COOPERATIVA SOCIALE
RINNOVAMENTO
soc. coop. O.N.L.U.S.

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' DEI SERVIZI

Casa rifugio Primavera

CASA RIFUGIO AD INDIRIZZO SEGRETO PER DONNE CON O SENZA FIGLI/E VITTIME DI VIOLENZA

Campisico

COOP.SOCIALE RINNOVAMENTO Onlus

Mod. Gest. Cod. 30

Revisione 01

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Redazione: 10/02/2022
Scadenza: 10/02/2024

INDICE

- Principi fondamentali
- Definizione
- Obiettivi
- Destinatari del servizio
- Mosalità d’accesso alla struttura
- Fase d’inserimento
- La convivenza nella Casa
- Una casa a misura di bambina/o
- Residenzialità
- Rapporti con le famiglie
- Interventi sanitari
- Metodologia
- Documentazione
- Organigramma operativo del personale
- L’aggiornamento del personale
- Servizi amministrativi
- Condizioni ambientali e fattori di qualità
- Diritti e doveri
- L’istituto Del Reclamo
- Modalità
- La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio
- Attuazione

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, inoltre, come strumento che permetta il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. La Carta dei Servizi di "Casa Primavera" è un documento che riassume in sé tutti i principi ed i parametri relativi ai servizi offerti alle utenti da parte della Cooperativa Sociale Rinnovamento contiene tutte le informazioni sulle prestazioni erogate e può essere consegnato direttamente agli Enti, alle Associazioni e a quanti risultano interessati al lavoro di progettazione educativa.
La nostra missione è contrastare il fenomeno della violenza contro le donne che è un problema sociale di proporzioni mondiali. La Cooperativa Sociale Rinnovamento si impegna perché la violenza di genere venga vinta in ogni sua forma, con la convinzione che sia fondamentale garantire a tutti i diritti, la dignità e la libertà di espressione. Gli operatori della comunità mettono a disposizione la loro esperienza, l'umanità e la professionalità nel sostenere donne che abbiano subito o subiscano violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, da pratiche tradizionali, sul lavoro, stalking.

1. La Cooperativa rispetta ed adotta le normative in vigore, in particolare modo sulla sicurezza neI luoghi di lavoro, sulla somministrazione degli alimenti, sulla privacy e rispetta i parametri nazionali e regionali in vigore da adottarsi per la gestione di strutture e servizi., sessuale, da pratiche tradizionali, sul lavoro, stalking.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza: garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Imparzialità: operare con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.
Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.
Continuità: garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per gli utenti in caso di sospensione temporanea del servizio; in caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
Partecipazione: promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.
Efficienza ed efficacia: erogare i servizi in modo da garantire l'efficienza ed efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

DEFINIZIONE

La "Casa Primavera" è una casa rifugio per donne con o senza minori che hanno necessità di allontanarsi da una situazione di pericolo.
La Villa ad indirizzo segreto, è dotato di 7 posti letto per un totale massimo comunque di n. 4 nuclei familiari.
La struttura offre ospitalità temporanea a donne sole o con minori che si trovano in situazione di pericolo per l'incolumità psichica e/o fisica propria o dei minori; pertanto tutte le informazioni relative all'indirizzo e recapito sono conservati presso la direzione.
Il servizio rappresenta una soluzione abitativa temporanea che prevede il supporto di un adeguato sostegno professionale di tipo psico-sociale, orientato a definire un progetto che mira alla promozione di un nuovo percorso di inclusione sociale. "Casa Primavera" è una opportunità per ritrovare serenità dopo un periodo difficile, è un luogo dove ricevere un adeguato sostegno emotivo e psicologico e soprattutto rappresenta una soluzione abitativa concreta per le donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà a causa di violenza. All'interno della casa si cerca così di ricreare un clima emotivo sereno, dove i ritmi ed i tempi sono scanditi dagli impegni quotidiani e dalla cura della casa stessa.
La casa rispetta gli standard previsti dalla Regione.

OBIETTIVI

Offrire un servizio di qualità per donne maggiorenni e i loro figli, che subiscono situazioni di maltrattamento

OBIETTIVI E STRATEGIE OPERATVE

- Accogliere la domanda di aiuto delle donne in situazioni di maltrattamento, che necessitano di ospitalità.
- Garantire un tempo e un luogo di accoglienza e ospitalità per la progettualità e il sostegno di nuclei monoparentali, composti da donne sole e o con figli/e minori, in uscita da situazioni di violenza.
- Supportare i percorsi individuali attraverso un'articolazione di consulenze garantite da un'apposita equipe di esperte che accompagnano alla definizione e concretizzazione del nuovo progetto di vita, strutturando interventi volti a definire percorsi di autonomia per l'inserimento sociale e lavorativo delle donne ospiti.
- Sostenere la donna nella realizzazione del suo progetto di vita (formazione, ricerca del lavoro, ecc.)
- Creare, all'interno della casa, un clima di tipo familiare e di sostegno reciproco tra le donne ospiti
- Rispondere alle emergenze

DESTINATARI DEL SERVIZIO

DIRETTI

Donne, singole o con minori, vittime di abuso e maltrattamento

INDIRETTI

- Servizi del territorio
- Centri antiviolenza
- Reti territoriali contro la violenza alle donne

Per essere ammesse alla Casa, si chiede alla persona inviata un minimo di accettazione dell'intervento propostole a supporto, condizione indispensabile per poter iniziare un progetto valido e costruttivo.

2. MODALITÀ D'ACCESSO ALLA STRUTTURA

La casa rifugio è aperta 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno. L'ammissione alla Casa rifugio può avvenire tramite due modalità: ordinaria oppure in emergenza. Criteri di non idoneità per l'accesso alla struttura sono: donne sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà da scontare a domicilio; donne con gravi e conclamate patologie psichiatriche; donne in situazione di difficoltà abitativa unicamente riferibile ad emergenza abitativa; potenziale incompatibilità con il gruppo di ospiti presenti. L'accesso alla struttura può avvenire attraverso: Trasferimento di chiamata del servizio accoglienza 1522 Servizi sociali professionali degli Enti locali, Comuni, Centri Antiviolenza, Forze dell'ordine Tribunale per i minorenni

La permanenza in struttura della donna e degli eventuali minori viene stimata in un periodo di 6 mesi, all'atto della definizione del progetto abitativo, prorogabile sino ad un anno, salvo convenzioni che ne limitino la permanenza a periodi inferiori. Successivamente il percorso può proseguire nelle comunità di primo livello.

Il percorso di ammissione si articola in cinque momenti:

1) La casa rifugio, tramite il Responsabile o la Coordinatrice d'equipe, chiede la relazione socio-ambientale ed eventuale decreto dell'Ente che segnala il caso.
2) Incontra la donna, accompagnata possibilmente dall'Assistente Sociale, per un colloquio e una prima conoscenza.
3) Riferisce all'equipe operativa della Casa i particolari assunti nell'incontro al fine di valutare insieme se la struttura è in grado di rispondere ai bisogni della donna e di suo figlio.
4) La responsabile, solo a questo punto, decide se ammettere o meno la donna, condividendo la scelta con il Servizio inviante.
5) L'Ente inviante, dopo aver ricevuto la comunicazione di accettazione da parte della comunità, provvede ad accompagnare la donna e a consegnare tutta la documentazione utile.

INSERIMENTI IN EMEGERNZA

La Comunità mette a disposizione dell'Ente inviante autorizzato sette posti di pronta accoglienza per i quali è garantita la reperibilità del coordinatore o suo sostituto, sovrapponibili ad altrettanti di primo livello. Di norma l' accoglienza ha una durata massima di 180 giorni, salvo disposizioni differenti concordate con il servizio inviate o previste dalle convenzioni in vigore. Un inserimento di emergenza può dare luogo ad un inserimento ordinario.

FASE D'INSERIMENTO

Gli ingressi avvengono di norma mediante contatto diretto del Servizio Sociale inviante, delle Forze dell'ordine e dei Centri Anti Violenza, con il responsabile della Casa Primavera o la coordinatrice. Si procede con la presentazione del caso, con la individuazione di tutti i servizi e risorse coinvolte, e con la formulazione delle linee guida del progetto che si intende portare avanti.
Gli ingressi in pronto intervento non necessitano della presentazione del caso né della trasmissione di particolare documentazione, la quale potrà avvenire in un secondo tempo.
Prima dell'ingresso effettivo la donna incontra l'operatore referente della casa rifugio. Durante il colloquio "d'ingresso", oltre ad esaminare le esigenze particolari della donna, le si descrive la situazione abitativa che incontrerà, si legge e si discute insieme il regolamento della casa, dando la massima importanza alle norme riguardanti la segretezza ed il rispetto, la sicurezza, l'incolumità personale delle donne accolte e per quelle che verranno successivamente ospitate. Tutte le donne sono invitate ad impegnarsi al massimo per instaurare una buona convivenza con le altre.
Viene consegnato all'interessata copia del regolamento interno che descrive il funzionamento della casa e riporta tutte le regole di convivenza. Ad ogni ospite si richiede la firma per accettazione, che viene conservata presso la struttura insieme alla documentazione del caso.
La struttura residenziale garantisce l'ospitalità durante tutto l'anno, 24 ore su 24, in modo da fornire un supporto educativo ed eventualmente, psicologico, rispondente alle concrete esigenze dell'utenza.
La vita all'interno della casa è autogestita dalle donne che vi abitano; ogni mamma si occupa dei propri figli e, se necessario, potrà essere sostenuta, dal Personale incaricato.
Anche dopo l'ingresso nella Casa, proseguono i colloqui individuali con l'operatrice referente a cadenza settimanali o più ravvicinata, a seconda della necessità di ognuna.

LA CONVIVENZA NELLA CASA

Nella struttura residenziale le operatrici sono presenti in alcune ore della giornata per esaminare e affrontare insieme alle ospiti problemi ed esigenze individuali o collettive. Molto utili risultano essere i gruppi di ascolto e auto mutuo aiuto. Nella riunione settimanale si affrontano le tematiche emerse nel corso della convivenza, analisi e riflessioni sul maltrattamento e sul proprio vissuto. Vengono poi organizzati alcuni momenti per animare il tempo libero attraverso momenti ludico-ricreativi, di risocializzazione, feste di compleanno, serate al cinema, ecc. La maggior parte del tempo libero è comunque condiviso dalle donne e dai loro bambini. La presenza di più donne ospiti, spesso con le medesime problematiche ed esperienze, è molto importante: se fino a quel momento molte donne si sentivano le uniche a subire violenza dal marito o dal compagno, se ne vergognavano ed erano isolate, ora si accorgono che situazioni e difficoltà sono invece molto simili.
L'impatto emotivo costituito dall'uscita dalla propria casa, dalla separazione da un uomo violento e dal ritrovarsi in un luogo estraneo, con tutto il disagio che comporta, è molto forte. Alcune donne vivono con difficoltà la mancanza di uno spazio privato e la convivenza con altre donne che non hanno scelto, ma più spesso la solidarietà è forte e significativa e tra le donne si instaurano relazioni che a volte continuano anche dopo l'uscita. Riconoscere nell'altra un vissuto che è anche il proprio, rappresenta un sostegno e un incoraggiamento ad andare avanti. Dall'esempio dell'altra si trae una conferma che anche per sé è possibile il cambiamento e l'autonomia. Naturalmente la differenza di abitudini, la personalità delle varie donne e la condivisione di uno spazio ristretto possono far sorgere alcuni problemi. Ma, aldilà di ogni difficoltà, l'esperienza di vita nella casa risulta preziosa a donne che spesso per anni hanno dovuto subire un forte isolamento.

UNA CASA A MISURA DI BAMBINA/O

I bambini che seguono la madre e vengono ospitati nella casa, hanno vissuto periodi di profonda violenza, assistendo alle relazioni aggressive tra la madre e gli adulti della famiglia e spesso sono loro stessi vittime di maltrattamenti fisici, psicologici a volte anche sessuali.
La violenza assistita ha ripercussioni su tutta la sfera del minore: mina la fiducia nella relazione, indebolisce le potenzialità di apprendimento, lascia "segni" sui comportamenti interpersonali. Più sono piccoli i bambini e più è lungo l'arco della violenza assistita e più sono difficile i recuperi. Risulta molto faticoso anche per loro lasciare la propria casa, le proprie abitudini, le proprie sicurezze, anche se sono rappresentate da un famigliare violento. L'abbandono del tetto famigliare può avvenire all'improvviso, velocemente, permettendo di portare con sé pochi abiti e poche cose.
Per salvaguardare la sicurezza della madre e dei figli, può essere necessario cambiare scuola o asilo, quindi indurli a nuovi inserimenti in luoghi sconosciuti e con persone sconosciute. La vicenda è traumatica ed è necessario avere molta comprensione per la famiglia accolta e l'intervento delle operatrici della Casa Primavera è soprattutto di supporto alle madri e nella relazione con i/le figlie/i per favorirne il dialogo e aiutarla con le strategie più proficue per affrontare il momento. I minori, dopo la forte confusione, mostrano comunque sollievo nel ritrovarsi in un luogo protetto e sereno e stabiliscono buone relazioni con le altre bimbe/i e le altre donne. Le operatrici si prodigano per mantenere una casa a misura di bambina/o, facendo trovare dei giochi, dei libri di fiabe, degli oggetti "morbidi" come peluche, cuscini e tappeti, per accoglierli adeguatamente nei momenti di sconforto.

RESIDENZIALITA'

La permanenza presso la Casa comprende:
vitto e alloggio, visite e cure mediche, materiale scolastico, accompagnamento in auto o mezzi pubblici, sport, tempo libero, socializzazione abbigliamento in considerazione delle emergenze e delle necessità personali dei singoli ospiti.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Saranno consentite e valorizzate, previa condivisione e conferma da parte degli Enti invianti, dell'assistente sociale e, eventualmente, del Tribunale.

INTERVENTI SANITARI

Gli ospiti della comunità sono assegnati ad un medico di base ai sensi della normativa vigente; quest'ultimo stabilisce le modalità di programmazione dell'assistenza sanitaria avvalendosi dei servizi sanitari operanti sul territorio.

METODOLOGIA

L'attività all'interno della comunità si articola nei seguenti punti:

- definizione di un progetto individuale per ciascun bambino e adulto ospitato
- trasmissione periodica della relazione ai Servizi Sociale invianti e al Tribunale per i minorenni competente sostegno educativo per il miglioramento delle competenze genitoriali
- sostegno psico-educativo per il raggiungimento dell'autonomia domestica e nell'accudimento di base dei figli sostegno per reinserimento sociale: riqualificazione culturale e professionale
- supporto nella gestione economica
- percorso psicologico
- consulenza legale e sanitaria con i servizi già attivati
- Cure "materiali" alla Persona: vitto, alloggio, assistenza sociale e sanitaria, tutela ed assistenza diurna e notturna;
- Protezione e tutela per le donne ed i bambini che necessitano di cure fisiche e psico-sociali;
- Accoglienza di minori e donne vittime di un sistema che non ha saputo tutelarli;
- Attuazione di una presa in carico individuale concordata con il Centro Servizi Sociali Territoriali, le vaWrie istituzioni del territorio, i bisogni e le esigenze del minore e della donna, da un punto di vista sociale, pedagogico, psicologico, legale e professionale;
- Analisi dei bisogni del nucleo, in generale e della donna e del minore in particolare e dell'opportuna rete di servizi da instaurare per il caso in questione;
- Creazione di un luogo di riflessione e di consolidamento di valori ed idee "sane" e resistenti nel tempo;
- Accompagnamento e guida per i minori e le donne in questione, nel raggiungimento di un alto livello di autostima, affinché possano diventare protagonisti del proprio futuro in modo consapevole e responsabile, realizzando, se necessario, un percorso individuale e collettivo;
- Consulenze psico-sociali e socio-educative affinché si possa permettere alla donna ed ai propri figli un pieno ed equilibrato reinserimento sociale;
- Consulenze Legali affinché vengano in ogni circostanza rispettati i diritti inalienabili del minore e della donna e quindi affinché il nucleo non debba subire ulteriori violenze;
- Sostegno per le attività inerenti l'orientamento allo studio ed al lavoro;
- Attivazione di una rete che possa supportare le donne nella ricerca di un lavoro e nel prosieguo scolastico;
- Sviluppo e recupero di una dimensione personale e sociale essenziale per la conquista della propria autonomia;
- Promozione di una rete di solidarietà in stretta connessione con tutte le risorse del territorio."

E' fatto divieto a tutte le operatrici di applicare tecniche di mediazione familiare.

DOCUMENTAZIONE

Il Responsabile e la Coordinatrice della Casa sono tenute a custodire la seguente documentazione:
a) Cartella personale aggiornata costantemente dall'equipe
La cartella personale dell'utente sarà formata dalle seguenti sezioni:
1. Amministrativa: documentazione anagrafica per gli atti dell'ente inviante concernenti l'affidamento;
2. Sociale e Psicologica: per le relazioni prodotte dai servizi che hanno proposto l'ammissione (relazioni e relativi aggiornamenti);
3. Educativa: per la documentazione del lavoro espletato dal servizio residenziale [osservazioni, progetto educativo individuale (PEI), evoluzione del soggetto e della situazione familiare ed ambientale, verifiche del progetto educativo generale];
4. Sanitaria: per la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari e per la tessera sanitaria individuale.
La cartella sarà custodita e tutelata in forma riservatissima dal responsabile.
b) Registro delle presenze degli ospiti.
c) Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti.
d) Registro delle presenze del personale
e) Diario delle consegne
f) Registro delle spese effettuate
Per quanto non compreso nella carta dei servizi si fa riferimento alle normative vigenti che regolano l'amministrazione e gestione della struttura comunitaria.
Documenti richiesti per l'accoglienza
Decreto del Tribunale Minorenni Impegnativa del comune
Relazione socio-ambientale ed ogni altro documento utile per conoscere le problematiche della donna
Certificato di residenza Certificato di nascita Tessera sanitaria Codice fiscale
Certificati di vaccinazione Analisi mediche Documenti scolastici permesso di soggiorno
carta di identità o passaporto

ORGANIGRAMMA OPERATIVO DEL PERSONALE

L'Equipe operativa della Casa, coordinata dal C.d.A. della Cooperativa, è composta da:
1 Responsabile di struttura
1 Coordinatore responsabile (psicologa) - 3 ore settimanali
1 Psicologa per la supervisione d'equipe - 2 ore mensili
1 Educatrice professionale - 3 ore settimanali
1 Operatrice con almeno 5 anni di esperienza - 3 ore settimanali
1 Amministrativa Personale in convenzione
1 Avvocato (qualora la donna non ne abbia uno proprio ed al bisogno)
1 Mediatore culturale o linguistico (al bisogno)

L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Per le specifiche finalità del servizio, la Cooperativa garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali locali e nazionali, previsto da ISTAT/DPO

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Cooperativa individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli uffici, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
Nella sede della Casa Rifugio sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:
- organico e orario di lavoro del personale;
- organigramma

CONDIZIONI AMBIENTALI E FATTORI DI QUALITÀ

Gli ambienti della casa devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili agli utenti.
Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per gli utenti e per il personale.
Il personale deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.
La Cooperativa individua per ogni struttura i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione agli utenti:

- orario di attivazione e modalità di erogazione dei servizi;
- organico del personale;
- numero dei presenti;
- rapporto numerico medio educatori/minori;
- numero, dimensione e attrezzature dei servizi igienici con indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i portatori di handicap;
- dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere;

DIRITTI E DOVERI

Diritti:

1. L' ospite ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni,
2. L'ospite ha diritto nelle fasi precedenti l'ammissione di prendere visione del regolamento del servizio e di ottenere dal servizio stesso le informazioni relative alle prestazioni erogate.
3. L'ospite ha diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli altri abitanti della comunità.
4. L'ospite ha diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita in Comunità.
5. L'ospite ha diritto alla riservatezza sulla propria situazione cosi come previsto dalla normativa vigente.
6. L'ospite ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio..
7. L'ospite ha il diritta di verificare periodicamente il suo grado di soddisfazione circa i servizi resi con il referente del servizio..

Doveri:

1. L'ospite ha il dovere di rispettare gli impegni previsti dal progetto educativo individualizzato concordato con l'equipe degli operatori coinvolti.
2. L'ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti della Comunità.
3. L'ospite ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile confortevole, a vantaggio delle proprie ed altrui esigenze.
4. L'ospite ha il dovere di tutelare in modo prioritario il benessere psicofisico dei propri e altrui bambini.

3. L'ISTITUTO DEL RECLAMO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa

MODALITÀ

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con la Responsabile della Casa al fine di garantire un servizio più efficace ed efficiente.
I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
La Cooperativa dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
La Cooperativa si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.
Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa consapevole che migliorare la qualità del servizio significa r enderlo c onforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.
A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti e al personale, se autorizzato dal CAV di riferimento.
I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.
I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati ed in merito saranno formulate le conseguenti proposte di intervento.

ATTUAZIONE

Le indicazioni nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.
E' prevista una revisione biennale della Carta dei Servizi, salvo modifiche nel contenuto e/o integrazioni che richiedano un aggiornamento anticipato.

Capralba,lì 10/02/2022

INFORMAZIONI

COOP. SOCIALE RINNOVAMENTO Onlus"
e-mail: comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it
sito: www.cooperativarinnovamento.it