servizi

Il Consorzio attua tutte le procedure idonee al corretto monitoraggio ed alla valutazione dei servizi (quest'ultima a conclusione degli stessi), dandone evidenza principalmente alle socie interessate, modalità finalizzata alla riprogettazione dei servizi, tale da renderli ulteriormente efficaci.



Servizi alle persone

L'accesso ai servizi avviene attraverso segnalazione dei Servizi Sociali territoriali di appartenenza (e quindi a carico dell'Ente pubblico, eventualmente corrispondendo una compartecipazione se prevista) o attraverso richiesta diretta al Consorzio (in questo caso saranno a completo carico del richiedente).

Entrando nel merito, Il Deltaplano ha esperienza e competenza, diretta o indiretta attraverso le proprie socie, in varie aree di utenza e tipologia di servizio, quali:

Area minori e famiglie

Premessa

I servizi per minori e famiglie hanno svariati obiettivi; tra questi, i principali sono certamente il favorire i processi di crescita del minore ed il sostenere i genitori nel loro ruolo.

Servizio di educativa domiciliare

obiettivi del servizio: favorire il rapporto genitore/figlio; creare possibilità di sana crescita all'interno dei vari contesti del minore (amicizie, scuola, famiglia, ...);

breve descrizione del servizio: supportare i minori nel loro periodo di crescita, motivandoli all'impegno nei vari aspetti della loro vita (famiglia, scuola, vita sociale, ...); inoltre, il servizio prevede anche un supporto genitoriale alla famiglia, affiancandoli nel loro ruolo, sempre nell'ottica di un proficuo confronto genitori/figlio.

Servizio di pre e post accoglienza

obiettivi del servizio: offrire ai genitori degli alunni la possibilità di conciliare i tempi di vita familiare e di lavoro;

breve descrizione del servizio: è possibile "lasciare" il proprio figlio presso spazi della scuola in orari precedenti o successivi a quelli delle lezioni, in maniera tale da poter meglio gestire/organizzare il tempo che intercorre tra l'orario di lavoro e quello di apertura/chiusura della scuola.

Centri polifunzionali

obiettivi del servizio: creare i presupposti per una sana socializzazione, sperimentare relazioni significative con il gruppo dei pari e degli adulti, fornire spazi di riflessione e di crescita;

breve descrizione del servizio: attività laboratoriali (teatrali, musicali, fotografiche/cortometraggi, creative, ...), spazio di accoglienza libero, supporto scolastico, attività/interventi educativi in genere.

Baby sitting

obiettivi del servizio: offrire un sostegno alla famiglia presso il proprio domicilio, offrire al piccolo accoglienza e maternage, giochi ed attività stimolanti a lui già noti;

breve descrizione del servizio: viene fornito uno spazio dove poter sviluppare le proprie competenze e potenzialità cognitive, affettive, sociali e vivere le prime esperienze di condivisione in un gruppo; attenzione particolare anche ai genitori e ai loro bisogni, in termini di supporto e affiancamento.

Laboratori tematici e Campus estivi

obiettivi del servizio: offrire opportunità di accrescere il senso dello "stare insieme" all'interno del gruppo e di apprendere e consolidare le regole sociali e di comportamento, di effettuare scambi culturali e comunicativi ricchi e stimolanti, costruire e consolidare relazioni significative sia con i coetanei che con gli operatori;

breve descrizione del servizio: si organizzeranno laboratori, campus, attività ludiche in genere.



Asili nido

obiettivi del servizio: offrire proposte educative, ludiche, psicomotorie e di stimolazione sensoriale, per favorire lo sviluppo e la socializzazione dei bambini;

breve descrizione del servizio: viene fornito uno spazio dove poter sviluppare le proprie competenze e potenzialità cognitive, affettive, sociali e vivere le prime esperienze di condivisione in un gruppo; attenzione particolare anche ai genitori e ai loro bisogni, in termini di supporto e affiancamento.

Area persone anziane

Premessa

L'obiettivo principale, tra i vari, è quello di evitare l'istituzionalizzazione della persona anziana, lasciandola quanto più è possibile nella propria abitazione e nel proprio contesto familiare, con l'affiancamento di personale qualificato.

Assistenza domiciliare

obiettivi del servizio: mantenere le abilità residue e sviluppare percorsi di integrazioni della persona anziana, supportare le famiglie con un familiare anziano nel loro ruolo di care giver;

breve descrizione del servizio: riordino degli ambienti e degli arredi, cura dell'igiene della persona anziana, accompagnamento ad attività esterne al domicilio (dal medico, a fare la spesa, ecc ...).

Laboratori tematici

obiettivi del servizio: fornire momenti di socializzazione, per valorizzare le capacità e le autonomie degli anziani.

breve descrizione del servizio: le attività prevedono attività d'aula ed escursioni sul territorio, sempre con il supporto di personale qualificato.

Area persone diversamente abili e famiglie

Premessa

Gli obiettivi principali da raggiungere sono il mantenimento e lo sviluppo di abilità nell'ambito cognitivo, dell'autonomia personale, sociale, affettiva e occupazionale della persona disabile (attraverso varie metodologie di comunicazione, ad esempio: l'aumentativa-alternativa, il PECS, l'ABA) ed il supporto del familiare nel loro ruolo di Care Giver.

Assistenza domiciliare a persone disabili e loro famiglie

obiettivi del servizio: mantenere le abilità residue e sviluppare percorsi di integrazione della persona diversamente abile nel contesto territoriale (ed, eventualmente, nel contesto scolastico), supportare le famiglie nel loro ruolo di care giver;

breve descrizione del servizio: cura della persona diversamente abile e della sua casa, attività di care giver ai familiari.

Assistenza educativa domiciliare a persone disabili e loro famiglie

obiettivi del servizio: sostenere il giovane diversamente abile nella sua crescita, supportandolo nella vita familiare e sociale (anche scolastica), supportare le famiglie nel loro ruolo genitoriale e di care giver;

breve descrizione del servizio: supporto didattico, accompagnamento alle attività socializzanti, ricreative e sportive, implementare le autonomie personali del giovane diversamente abile.



Supporto alla balneazione

obiettivi del servizio: attraverso l'attività sportiva, si vuole favorire il mantenimento o lo sviluppo psico-fisico della persona diversamente abile;

breve descrizione del servizio: accompagnamento in acqua, sostegno negli esercizi acquatici.

Assistenza educativa scolastica

obiettivi del servizio: sviluppare una maggiore sinergia tra insegnante di sostegno e curricolare, a favore dell'alunno diversamente abile, favorendo una sua concreta integrazione nel contesto scolastico (dal punto di vista didattico, relazionale, ecc ...);

breve descrizione del servizio: supporto didattico, accompagnamento nelle attività di socializzazione/ricreative interne ed esterne alla scuola.

Laboratori tematici

obiettivi del servizio: fornire momenti ludici a carattere educativo per i giovani, nonché momenti di confronto per i loro familiari;

breve descrizione del servizio: si organizzeranno laboratori (fotografia, teatro, musica, ecc ...), mostre a tema, attività ludiche in genere, che favoriscano lo sviluppo cognitivo, espressivo, motorio e manuale.

Centri polifunzionali

obiettivi del servizio: fornire momenti di aggregazione, affiancati da personale esperto e qualificato, favorire il mantenimento e lo sviluppo di abilità nell'ambito cognitivo, dell'autonomia personale, sociale, affettiva ed occupazionale (quando possibile), attraverso specifici laboratori ed attività;

breve descrizione del servizio: attività laboratoriali (teatrali, musicali, fotografiche/cortometraggi, creative, ...), ecc ...

Servizi al Territorio

Segretariato Sociale

obiettivi del servizio: offrire a tutti i cittadini informazioni, accoglienza, accompagnamento, ascolto ed orientamento, operando in sinergia con i diversi attori territoriali, al fine di facilitarne l'accesso al sistema complessivo dei servizi.

Attività di assistenza e di informazione, gratuita, di tipo legale, burocratica, sanitaria, psicologica. Attività di rete e di aiuto tra e con i diversi attori dell'intero panorama sociale nazionale...questo perché ...l'unione fa la forza.

Consulenze

Psicologiche, Legali e Mediche a favore di qualunque utente (o famiglia) in carico ad uno dei servizi gestiti dalle cooperative socie ed appartenente a qualunque area di utenza, in forma del tutto privata.

Spazio famiglia

È uno spazio adeguatamente strutturato, finalizzato alla gestione di incontri con nuclei familiari in difficoltà, attraverso personale qualificato e di esperienza, il quale fornirà la propria consulenza al fine di valorizzare le potenzialità delle famiglie, del contesto sociale e territoriale (di appartenenza) e, più in generale, promuove iniziative volte al benessere delle famiglie.



Come associarsi

La Realtà imprenditoriale interessata ad aderire al nostro Consorzio dovrà richiedere un primo colloquio con un Dirigente, ed eventualmente consegnare il “modulo di adesione” debitamente compilato e firmato ed allegando l'intera documentazione richiesta. Sarà nominata una Commissione di valutazione per la verifica dei requisiti burocratici e formali del richiedente; da quel momento, ci si riunirà diverse volte per la verifica della documentazione e, qualora regolare, il richiedente incontrerà il C.d.A. del Consorzio ed, eventualmente, l'Assemblea dei Soci. L'esito della Commissione sarà ufficialmente inoltrato al Consiglio di Amministrazione del richiedente entro 60 giorni dalla richiesta formale di adesione (in caso negativo, nella comunicazione saranno indicati anche i motivi del diniego). Al momento della formale iscrizione, il nuovo associato dovrà corrispondere la quota sociale di ingresso; inoltre, ogni anno il socio avrà l'obbligo di corrispondere la quota associativa.

Regolamento Societario

Il Regolamento societario, anche detto Regolamento Consortile, è lo strumento attraverso cui il Consorzio traduce in regole associative, chiare e definite, le reciproche azioni dei soci verso il consorzio e tra i Soci, nonché tra il consorzio verso i Soci. Nel fare ciò, il Consorzio Il Deltaplano si ispira ai principi base della cooperativa sociale, favorendo lo sviluppo e la promozione delle realtà sociali, al fine di realizzare una puntuale ed efficace risposta ai bisogni del territorio.

Il Consorzio Il Deltaplano è un'organizzazione di imprese sociali, che punta ad essere un'impresa capace di incidere sullo sviluppo culturale, sociale ed economico del proprio territorio, organizzando le risorse attraverso l'azione di rete di cooperative sociali e soggetti diversi del territorio. A tal proposito:

- progetta risposte ai bisogni delle persone, in un'ottica di filiera dei servizi, nei quali convergono risorse pubbliche e private, sia umane che professionali che economiche;
- costruisce legami relazionali forti tra i Soci, le organizzazioni, le persone e coordinando l'azione e lo sviluppo di iniziative;
- lavora per uniformare la qualità degli interventi gestiti dai propri Soci, sia rispetto al contenuto etico/valoriale che rispetto a quello dei servizi erogati;
- sostiene i propri Soci nei processi di accrescimento e trasformazione.

Le funzioni che il Consorzio svolge sono le seguenti:

- General Contractor;
- Marketing e sviluppo;
- Coordinamento;
- Progettazione;
- Servizi;
- Formazione.





**Via San Leonardo trav. Migliaro
84131 Salerno**

Tel.: 089 726 65 95

Fax: 089 757 051

e-Mail: ildeltaplano@gmail.it

PEC: consorzioildeltaplano@pec.it

Sito Web: www.ildeltaplano.it

Realizzata nel mese di luglio 2016
a cura della Direzione de "Il Deltaplano"



Via San Leonardo trav. Migliaro
84131 Salerno

Tel. 089 726 65 95
Fax 089 757 051

E-mail: ildeltaplano@gmail.com - Pec: consorzioildeltaplano@pec.it
Sito web: www.ildeltaplano.it

