



"SOCIETATE"

Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Via Piave, 9 - Carini (PA)

Sede Amministrativa: Corso Italia n.134 - Carini (PA)

Tel/fax: 0918688103

P. I. 03843670823

CARTA DEI SERVIZI della COOPERATIVA SOCIETATE

*Ragione Sociale:
Società Cooperativa Sociale a r.l.*

*Adottata ai sensi dell'art. 13 della legge 328/2000
con provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 12/07/2006
Rivista ed aggiornata al 20/05/2019*

CHI SIAMO

La cooperativa sociale “*Societate*” nasce il nove febbraio millenovecentonovanta in Camporeale (PA) per volontà di dieci soci fondatori.

Motivo portante del gruppo fondatore è stato quello di avere una risposta occupazionale e contribuire alla crescita sociale ed economica della piccola comunità camporealese. Fin da subito i soci si sono attivati affinché la cooperativa si inserisse nel mercato del lavoro, ma l'apparato burocratico e i fisiologici tempi d'attesa per il rilascio dei necessari atti amministrativi hanno sensibilmente scoraggiato i soci fondatori a perseguire gli obiettivi che si erano prefissati.

Nel 1994 grazie all'inserimento di nuovi soci nella compagine sociale della cooperativa, incominciano ad arrivare i primi segnali positivi per la struttura, ed ecco che la cooperativa viene regolarmente iscritta all'Albo Regionale agli EE.LL. per la gestione di servizi socio-assistenziali rivolti ad anziani ed inabili.

Nello stesso anno, l'assemblea dei soci delibera l'allargamento degli scopi sociali ed il trasferimento della sede legale a Carini (PA).

Dal 2005, in ottemperanza alle normative vigenti “ISO 9001:2000” e successivamente 2008 e 2015, la Cooperativa si è attivata per ottenere la certificazione di qualità per le attività che essa ha sempre svolto con meticolosità e in modo preciso per i propri utenti. Societate, infatti, a seguito della Verifica del RINA n. 05PA437MQ del 21/10/2005, risulta essere certificata per la qualità nella “Erogazione di servizi socioassistenziali rivolti ad anziani, disabili e soggetti disagiati. Gestione di Asili Nido”. Oggi la certificazione abbraccia anche i servizi di progettazione e realizzazione di Asili Nido (UNI 11034/2003).

La cooperativa si è interfacciata nel tempo, oltre che con i Comuni del DSS 34, con la Provincia Regionale di Palermo, con la Regione Sicilia, con i Ministeri di Giustizia e dell'Interno ed è **accreditata presso il Ministero della Solidarietà Sociale** quale Ente erogatore di **servizi per persone straniere** ed è riconosciuto come **Ente di Servizio Civile** (Albo Regionale) di terza Classe.

Oggi la Cooperativa Sociale “*Societate*” gestisce servizi sociali in diversi Comuni e dà lavoro, in media annualmente, a più di cinquanta persone.

Le esperienze svolte ed i servizi erogati dalla cooperativa comprendono diversi ambiti, tempi, luoghi e modalità di realizzazione

PERCHÈ QUESTA CARTA DEI SERVIZI

Alla luce dei nuovi orientamenti nazionali rispetto le politiche sociali (Legge 328/2000, successive modificazioni e relativi decreti attuativi; normativa sulla qualità dei servizi ecc.) la *Cooperativa Societate* ha ritenuto necessario fornirsi di un documento di ampio respiro e di concreta applicazione come la propria “*carta dei servizi*”.

Questo documento vuole diventare uno strumento efficiente e trasparente che possa avvicinare il cittadino ed in particolare l'utente, effettivo e potenziale, ai propri diritti ed ai servizi che Societate mette a disposizione della comunità.

Nella presente carta dei servizi, come sancito dall'articolo 13 comma 2 della legge 328/2000, sono definiti “i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Con queste finalità, il presente documento vuole rappresentare come uno strumento agile e comprensibile per consentire agli utenti una più precisa conoscenza dei propri diritti e dei compiti istituzionali e organizzativi della Cooperativa “Societate”, tenuto conto di quanto disposto da:

- *Decreto Legge 12 Maggio 1995 n.163, convertito in legge 11 Luglio 1995 n.273.*
- *Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 1995.*
- *Legge 8 Novembre 2000 n.328.*

I contenuti della presente Carta dei Servizi saranno resi noti ai cittadini-utenti dei servizi offerti mediante distribuzione di copie e messa a disposizione del pubblico presso gli uffici della organizzazione.

I PRINCIPI FONDAMENTALI NELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi che la organizzazione si impegna a rispettare sono i seguenti:

- | | |
|----------------------|----------------------------------|
| ▪ <i>Eguaglianza</i> | ▪ <i>Umanizzazione</i> |
| ▪ <i>Continuità</i> | ▪ <i>Efficienza ed Efficacia</i> |
| ▪ <i>Equità</i> | ▪ <i>Riservatezza</i> |

Nel rispetto dei principi fondamentali, la cooperativa Societate si impegna a:

- Agire rispettando la dignità della persona e del suo diritto alla riservatezza
- Garantire l'approccio globale alla persona tramite interventi personalizzati
- Privilegiare servizi ed interventi che permettano alla persona di restare all'interno della propria famiglia e contesto sociale
- Integrare servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari ed educativi.

A COSA SERVE

La Carta dei Servizi è uno strumento per far conoscere il nostro Ente ai clienti/utenti effettivi e potenziali, al fine di migliorarne le prestazioni e diffonderne l'utilizzo. In particolare serve per:

- gestire standard di qualità riconoscibili e misurabili, coinvolgendo gli altri Enti partecipanti al procedimento;
- verificare le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dal cliente/utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi;
- monitorare il livello dei servizi resi;
- rafforzare l'impegno dei Comuni nei confronti del settore socio-sanitario, evidenziando in modo costante e trasparente la propria capacità di servizio.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

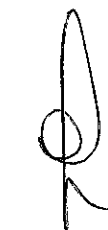
Il Cittadino-utente ha il diritto di:

1. *Essere rispettato, essere chiamato con il proprio nome.*
2. *Che ci si rivolga a lui con il "lei".*
3. *Essere difeso da raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.*
4. *Essere assistito con premura ed attenzione.*
5. *Essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione.*
6. *Essere salvaguardato da qualsiasi forma di violenza fisica e morale*
7. *Ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso.*
8. *Ottenere che i dati personali rimangano segreti.*

9. *Fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.*
10. *Vedere rispettato il proprio sentimento di pudore.*
11. *Ricevere i servizi in tempi e modi efficaci*
12. *Non essere discriminato.*
13. *Proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati.*
14. *Richiedere la cessazione dei servizi, dandone comunicazione all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.*

Il Cittadino-utente ha il dovere di:

- a) Rispettare il personale che lo assiste.
- b) Informare tempestivamente l'Ufficio Servizi Sociali del Comune dell'intenzione di rinunciare ai servizi o alle prestazioni programmate.
- c) Firmare i fogli di lavoro al termine di ogni prestazione.
- d) Collaborare con il personale socio-assistenziale.



I SERVIZI DI SOCIETATE

Sinteticamente, ecco i servizi che la cooperativa Societate offre alla propria utenza ed alla comunità, con a fianco indicati i responsabili ed i relativi recapiti.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	TIPOLOGIA DI INTERVENTI	RESPONSABILE	RECAPITO	RICEVIMENTO
COORDINAMENTO GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinamento delle attività. ▪ Rappresentanza legale 	<i>Gioacchino Albiolo</i>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Lunedì e Mercoledì ore 17,00 – 19,00
SERVIZI AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contabilità ▪ Rendicontazione ▪ Amministrazione 	<i>Alessandro Impastato</i>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Lunedì e Mercoledì ore 17,00 – 19,00
SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLA FAMIGLIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulenza familiare ▪ Consulenza psicologica ▪ Presa in carico psicoterapica ▪ Progettazione psicosociale 	<i>Marco Guccione (psicologo)</i>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Mercoledì ore 16,00 – 20,00
SERVIZI AI MINORI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centri Socio – educativi per Minori. ▪ Servizi educativi domiciliari per minori. ▪ Attività di socializzazione e ricreativo-culturali. ▪ Progettazione, gestione e organizzazione di Asili nido. ▪ Presa in carico psicologica e clinica 	<i>Marco Guccione (psicologo) e Vitalba Tranchina (Ass. Sociale)</i>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Lunedì Mercoledì e Venerdì ore 16,00 – 19,00
SERVIZI A PERSONE DIVERSAMENTE ABILI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenza domiciliare ▪ Assistenza educativa e scolastica ▪ Supporto psicologico e clinico ▪ Assistenza igienico - sanitaria ▪ Servizio educativo – psicologico – sociale ▪ Centro Diurno Polivalente ▪ Servizi di trasporto personalizzato 	<i>Vitalba Tranchina (Ass. Sociale)</i>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Lunedì, Mercoledì e Venerdì Ore 16,00 – 19,00
SERVIZI ALLE PERSONE ANZIANE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenza domiciliare ▪ Assistenza domiciliare integrata (ADI) ▪ Centri Aggregativi ▪ Case di Riposo ▪ Attività ricreativo-culturali ▪ Soggiorni climatici 	<i>Claudia Ippolito (Ass. Sociale)</i>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Dal Lunedì al Venerdì Ore 10,00 – 13,00
SERVIZI ALLE PERSONE IMMIGRATE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corsi di Italiano ▪ Mediazione interculturale ▪ Consulenza e Mediazione per l'integrazione 	<i>Claudia Ippolito (Ass. Sociale)</i>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Mercoledì ore 16,00 – 20,00

INOLTRE:

Sede operativa sul territorio del AOD2 - DSS1.

C/o Coop. Progetto Lavoro, Via Portella delle Ginestre n. 25, Realmonte CAP 92010.

APERTURA: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 16:00 alle ore 19:00. Martedì ore 9:00 - 13:00

Responsabile della sede: Dott.sa Melissa Rita Arcuri – Tel: 380 7968935

MODALITA' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI: accoglimento, presa in carico e dimissione dell'utente

Per un ottimale accesso ai servizi sopra menzionati, la Cooperativa Societate prevede diversi step.

Anzitutto è possibile visitare la sede dell'ente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 19:00. Sono predisposti sia gli spazi di attesa, nell'ingresso della sede, che diverse postazioni e sale adibite a colloqui privati e alla ricezione del pubblico.

Un addetto di segreteria, nei medesimi orari di apertura, risponderà alla linea di utenza telefonica fissa al 091 8688103, numero al quale è possibile inviare anche fax.

L'accesso ai differenti servizi varia a secondo della tipologia di prestazione da erogare.

Per quanto riguarda i propri servizi rivolti alla cittadinanza/utenza, la Cooperativa, a seguito di una istanza o di una comunicazione da parte della Istituzione competente (o dell'utente stesso, vista l'entrata in vigore del cosiddetto "buono sociosanitario"), si mette immediatamente in contatto diretto con il cittadino/utente per attivare le procedure di presa in carico.

Verificata la documentazione e la corretta procedura di attivazione del servizio, nell'arco di 48 ore contatta il soggetto per concordare l'inizio del lavoro di presa in carico.

Tale presa in carico dipenderà dalla tipologia di problema che si presenta dinnanzi e, di conseguenza, il profilo di cura che egli necessita. Qualora questa analisi della domanda viene fatta direttamente dall'ente o da strutture istituzionali, l'organizzazione attiva, entro i successivi tre giorni lavorativi, il servizio per come prestabilito.

In caso contrario, i primi giorni saranno dedicati alla stesura di un Programma di Assistenza Individualizzata (PAI). Esso fungerà da strumento di orientamento per la cura del soggetto – utente. Esso sarà inoltre aggiornato periodicamente con le annotazioni degli operatori, con le modifiche che gli enti, deputati a questo, apporteranno al PAI e con qualunque altra informazione possa ritenersi utile per il benessere del cittadino – utente.

Mensilmente il responsabile del servizio relaziona agli enti e agli uffici di controllo, verifica e valutazione dell'intervento sull'andamento del lavoro svolto e sui cambiamenti della situazione del cliente.

Quando il programma assistenziale e/o di presa in carico si esaurisce, il responsabile richiede la conferma di quanto stabilito dai differenti livelli di valutazione, per poi procedere alla conclusione dell'intervento (o degli interventi) con un incontro di chiusura con l'utente per il dovuto commiato, per la valutazione conclusiva da parte dell'utente e della cooperativa.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO:

Il raccordo con la rete dei servizi territoriali e del volontariato.

La metodologia di funzionamento dell'intera organizzazione si basa su criteri di efficienza e di integrazione di servizi.

Inoltre, il principio che guida il rapporto con l'utenza è quello della autodeterminazione dell'individuo, per cui qualunque prestazione sarà improntata alla autonomia decisionale e vitale dell'utente in piena concordia con quello che è da noi considerato un servizio di alta qualità.

Per queste ragioni la Cooperativa ritiene indispensabile creare un continuo e fruttuoso scambio di informazioni e collaborazione con i servizi territoriali.

Essa, infatti, è fulcro di svariate iniziative nel proprio territorio di appartenenza dove ha individuato nella compartecipazione un mezzo di interazione positiva con altre realtà del terzo settore.

I responsabili dei servizi di Societate sono in continuo contatto con gli Enti Locali di riferimento, attraverso riunioni programmatiche, incontri di coordinamento, valutazioni compartecipate e tutti quegli eventi che aumentano le possibilità di scambio di esperienze, competenze e conoscenze.

La cooperativa è già inserita in diverse banche dati delle realtà del terzo settore e, oltre a fornire occupazione, supporta svariate realtà associative del territorio della Provincia di Palermo.

La propria attività è naturalmente portata a interagire con tutti gli enti aventi sia compiti istituzionali che ruoli di rilevanza sociale.

Societate intende, così, proseguire a giocare un ruolo importante nella realtà dei servizi alla persona, affermando la propria disponibilità a partecipare a incontri di coordinamento tra enti del terzo settore, partecipare ai tavoli tematici 328/00, attivare nuovi e importanti protocolli di intesa e quant'altro utile al fine di allargare la rete e renderla più forte.

MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E VERIFICA DI QUALITÀ

La Cooperativa "Societate" si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità al fine di:

- Verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è rispondenza con il livello di servizio previsto.
- Adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti.
- Rilevare la soddisfazione dell'utente.
- Misurare e controllare l'andamento del fenomeno "reclamo"

La verifica dei livelli di qualità viene effettuata tramite due differenti processi:

1. un *monitoraggio interno*, che riguarda la effettiva qualità erogata dall'azienda. Esso viene effettuato in modo continuo dai responsabili dei vari servizi e con cadenza semestrale, attraverso strumenti statistici, dal Responsabile della Qualità.
2. un *monitoraggio esterno* sulla qualità percepita dal cittadino-utente. Esso viene svolto mensilmente dai responsabili dei vari servizi, per come successivamente descritto. Per rilevare il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto viene utilizzato un apposito questionario di cui si allega una copia al presente documento.

Dall'analisi combinata delle misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e, allo stesso tempo, individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati.

VALUTAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO (Griglia e Indicatori di Qualità)

I fattori di qualità di un determinato servizio sono legati ad aspetti relativi alla percezione della qualità del servizio stesso da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta.

Ogni responsabile per ogni servizio (cfr. elenco sintetico dei servizi), insieme al Legale rappresentante ed al Responsabile del

Sistema di Qualità costituisce una équipe di monitoraggio del servizio stesso. Trimestralmente si riuniscono per la valutazione del personale afferente al servizio e per le migliorie da approntare nel periodo successivo.

I principali fattori di qualità sono legati ad aspetti relativi:

- *all'accoglienza e orientamento del cittadino* che si avvicina al servizio sociale attraverso la predisposizione di depliant, opuscoli, di punti di informazione e l'uso di un linguaggio semplice e chiaro;
- *alle strutture fisiche* dove hanno sede i servizi, adeguate e confortevoli;
- *al tempo di attesa* per l'erogazione di un servizio o per l'attesa allo sportello della sede con adeguate fasce orario di apertura al pubblico;
- *alla semplicità delle procedure* attraverso la semplificazione e la comprensibilità dei moduli, aiuto nella compilazione e attuazione dell'autocertificazione;
- *alla trasparenza* attraverso la possibilità di poter accedere alla documentazione amministrativa sia per la visione che per il rilascio di copie e comunicazione scritta dell'esito della richiesta avanzata;
- *alle relazioni sociali ed umane* come professionalità, formazione, ma soprattutto umanità nel rapporto con l'utente.

Di seguito elenchiamo i principali indicatori che saranno utilizzati per la verifica generale di funzionamento della intera organizzazione, distinti per aree funzionali.

AREA UTENTE

- ❖ Grado d'ascolto
- ❖ Grado di cortesia
- ❖ Grado di comprensione dei bisogni
- ❖ Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori

AREA SERVIZI

- ❖ Numero totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
- ❖ Numero totale mensile degli interventi attivati
- ❖ Numero totale mensile ritardi sugli interventi
- ❖ Numero totale mensile degli interventi
- ❖ Numero medio mensile di ore per intervento

- ❖ Numero totale mensile di interventi
- ❖ Numero totale annuo Clienti acquisiti
- ❖ Numero totale annuo copie materiale informativo distribuite

AREA OPERATORI

- ❖ Numero totale operatori
- ❖ Qualifiche professionali degli operatori rispetto ai compiti assegnati
- ❖ Numero totale mensile ore formazione e supervisione
- ❖ Numero totale annuo operatori variati
- ❖ Numero totale annuo operatori stabili

AREA RECLAMI

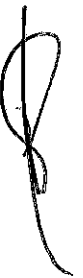
- ❖ Numero totale mensile reclami
- ❖ Numero totale mensile reclami rientrati
- ❖ Numero totale mensile degli interventi

VALUTAZIONE ESTERNA DEL SERVIZIO (Soddisfazione utente)

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente stesso, anche noto come "customer satisfaction".

Si tratta di un'intervista da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso "job satisfaction". Ciò al fine di ottenere dei dati sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.



GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
Reclutamento, formazione, tutoraggio e valutazione.
Procedure di Selezione e inserimento.

La cooperativa, al fine di individuare e rendere disponibili, ove necessario, le risorse umane (dipendenti o collaboratori) che abbiano adeguata competenza, in fase di selezione delle stesse, il Responsabile del Sistema di Qualità individua:

- I compiti o le mansioni che la posizione è chiamata a svolgere
- I requisiti minimi che la posizione deve possedere in termini di:
 - Grado di istruzione
 - Formazione o qualifica
 - Abilità ed esperienze lavorative.
- Lo specifico piano base di addestramento e affiancamento a cui la funzione deve essere sottoposta prima della assunzione.

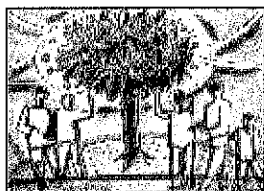
Le informazioni di cui sopra, vengono registrate su un apposito modello (mod.02.01) che contiene, inoltre, le registrazioni di ogni altra attività formativa a cui partecipa la posizione in seguito all'assunzione.

Non appena cessa il rapporto di lavoro con il dipendente/collaboratore, la scheda viene archiviata dal Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ).

REQUISITI MINIMI

Le risorse umane in una organizzazione rappresentano una caratteristica primaria per il servizio/prodotto offerto. In tal senso, il RSQ della Cooperativa Societate determina, attraverso un apposito modello (02.04) i requisiti minimi che dipendenti o collaboratori devono possedere per ricoprire la relativa funzione all'interno della organizzazione. Nel modello citato viene indicato:

- Mansione
- Titolo di Studio
- Qualifiche
- Abilitazioni
- Esperienza lavorativa acquisita nella mansione.



Cooperativa Societate

P. I. 03843670823

Via Piave, 9 - 90044 - Tel./Fax 091/8688103

Sito: www.cooperativasocietate.it

P.E.C.: cooperativasocietate@pec.it

Allegato 1

Gestione Servizio ASACOM
presso il COMUNE di TORRETTA

Appendice alla CARTA DEI SERVIZI. PRESTAZIONI ASSOCIATE AI VOUCHER DI SERVIZIO

Al fine di migliorare la possibilità di scelta dell'utenza e la qualità dei servizi offerti in favore degli utenti, la Cooperativa Societate, oltre il personale e le prestazioni base, mette a disposizione alcune attività migliorative ed aggiuntive senza alcun onere aggiuntivo a carico del Comune di Torretta:

Obiettivo 1: Supporto alla effettiva autonomia dell'utente per attività di socializzazione e di miglioramento di qualità della vita.

1. ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO ALLA AUTONOMIA PERSONALE

La Cooperativa offre ai propri utenti un servizio aggiuntivo per un pomeriggio a settimana di accompagnamento e supporto alla autonomia personale (es. passeggiata, accompagnamento a luoghi o centri ricreativi, accompagnamento per piccole commissioni e/o all'acquisto di oggetti utili, vestiti ecc.). Un operatore concorderà il pomeriggio da dedicare alla cosa.

Obiettivo 2: Riduzione della distanza dai servizi e miglioramento di qualità della vita.

2. ASSISTENZA SOCIALE E PSICOLOGICA PER UTENTE E FAMIGLIA:

La cooperativa offre: **Linea telefonica dedicata (349 4704684 telefono apposito). Presenza costante di un operatore** dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì. Sarà possibile ricevere sostegno morale e psicologico, segnalare problematiche particolari, segnalare situazioni di rischio o richiedere informazioni sulle attività che si svolgono nel distretto accessibili per persone diversamente abili e famiglie.

Obiettivo 3: Miglioramento continuo e della presa in carico e rete dei servizi. Raccolta di comunicazioni, richieste specifiche ed eventuali reclami

3. REPERIBILITA' DELLA RESPONSABILE.

Responsabile: dott.sa Vitalba Tranchina, Assistente Sociale

Reperibilità: Sede della Cooperativa nel Distretto, Corso Italia 134, Carini (PA) dal Lunedì al Venerdì - Ore 9,30 - 12,30 Tel: 349 4704684

N.B: in caso di ulteriori necessità dell'utente, si potranno attivare "una tantum" anche servizi di accompagnamento con pulmino in centri riabilitativi, consulti psicodiagnostici ecc., facendo richiesta alla Responsabile che, in accordo con il Comune potrà attivare interventi specifici..

Carini, 19/08/2020

Il Legale
della Cooperativa Societate
Giacchini
SOCIETA' S.p.A.
Via Piave, 9 - 90044 - Carini (PA)
Tel. 091/8688103
Fax 091/8688103
P.E.C.: cooperativasocietate@pec.it
Sito: www.cooperativasocietate.it