

CARTA DEI SERVIZI



Ultimo aggiornamento

2026



Indirizzo: Via Delle Panche,26 (FI)



Email: segreteria@coopilgirasole.it



Telefono: 055 431990
342 0457744



IL GIRASOLE
COOPERATIVA
SOCIALE

INDICE

1.0	Presentazione della Struttura	5
1.1	Presentazione della Cooperativa	5
1.2	Mission del servizio:	5
1.2.1	Approccio Educativo:	5
1.2.2	I Pilastri del Nostro Intervento	6
1.2.3	Il Nostro Stile Educativo	6
1.3	Tipologia di struttura:	9
1.4	Destinatari:	9
2.0	Servizi Offerti	9
3.0	Obiettivi del servizio	10
3.1	Obiettivi educativi – assistenziali orientati al minore di età:	10
3.2	Obiettivi educativi – assistenziali orientati alla famiglia del minore:	11
3.3	Obiettivi educativi – assistenziali orientati ai servizi socio-sanitari territoriali:	12
3.4	Obiettivi educativi – assistenziali orientati alle agenzie dell'istruzione e della formazione:	12
3.5	Obiettivi educativi – assistenziali orientati alla rete di interventi e servizi socio-educativi:	12
4.0	Modalità di erogazione:	13
4.1	Figure professionali coinvolte	13
5.0	Modalità di Accesso ai Servizi	14
5.2	Come accedere:	14
5.3	Orari:	14
5.4	Descrizione giornata tipo	14
5.5	Costi e tariffe:	15
6.0	Diritti e Doveri dell'Utente:	15
6.1	Diritti dell'utente	15
6.2	Doveri dell'utente	15
7.0	Standard di Qualità e Impegni del Servizio	16
8.0	Struttura Organizzativa	16

9.0 Tutela, Reclami e Segnalazioni	16
10.0 Partecipazione degli Utenti.....	17
11.0 Informazione e Trasparenza	17
12.0 . Monitoraggio e Miglioramento Continuo.....	17
13.0 Aggiornamento della Carta	17

Il servizio socio-educativo semiresidenziale *Lo Scarabocchio* al fine di tutelare gli utenti, le loro famiglie e gli Enti Committenti, garantendo la trasparenza nell'erogazione delle prestazioni socio-educative, assume la presente Carta del Servizio (CdS), nel rispetto del principio di trasparenza e in ottemperanza alla normativa vigente. La carta del servizio viene aggiornata periodicamente.

Lo Scarabocchio è stato avviato nel 1998 dalla Coop.va Sociale L'Abbaino. Nell'aggiornare la presente CdS, pertanto, è necessario evidenziare che l'avvio del 2026 ha visto concretizzare la fusione tra la Coop.va Sociale l'Abbaino e la Coop.va Sociale il Girasole. Questa operazione ha portato alla nascita di una nuova e più grande realtà cooperativa che unisce le competenze e i servizi di entrambe, mantenendo gli stessi valori fondamentali, garantendo la continuità operativa dei servizi stessi.

Versione:

23/04/2026

Validità:

2026

Approvata da: Simona Pancari

1.0 Presentazione della Struttura

1.1 Presentazione della Cooperativa

In ogni progetto che realizziamo, intrecciamo **cura, educazione e inclusione sociale** per generare un cambiamento reale. La nostra impresa risponde ai bisogni del territorio con **professionalità e dinamismo**, affrontando le sfide del welfare moderno attraverso la **co-progettazione** costante con le reti e le istituzioni.

I nostri pilastri d'azione:

- **Valore umano e lavoro di squadra:** crediamo fermamente nella centralità delle persone
- **Autonomia ed empowerment:** promuoviamo il benessere della comunità sostenendo percorsi che trasformano la fragilità in potenzialità
- **Welfare partecipativo:** sosteniamo un modello di assistenza aperto e trasparente, dove l'efficienza dei servizi si unisce a un'umanità profonda

1.2 Mission del servizio:

Lo Scarabocchio, coerente alla *mission* della Coop.va Il Girasole, di cui è espressione, assume a sua volta la *mission* di: accogliere, su valutazione e richiesta del Servizio Sociale Professionale territoriale, persone minori di età che, per contingenze personali e/o socio-familiari, hanno bisogno di essere sostenute nel processo di crescita e di socializzazione, allo scopo di prevenire e/o contrastare esperienze di emarginazione o “devianza”, promuovendo le competenze relazionali e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale. Il servizio, concorre, nell'ambito dell'intervento complessivo inter-istituzionale e multidisciplinare, nel sostegno alle relazioni familiari, delle responsabilità e dei ruoli genitoriali, sostenendo la famiglia nello svolgimento dei compiti educativi e di cura quotidiani. Il servizio concorre, inoltre, al superamento delle difficoltà scolastiche e di fruizione del tempo libero. Il servizio intende rappresentare un soggetto qualificato nel sistema integrato di interventi e servizi socio-educativi predisposti per l'accoglienza, l'educazione e la tutela dei diritti delle persone minori di età.

1.2.1 Approccio Educativo:

L'Adolescenza come Opportunità: L'adolescenza è una fase cruciale di transizione: un passaggio profondo che coinvolge il corpo, la mente e l'identità sociale. In un mondo contemporaneo complesso, dove i modelli tradizionali sono in crisi, la nostra Cooperativa si impegna a offrire bussola e sostegno ai ragazzi nel loro percorso verso l'età adulta.

Oltre gli Stereotipi: Rifiutiamo le etichette negative e i giudizi affrettati. Crediamo che ogni comportamento, anche il più critico, sia un messaggio da ascoltare. Il nostro compito è distinguere tra le normali crisi di crescita e i segnali di sofferenza psichica, intervenendo con professionalità e sensibilità.

Il servizio diurno si configura come un "luogo per crescere", uno spazio fisico e relazionale dove l'accoglienza e la validazione del sé sono al centro.

Promozione e Prevenzione: Sosteniamo i ragazzi in situazioni di potenziale rischio evolutivo.

Alfabetizzazione Emotiva: Guidiamo i minori a riconoscere, verbalizzare e gestire le proprie emozioni.

1.2.2 I Pilastri del Nostro Intervento

La Centralità della Relazione: L'educazione è *e-ducere* (condurre fuori). Non esiste crescita senza un legame significativo. Ogni intervento si fonda sull'investimento affettivo e professionale tra educatore e ragazzo.

Il Gruppo come Risorsa: La dimensione del piccolo gruppo permette di sperimentare la socialità, il confronto tra pari e la cooperazione, diventando il luogo privilegiato dell'esperienza educativa quotidiana.

La "Base Sicura": Come per i bambini, anche gli adolescenti hanno bisogno di figure di riferimento affidabili. Il nostro setting offre quella stabilità necessaria per esplorare il mondo con fiducia e sviluppare resilienza.

1.2.3 Il Nostro Stile Educativo

Ci ispiriamo a una relazione educativa efficace basata su:

Cooperazione: Lavoriamo insieme per obiettivi condivisi, con una comunicazione empatica e sintonizzata.

Dialogo Riflessivo: L'educatore accoglie i segnali del ragazzo, dà loro un senso e li restituisce, aiutandolo a costruire un significato positivo per la propria esperienza di vita.

Accoglienza Incondizionata: Un interesse sincero verso l'adolescente "così com'è", premessa indispensabile per ogni reale cambiamento.

Il Gruppo: Luogo di Crescita e di Specchio

Nella nostra visione, il gruppo dei pari non è solo un aggregato di persone, ma il contesto privilegiato dell'esperienza evolutiva. Crediamo che l'identità si costruisca solo nel rapporto con l'altro ("l'alterità") e che il diurno debba essere, prima di tutto, una palestra di vita comunitaria.

Il Gruppo come Laboratorio del "Fare": La dimensione del piccolo gruppo permea ogni momento della giornata. È lo spazio in cui la comunicazione educativa diventa concreta, finalizzata alla crescita psico-sociale di ciascuno attraverso l'attività comune.

Alfabetizzazione Relazionale: Sotto la guida degli educatori, il gruppo diventa il luogo dove i ragazzi imparano a confrontarsi, a verbalizzare le proprie opinioni e a gestire i conflitti. È qui che avviene la vera "alfabetizzazione emotiva": imparare a sentire sé stessi attraverso il rispecchiamento negli altri.

Supporto tra Pari e Nuovi Legami: La dimensione comunitaria offre ai ragazzi la possibilità di sperimentare relazioni diverse: non solo con adulti competenti e motivati (visti come "basi sicure"), ma anche con i propri coetanei, per uscire dall'isolamento della crisi e riprendere i processi di socializzazione.

I principi politici ed etici fondanti del servizio sono:

- ✓ L'interesse del minore è ritenuto superiore;
- ✓ Rispetto della dignità ed uguaglianza personale di ogni essere umano senza alcuna distinzione;
- ✓ Rispetto della libertà personale;
- ✓ Fiducia e accoglienza incondizionata di tutte le esperienze esistenziali della persona, senza nessuna distinzione. Questo significa che anche le esperienze più deprivate hanno potenzialità tali che, se opportunamente stimolate, possono evolversi in una più matura e migliore condizione esistenziale. Ogni situazione, anche la più disperata, è sempre aperta alla speranza, contiene una concreta possibilità di trasformazione in senso evolutivo, adattivo, migliorativo. Questa unicità, del singolo e del gruppo, comporta la necessità di ideare percorsi educativi individuali appropriati per il singolo e per quel dato gruppo;
- ✓ Riconoscere la dignità educativa di ogni interesse di cui sono portatori le persone accolte e considerarle come sistema bio-psico-sociale complesso;

Rispetto dei seguenti principi nella gestione e realizzazione del servizio:

- 1. EGUAGLIANZA**
- 2. IMPARZIALITÀ**
- 3. CONTINUITÀ**
- 4. DIRITTO DI SCELTA**
- 5. PARTECIPAZIONE**
- 6. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

1. EGUAGLIANZA. L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare, il servizio è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. IMPARZIALITÀ. Il servizio ha 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.

3. CONTINUITÀ. L'erogazione del servizio, 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.

4. 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.

5. PARTECIPAZIONE. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente potrà formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Il soggetto erogatore acquisisce annualmente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA. Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Il soggetto erogatore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

I principi enunciati si correlano ai valori e alle responsabilità etiche che orientano il servizio nella conduzione delle attività poste in essere, garantendo un'assistenza socio-educativa qualificata secondo le politiche socio-assistenziali della Regione Toscana e del Comune di Firenze. I principi fondamentali sui quali il servizio fonda il proprio operato, rappresentano quindi un impegno concreto a garanzia dei diritti dei cittadini che si avvalgono del servizio socio-educativo e, più in generale, della collettività cui la Coop.va si rivolge.

1.3 Tipologia di struttura:

Servizio socio-educativo semiresidenziale per persone minori d'età, riferimento normativo: Art. 21, comma 1, lett. i), della LRT 41/05 e successive modifiche.

1.4 Destinatari:

Persone minori di età (compresa tra gli 11 ed i 17 anni); di ambo i sessi, che per contingenze personali, familiari e sociali, necessitano di un intervento socio-educativo personalizzato, definito con i servizi socio-sanitari territoriali, da realizzare in una dimensione quotidiana di gruppo.

2.0 Servizi Offerti

- Garantito pranzo e merenda secondo Tabelle Dietetiche approvate da ASL; cucina interna; se necessarie sono garantite diete personalizzate, previa certificazione medica
- Lavoro multidisciplinare con servizi socio-sanitari
- Osservazione, elaborazione e gestione del Progetto Educativo Personalizzato (PEI):
 1. ***all'interno della struttura***, garantendo la possibilità di avviare relazioni educative d'aiuto con personale qualificato, organizzando un setting socio-educativo quotidiano, con spazi e tempi riconoscibili e stabili al fine di offrire quotidianamente possibili stimoli atti allo sviluppo delle autonomie e delle capacità cognitive, relazionali (routine, laboratori, attività ludico-ricreative)
 2. ***all'esterno della struttura***, favorendo il processo di integrazione nel contesto della comunità locale attraverso l'adesione ad iniziative ed eventi a valenza socio-educativa e culturale;
- Interventi di sostegno scolastico quotidiani in piccolo gruppo, monitoraggio scuola, ricerca di un collegamento e di un'integrazione con la scuola frequentata per un sostegno coerente ai bisogni; quanto sopra anche con eventuali altre Agenzie Formative;

- Collegamento costante con la famiglia attraverso gli interventi necessari a sostenerla nelle funzioni educative e a farle assumere atteggiamenti coerenti ai bisogni evolutivi del minore (colloqui periodici, percorsi annuali di incontro/confronto). Gli interventi di sostegno alla famiglia sono finalizzati allo sviluppo, al potenziamento delle competenze e delle capacità genitoriali.

L'Assistente Sociale ha facoltà di disporre eventuali prestazioni aggiuntive previste, come il supporto educativo individuale aggiuntivo, funzionale al percorso, in caso di bisogni specifici, eccezionali e momentanei del minore.

3.0 Obiettivi del servizio

I **macro obiettivi socio-educativi** di riferimento per la progettazione individuale e per la pianificazione e la realizzazione delle attività, sono:

3.1 Obiettivi educativi – assistenziali orientati al minore di età:

- Concorrere alla promozione della salute psico-sociale della persona minore di età. Salute intesa come completo e dinamico benessere fisico, psichico e sociale (e non come assenza di malattia) nonché come capacità di adattarsi ed autogestirsi all'ambiente di vita;
- Concorrere a promuovere le *life skills*;
- Concorrere a promuovere stili di vita positivi e contrastare stili di vita a rischio psicosociale;
- Organizzare e realizzare quotidianamente uno spazio/tempo (setting educativo) accogliente e fortemente orientato ai legami, alla parola, alla condivisione, alle relazioni interpersonali;
- Concorrere alla promozione e alla realizzazione di interventi multiprofessionali finalizzati al superamento delle difficoltà sociali, relazionali, scolastiche, di socializzazione e di integrazione sociale;
- Concorrere a promuovere la potenziale resilienza ed i potenziali fattori protettivi di ciascuno/ciascuna a fronte di vissuti di trascuratezza, privazione e maltrattamento;

Attraverso relazioni educative individuali declinate in un setting strutturato di gruppo, promuovere e realizzare:

- ✓ La fruizione delle risorse della comunità nell'ottica dell'autonomia personale e sociale e di cittadinanza attiva;

- ✓ Azioni fattive di contrasto alla vulnerabilità e ai rischi evolutivi e psicosociali;
- ✓ L'intelligenza e "l'alfabetizzazione" emotiva, nonché la capacità empatica, intese come funzioni adattive e protettive;
- ✓ La capacità riflessiva e quella della mentalizzazione;
- ✓ Il diritto del minore a rimanere in famiglia, attraverso azioni positive di contrasto al possibile allontanamento.
- ✓ Il sostegno genitoriale nelle situazioni di potenziale "fallimento adottivo";
- ✓ Azioni positive di contrasto all'omofobia e azioni di promozione del rispetto degli orientamenti sessuali e delle differenze di genere.
- ✓ Azioni di contrasto della violenza sulle donne e azioni di contrasto al "bullismo" e alla prevaricazione sull'altro;
- ✓ L'accoglienza di persone minori di età in situazione di disagio psichico, nell'ottica dell'intervento socio-sanitario integrato a valenza terapeutica e riabilitativa nel rispetto del principio dell'inclusione sociale e della promozione della solidarietà ed il sostegno tra pari; per la ripresa dei processi evolutivi di individuazione, socializzazione e, di inserimento sociale, di contrasto a possibili cronicizzazioni senza ridurre il disagio ad una malattia;
- ✓ Un contesto socio-educativo che favorisca l'integrazione socioculturale di persone minori di età straniere in un'ottica interculturale.

3.2 Obiettivi educativi – assistenziali orientati alla famiglia del minore:

- Riconoscere e sostenere il ruolo peculiare della famiglia nella formazione e nella cura della persona, nella promozione del benessere e nel perseguimento della coesione sociale;
- Concorrere a sostenere e valorizzare i molteplici compiti che la famiglia svolge sia nei momenti critici e di disagio, sia nello sviluppo della vita quotidiana;
- Realizzare un servizio educativo orientato alla ricerca e al mantenimento di un'alleanza educativa e fiduciaria con la famiglia, ricercando la corresponsabilità con i genitori nella realizzazione del progetto educativo;
- Realizzare un servizio educativo orientato al rispetto del principio della bigenitorialità;
- Porre in essere interventi socio-educativi necessari a sostenere la famiglia nelle funzioni educative proprie, nell'assunzione di atteggiamenti coerenti e appropriati ai bisogni evolutivi della persona minore di età;
- Garantire momenti periodici strutturati individuali, nonché di gruppo per l'incontro/confronto tra genitori su tematiche e problemi comuni.

3.3 Obiettivi educativi – assistenziali orientati ai servizi socio-sanitari territoriali:

- Realizzare interventi socio-educativi e di tutela strettamente integrati con le professionalità operanti nel sistema dei servizi socio-sanitari territoriali secondo i principi di qualità, appropriatezza efficacia ed efficienza, recependo le linee programmatiche dell'Ente Locale e dell'Amministrazione Pubblica Sociale e Sanitaria.

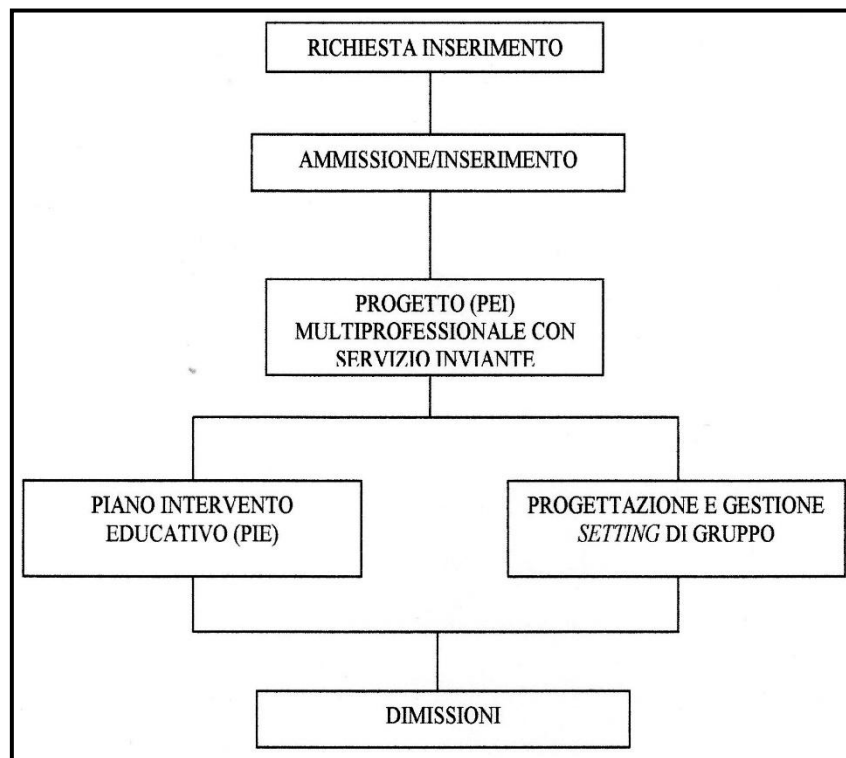
3.4 Obiettivi educativi – assistenziali orientati alle agenzie dell'istruzione e della formazione:

- Promuovere e attuare un collegamento significativo con le agenzie dell'istruzione e della formazione, al fine di: concorrere a realizzare azioni condivise finalizzate al contrasto dell'insuccesso, all'evasione e alla dispersione scolastica; concorrere a realizzare azioni condivise per porre in essere un sostegno scolastico pomeridiano complementare e coerente ai bisogni formativi della persona minore di età.

3.5 Obiettivi educativi – assistenziali orientati alla rete di interventi e servizi socio-educativi:

- Promuovere e attuare interventi socio-educativi di rete con altre strutture e/o servizi del territorio;
- Partecipazione ad eventuali iniziative pubbliche e/o private di coordinamento, di promozione, studio e ricerca, rivolte alle strutture di accoglienza per persone minori di età, come l'Assemblea ed il Coordinamento dei Servizi di Accoglienza per Minori convenzionati con il Comune di Firenze (Tavolo Tecnico).

4.0 Modalità di erogazione:



4.1 Figure professionali coinvolte

La Direzione della Coop.va assicura che i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Si garantisce che gli operatori siano in possesso di titolo specifico prevedendo per l'eventuale acquisizione dello stesso forme legittime di valorizzazione e riconoscimento della specifica esperienza lavorativa. Gli attestati professionali di tutti gli operatori sono presenti in struttura e sottoposti a controllo. È presente, e reso disponibile a chi ne ha titolo, un elenco sempre aggiornato di tutto il personale, con indicazione della qualifica professionale. Sono garantiti il rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati. Nell'organizzazione del lavoro si osserva un turn-over degli operatori il più possibile limitato per la continuità dell'assistenza

L'equipe educativa è composta da:

- ✓ Coordinatore
- ✓ Educatori/Educatrici

La Direzione della Coop.va assicura all'equipe educativa percorsi di supervisione (a cadenza periodica) e percorsi di formazione annuali.

5.0 Modalità di Accesso ai Servizi

Sezione obbligatoria secondo le linee guida regionali.

5.2 Come accedere:

- Richiesta tramite: Servizio Sociale Professionale

Documentazione necessaria: libretto vaccinale regionale da scaricare dal <https://fascicolosanitario.regione.toscana.it/> ed altre certificazioni mediche se presenti

5.3 Orari:

Apertura struttura Da Settembre a Luglio. Apertura invernale all'utenza dalle 13.00 alle 18.00, estiva 11.00-17.00 (dalla fine della scuola); per le altre funzioni di gestione tecnico-professionali si garantisce un'apertura di almeno sette ore giornaliere

5.4 Descrizione giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali e dell'età

LE FASI DELLA GIORNATA	ORARIO INDICATIVO	È IL MOMENTO DI
Entrata	13.00	
Pranzo	13.30 – 14.30	Recarsi alla mensa
Dopo Pranzo	Fino alle 15.30	Riposarsi, giocare, leggere, parlare
Inizio Attività Pomeridiane	15.30 circa	Sedersi in cerchio, ascoltare eventuali comunicazioni e la suddivisione dei gruppi per lo studio
Studio individuale e/o in piccolo gruppo	15.30 – 17.00	Fare i compiti e studiare Suddivisi in piccoli gruppi per fasce di età
Merenda	17.00	
Attività ludico-ricreative e/o attività strutturate (interne e/o esterne)	17.00 – 18.00	Fare esperienze significative insieme se necessario suddivisi in piccoli gruppi per fasce di età

Uscita e chiusura	18.00	Tornare a casa ...
-------------------	-------	--------------------

Oltre alle attività ordinarie, che si collocano in maniera riconoscibile e continuativa all'interno dell'esperienza, il servizio organizza **periodici laboratori e/o iniziative a valenza socio-educativa** avvalendosi di altre figure professionali qualificate e/o altri soggetti del territorio.

La **programmazione estiva** (attività/iniziativa educative) viene progettata ed ideata in maniera peculiare. Il periodo estivo inizia una settimana dopo la conclusione della scuola; l'orario sarà 11.00-17.00 salvo situazioni particolari. In linea generale durante il periodo estivo sono previsti laboratori a valenza educativa, piscina, uscite sul territorio e nell'ambito delle risorse disponibili soggiorno di alcuni giorni a conclusione dell'anno trascorso insieme (mare, montagna o città d'arte o comunque una località significativa sul piano esperienziale ed educativo).

5.5 Costi e tariffe:

i costi del servizio sono a carico del Comune Committente

6.0 Diritti e Doveri dell'Utente:

Regolamento del Servizio

6.1 Diritti dell'utente

L'utente ha diritto a:

- Informazione chiara e comprensibile
- Riservatezza e protezione dei dati personali
- Rispetto dignità, privacy e libertà
- Partecipazione attiva al proprio percorso socio-educativo
- Accesso agli standard di qualità dichiarati
- Possibilità di praticare propria religione

6.2 Doveri dell'utente

L'utente è tenuto a:

- Rispettare ambienti e operatori
- Fornire informazioni veritiere
- Osservare regolamenti e orari

- Mantenere una condotta collaborativa

7.0 Standard di Qualità e Impegni del Servizio

Accreditato ai sensi della normativa della Regione Toscana in materia di Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato (LRT 82/2009), unitamente alla Certificazione ISO 9001:2015

8.0 Struttura Organizzativa

Organigramma funzionale:

1. Direttore Area Tutela
2. Coordinatore
3. Educatori/Educatrici
4. Operatori pulizie

9.0 Tutela, Reclami e Segnalazioni

Modalità e procedura per i reclami

I reclami rappresentano uno strumento fondamentale per la segnalazione immediata di eventuali disservizi, problematiche o insoddisfazioni relative ai servizi erogati dalla cooperativa.

Ogni utente (o familiare/rappresentante legale) può presentare il reclamo in forma scritta, compilando l'apposito modulo consegnato all'attivazione del servizio. Il modulo può essere inviato tramite fax, oppure tramite e-mail all'indirizzo dedicato@coopilgirasole.it.

Per garantire la massima trasparenza e tracciabilità, il modulo di reclamo deve contenere le informazioni essenziali per la presa in carico: nome e cognome del segnalante, contatti, motivo e descrizione della segnalazione, eventuali riferimenti del servizio o personale coinvolto.

Il reclamo viene registrato dal coordinatore di riferimento, che ne verifica la validità, assicura la trasmissione agli organi responsabili e avvia la procedura di risoluzione interna. Tutti i reclami ricevuti sono trattati nel rispetto della privacy e utilizzati esclusivamente per il miglioramento del servizio.

La cooperativa si impegna a fornire una risposta formale entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, informando l'interessato sugli esiti delle verifiche e sulle eventuali misure correttive adottate.

In caso di necessità, è possibile richiedere un incontro diretto con i responsabili del servizio per ulteriori approfondimenti o chiarimenti.

Questa procedura ha l'obiettivo di tutelare l'utente e favorire il continuo miglioramento della qualità e dell'efficacia dei servizi domiciliari offerti

Garanzie:

- Tutela dell'anonimato
- Non discriminazione
- Analisi dei reclami ai fini del miglioramento continuo

10.0 Partecipazione degli Utenti

Questionari di soddisfazione annuali, rivolto ai destinatari del servizio e ai loro genitori

11.0 Informazione e Trasparenza

La struttura garantisce:

- Pubblicazione della Carta sul sito web
- Disponibilità di copie cartacee
- Aggiornamento costante delle informazioni
- Comunicazione chiara, accessibile, inclusiva

12.0 . Monitoraggio e Miglioramento Continuo

Strumenti utilizzati:

- Indicatori di qualità
- Audit interni periodici
- Valutazione esiti e performance
- Analisi suggerimenti e reclami

13.0 Aggiornamento della Carta

La Carta dei Servizi viene rivista:

- **Almeno ogni due anni** o quando necessario
- Su responsabilità del **Responsabile di settore**
- Con coinvolgimento degli utenti e dei professionisti

“A chi afferma che disturbi precoci producono effetti duraturi si può replicare dicendo che disturbi precoci producono effetti precoci che possono diventare duraturi qualora il contesto familiare e sociale li trasformi in racconti permanenti”

Boris Cyrulnik