

---

# CARTA DEI SERVIZI

DELLA

# COOPERATIVA SOCIALE ORIZZONTE

---

*UNO STRUMENTO PER CONOSCERE ED USUFRUIRE DEI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI DELLA COOPERATIVA SOCIALE ORIZZONTE*

CS - Ed. 0 Rev 5  
Pescara, agg.to del 03 novembre 2023

#### **Iscrizioni**

Albo Società Cooperative A101238  
Reg.Impr./ C.F. e P.IVA 00429800683

**Orizzonte Società Cooperativa Sociale** | Via A.Moro 21/5 - 65129 Pescara  
Tel 085.4313839 | [segreteria@orizzontecoopsociale.it](mailto:segreteria@orizzontecoopsociale.it)  
[www.orizzontecoopsociale.it](http://www.orizzontecoopsociale.it) | [PEC:orizzontecoop@pec.it](mailto:PEC:orizzontecoop@pec.it)  
Aderente Consorzio Parsifal



Nr. 0719-232-Q



## Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Cooperativa Sociale Orizzonte, in qualità di erogatore di servizi alla persona ed in conformità alla normativa di riferimento, si presenta ai propri clienti. E' uno strumento di informazione e comunicazione in cui sono indicati i servizi offerti con la descrizione sintetica delle loro caratteristiche, le modalità di erogazione e le regole di accesso dell'utenza. L'elaborazione della Carta dei Servizi risponde pertanto, prima che ad obblighi di legge, alla necessità di dare un'informazione completa e trasparente ai nostri utenti, ai cittadini e agli stakeholders.

La Carta dei Servizi è necessaria per

- ◆ informare i cittadini e tutti gli stakeholders sull'offerta dei Servizi attivi;
- ◆ tutelare il cittadino (risposte adeguate al diritto di informazione, trasparenza, qualità e partecipazione);
- ◆ dare garanzie agli enti committenti;
- ◆ evidenziare il valore delle professionalità impegnate nell'erogazione dei Servizi.

Risponde, dunque, alla necessità di fornire alla comunità una sorta di guida per facilitare l'utilizzo dei servizi offerti dalla Cooperativa e per portare a conoscenza dei cittadini i loro diritti e i loro doveri in materia di interventi dei Servizi Sociali.

Basandosi sul principio della trasparenza e permettendo, quindi, di effettuare reclami qualora gli standard dichiarati non dovessero essere rispettati, costituisce, altresì, la dichiarazione d'impegno al miglioramento della qualità del servizio.

Rappresenta, quindi, un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari.

La Carta dei Servizi è un vademecum utile al cittadino e ai committenti per conoscere i servizi gestiti dalla cooperativa e le modalità di attivazione degli stessi, e alla cooperativa stessa per rendicontare alla comunità le modalità di gestione dei servizi.

Essa costituisce l'esito di un percorso, che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro della cooperativa il cittadino/utente, inteso come portatore di diritti e di legittime pretese a cui l'impresa deve dare una risposta.

## **LA COOPERATIVA SOCIALE ORIZZONTE: STORIA E IDENTITA'**

La Cooperativa Sociale Orizzonte, attiva sul territorio abruzzese dal 1988, ha gestito e gestisce servizi principalmente nell'area delle province di Pescara e Chieti.

Dal 2011 è entrata a far parte del Consorzio di Cooperative Sociali interregionale Parsifal di Frosinone. Opera nel settore dei servizi sociali ed educativi rivolti ai minori, ai disabili e alle famiglie con l'obiettivo di offrire percorsi di sostegno nelle situazioni di fragilità o svantaggio sociale; gli interventi nei vari servizi sono predisposti da professionisti dell'area sociale, pedagogica, psicologica ed educativa.

L'organico, connotato da una forte componente femminile, è composto da assistenti sociali, psicologi, pedagogisti, educatori, assistenti educativi, animatori, assistenti domiciliari, operatori assistenziali, personale amministrativo.

### **I principi ispiratori delle modalità di erogazione dei servizi**

Trasparenza, professionalità, riservatezza, attenzione per l'altro, diventano requisiti imprescindibili quando si gestiscono servizi alla persona che comportano la gestione di situazioni umane complesse e delicate nonché il trattamento di dati personali e sensibili; per questo la Cooperativa ha inteso orientare le modalità di erogazione dei servizi ai seguenti principi:

#### **Centralità della persona**

Porre la libertà dell'essere umano e la sua dignità come punti cardine di ogni scelta ed azione, ossia, rimuovere e prevenire forme e situazioni mortificanti e lesive della dignità e del rispetto dei diritti umani e delle persone, oltre che basare le scelte operative e programmatiche sull'ascolto delle richieste e dei bisogni manifestati sia dalle risorse umane sia dall'utenza.

#### **Trasparenza**

Rendere accessibili le informazioni mediante una comunicazione istituzionale che consenta a tutti gli stakeholders di conoscere le scelte compiute dalla Cooperativa. Il Bilancio Sociale, il Manuale della Qualità e la Carta dei Servizi sono strumenti pensati anche in tal senso.

#### **Lavoro di rete**

Ricerca e favorire la costruzione di reti con tutte le realtà interessate e coinvolte nel sociale (enti pubblici, realtà cooperative e del volontariato, enti formativi, associazioni di categorie, etc.) poiché una visione globale ed eterogenea della realtà è il canale privilegiato per interpretare i fenomeni sociali e suggerire percorsi d'intervento, alternativi o di supporto.

#### **Territorialità**

Legame organico con la comunità locale, finalizzata a leggere e ad interpretarne i bisogni attraverso la costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali e con i soggetti istituzionali.

#### **Riservatezza**

Il trattamento dei dati di ogni utente è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Secondo quanto previsto

dal nuovo Regolamento europeo sulla Privacy (GDPR n. 2016/679), la cooperativa ha implementato un sistema di protezione dei dati sensibili e il personale è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza.

### **Efficienza**

L'efficienza dell'organizzazione viene perseguita attraverso la definizione e l'attivazione di percorsi dinamici e procedure esplicitate che mirano a garantire l'uso ottimale delle risorse umane, strumentali ed economiche.

### **Efficacia**

I servizi vengono attivati previa realizzazione, a monte dell'intervento, di progetti individuali monitorati periodicamente attraverso la misurazione di precisati indicatori; la loro efficacia è garantita dalla professionalità del personale impiegato che è in possesso di titoli specifici ed è collocato all'interno di un piano di formazione continua.

## **QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI E RELATIVI SISTEMI DI RILEVAZIONE**

La cooperativa dal 2007 si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità, certificato secondo quanto richiesto dalla normativa UNI EN ISO 9001 per **la progettazione e l'erogazione** dei seguenti servizi:

- Servizio Sociale Professionale
- Servizi educativi domiciliari a favore di minori e famiglie a rischio e/o in situazioni di disagio e servizio di mediazione socio-familiare
- Servizi ed interventi educativi alla prima infanzia
- Centri di aggregazione e ludoteche
- Servizio di assistenza domiciliare anche di tipo educativo a minori e adulti portatori di disabilità
- Servizio di assistenza scolastica specialistica
- Servizio di pre e post scuola

Il Sistema di gestione per la Qualità è una garanzia per i Committenti ma soprattutto un metodo per rispondere efficacemente ai bisogni delle persone che usufruiscono quotidianamente dei nostri servizi. Il SGQ comprende il Manuale della Qualità, le Procedure, oltre a documenti di carattere prettamente operativo quali Istruzioni Operative e Mansionari.

Ogni anno vengono fissati degli standard da rispettare e degli obiettivi di miglioramento, il cui raggiungimento viene monitorato attraverso degli indicatori quantitativi e qualitativi e con la misurazione del grado di soddisfazione di utenti e committenti. Vengono individuati i processi che garantiscono la qualità di ogni servizio fornito dalla Cooperativa, stabilendo le attività, i compiti, le responsabilità di ogni funzione interna nel rispetto dei tempi e dei costi previsti. L'applicazione dei criteri fissati per ottemperare ai requisiti della norma di riferimento, la verifica della loro efficacia ed il loro aggiornamento, sono garantiti dalla Direzione, che a tal fine si avvale del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità che agisce con un

ruolo di integratore delle diverse funzioni definendo e concordando gli standard e le procedure.

La Cooperativa è impegnata a perseguire il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei processi interni, attraverso:

- ◆ l'attuazione di soluzioni organizzative e procedurali sempre più funzionali nel corso del tempo
- ◆ il rispetto della legislazione vigente
- ◆ la formazione continua del proprio personale
- ◆ la supervisione delle équipes di lavoro (o degli operatori)
- ◆ il dialogo con gli utenti e con gli attori del territorio per l'ottimizzazione degli scambi informativi ed il potenziamento del lavoro di rete
- ◆ una sempre maggiore soddisfazione dei clienti, mediante la rispondenza dei servizi agli impegni assunti nei confronti dei committenti ed il rispetto dei tempi di erogazione stabiliti.

Per rilevare la soddisfazione percepita dagli utenti fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, impegnandosi a rendere noti i risultati. Per la rilevazione della soddisfazione dei committenti la cooperativa somministra questionari di gradimento agli Enti di riferimento. A tutti i cittadini, agli utenti, agli stakeholders della cooperativa è consentito presentare suggerimenti e reclami, utilizzando qualsiasi mezzo di comunicazione, scritta o orale; il reclamo/suggerimento verrà quindi registrato dal Responsabile Qualità della cooperativa sull'apposita modulistica, su cui saranno indicate le cause di eventuali non conformità attuali o possibili. In seguito, verranno individuate delle azioni correttive e definiti i tempi per la loro adozione. Al cittadino è sempre data comunicazione della registrazione del reclamo/suggerimento, le azioni da adottare e i relativi tempi, scaduti i quali verrà nuovamente avvertito circa l'esito della procedura.

Annualmente, tutto il Sistema di Gestione della Qualità è sottoposto a verifiche di sorveglianza da parte dell'Ente di Certificazione esterno, che rileva l'adeguatezza del sistema agli standard di qualità fissati: eventuali non conformità gravi riscontrate comportano la perdita della certificazione.

La Direzione e l'Ufficio Qualità della cooperativa effettuano verifiche interne nel corso dell'anno per accertare il rispetto del manuale della qualità e il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

# AREA MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE

SERVIZIO	<b>SERVIZIO SOCIOPSIKOPEDAGOGICO</b> <b>Comune di Pescara</b>
<b>Obiettivi</b>	<p>L'obiettivo prioritario del Servizio, gestito per conto del Consorzio Parsifal in convenzione con il Comune di Pescara, è quello di garantire il massimo sostegno al minore e alla famiglia in difficoltà intervenendo con un approccio relazionale globale. Gli interventi sono finalizzati alla valutazione delle situazioni di rischio che coinvolgono i minori e alla riduzione, contenimento e miglioramento delle situazioni di disagio dei minori stessi e delle loro famiglie.</p> <p>Il Servizio si inserisce nella rete delle risorse territoriali operando con particolare attenzione nei contesti di vita dei minori (famiglia, scuola, tempo libero) e rappresenta una risposta al disagio psico-sociale del minore poiché adotta risorse, metodi e strumenti atti a prevenire e riparare dinamiche relazionali alterate che troppo spesso sono fonte primaria di rischio sociale.</p>
<b>A chi si rivolge</b>	<p>Il Servizio è rivolto ai minori residenti o domiciliati nel Comune di Pescara e ai minori stranieri non accompagnati. Gli utenti del Servizio sono i minori con disagio psico-sociale segnalati dalle autorità giudiziarie minorili o altre agenzie territoriali. La presa in carico di minori comporta necessariamente la presa in carico dei loro nuclei familiari.</p>
<b>Cosa offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Valutazione della condizione di rischio psico-sociale del minore</li> <li>-Sostegno psico-sociale del nucleo familiare e supporto educativo e pedagogico del minore in difficoltà</li> <li>-Sostegno e consulenza familiare nei casi di conflitti di coppia e nei casi di separazione</li> <li>-Interventi di supporto al minore, vittima di abuso sessuale, maltrattamenti e violenze, ed alla sua famiglia</li> <li>-Incontri protetti</li> <li>-Valutazione delle famiglie aspiranti all’Affido familiare e sostegno psicologico alle famiglie affidatarie</li> <li>- Possibilità di usufruire, per i minori seguiti, di colonie marine estive e centro di aggregazione</li> </ul>
<b>Figure professionali coinvolte</b>	<p>Assistente sociale coordinatore, Assistente sociale, Psicologo, Pedagogista</p>
<b>Come si attiva il servizio</b>	<p>La Cooperativa attiva il servizio sui minori i cui nominativi sono trasmessi dal Servizio Sociale del Comune di Pescara. L’Ente può ricevere notizia della presunta situazione di pregiudizio dalle Autorità Giudiziarie minorili, dalle scuole, da altre agenzie territoriali e da privati cittadini.</p>
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	<p>Progettazione individualizzata</p> <p>Apertura al pubblico della sede operativa su appuntamento:  dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e dalle 14,30 alle 18,00.  Il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00</p> <p>Tutti gli operatori sociali impegnati nell’erogazione degli interventi hanno i titoli professionali richiesti dal bando di gara e lavorano in équipe multi-professionali</p>
<b>Contatti</b>	<p><b>Ufficio di coordinamento:</b> Assistenti Sociali Coordinatori Dott.ssa Grazia Giallorenzo-Dott.ssa Claudia Spinozzi  Tel. 085/53437 e-mail <a href="mailto:direzione@orizzontecoopsociale.it">direzione@orizzontecoopsociale.it</a></p> <p><b>Sede operativa del Servizio:</b> Via Aldo Moro 21/5 Pescara (PE)  Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00</p>

<b>SERVIZIO</b>	<b>Programma P.I.P.P.I. Comune di Pescara Ambito 16-Comune di Spoltore</b>
<b>Obiettivi</b>	Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette "negligenti" al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario è dunque quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo.
<b>A chi si rivolge</b>	Alle famiglie "negligenti" con figli minori di età 0-17 residenti nel comune di Pescara e nei comuni dell'Ambito 16
<b>Cosa offre</b>	Interventi educativi domiciliari Conduzione gruppi genitori Conduzione gruppi bambini Conduzione gruppi genitori/bambini Interventi educativi in contesto scolastico
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Assistenti sociali, educatori professionali, educatori, psicologo, pedagoga.
<b>Come si attiva il servizio</b>	La Cooperativa attiva il servizio nei confronti delle famiglie individuate nella fase di pre-assessment dai case manager dei servizi sociali di entrambi gli ambiti territoriali interessati.
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	Microprogettazioni secondo programma P.I.P.P.I.  Tutti gli operatori sociali impegnati nell'erogazione degli interventi hanno i titoli professionali richiesti dal bando di gara e lavorano in équipe multi-professionali
<b>Contatti</b>	Coordinatrice del Progetto: Dott.ssa Alessandra Lonero Tel. 085/53437 e-mail <a href="mailto:alessandra.lonero@orizzontecoopsociale.it">alessandra.lonero@orizzontecoopsociale.it</a> <b>Sede operativa:</b> Via Aldo Moro 21/5 Pescara (PE) Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00



SERVIZIO	<p style="text-align: center;"><b>CONSULENZA E COORDINAMENTO PSICO- PEDAGOGICO PER MINORI E FAMIGLIE</b> <b>Ecad 16- Comune di Spoltore</b></p>
<b>Obiettivi</b>	<p>Coordinamento e supervisione agli operatori impegnati nei servizi educativi territoriali e ludoteche; lavoro in equipe su casi segnalati dal Tribunale Civile, dal Tribunale per i Minorenni, dalla Procura della Repubblica per i Minorenni e dalle Istituzioni Scolastiche; monitoraggio delle metodologie operative dei servizi ai minori in gestione associata, con l'unificazione delle modalità di accesso, presa in carico, gestione dei casi di minori in difficoltà, oltre che l'individuazione di criteri e strumenti di rilevazione per la misurazione dell'efficacia degli interventi; indicazioni operative rivolte a educatori e insegnanti, interventi di supporto per difficoltà di apprendimento mediante osservazione partecipata; consulenza, valutazione e intervento psicologico e pedagogico alle famiglie segnalate dal servizio sociale o che ne facciano direttamente richiesta; raccordo dei servizi socio-sanitari, famiglia, scuola, organismi del terzo settore; supporto ai singoli e alle comunità nelle tematiche educative; supporto ai minori all'interno delle strutture scolastiche del territorio mediante l'istituzione di apposito sportello psico-pedagogico dedicato; interventi educativi presso le scuole e il territorio per la prevenzione della violenza su donne e i minori.</p>
<b>A chi si rivolge</b>	<p>L'azione dell'equipe psico-pedagogica è orientata verso i minori e le loro famiglie residenti nell'ambito territoriale di riferimento e verso gli operatori dei servizi rivolti ai minori</p>
<b>Cosa offre</b>	<p>Le figure altamente specializzate che lavorano per questo servizio svolgono attività diversificate ma orientate tutte alla cura, ai bisogni ed al supporto dei minori e delle loro famiglie, in ogni aspetto della vita sociale.</p>
<b>Figure professionali coinvolte</b>	<p>Psicologi, Pedagogista</p>
<b>Come si attiva il servizio</b>	<p>I servizi si attivano o direttamente dalle famiglie per un supporto nella cura dei minori, oppure, laddove si ravveda la necessità di interventi educativi specifici per il minore e la famiglia dagli operatori che lavorano e /o collaborano nei servizi rivolti ai minori come il Servizio Sociale comunale, il servizio di Neuropsichiatria Infantile o il Tribunale dei Minori.</p>
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	<p>Tutto il personale possiede i titoli richiesti dal bando di gara            Coordinamento e supervisione degli operatori            Progettazione individualizzata</p>
<b>Contatti</b>	<p><b>Per il territorio dell'Ecad 16 Comune di Spoltore:</b>  <b>Assistente Sociale Coordinatore:</b> Dott.ssa Marcella Perfetto tel. 329/6532359            e-mail: <a href="mailto:ambito16@orizzontecoopsociale.it">ambito16@orizzontecoopsociale.it</a></p>

SERVIZIO	<p style="text-align: center;"><b>SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO DOMICILIARE MINORI</b>  <b>Comune di Pescara</b>  <b>Comuni dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 9 Val di Foro</b></p>
<b>Obiettivi</b>	<p>I servizi <b>socio-educativi domiciliari</b> sono attivati per i minori e i nuclei familiari in carico al Servizio sociale che necessitano di interventi personali e individualizzati, a carattere educativo e sociale. Il principale obiettivo di questo tipo di intervento è di salvaguardare la qualità del rapporto genitori/figli, all’interno del proprio nucleo familiare.</p> <p>I servizi sono gestiti per conto del Consorzio Parsifal in convenzione con il Comune di Pescara e con l’Ambito distrettuale sociale n. 9 Val di Foro. Nel Comune di Pescara il servizio educativo domiciliare è integrato alla gestione del Servizio Sociale Professionale –Settore minori sopra descritto.</p> <p>In gestione diretta la cooperativa Orizzonte gestisce per conto del Comune di Pescara il <b>servizio di Educativa territoriale</b> rivolto a minori di anni 18 i cui nuclei familiari sono percettori di RdC.</p>
<b>A chi si rivolge</b>	<p>Gli utenti diretti del servizio sono minori e famiglie in carico al Servizio sociale Professionale residenti nell’area territoriale di riferimento.</p> <p>Per l’educativa territoriale i nuclei familiari dei minori devono essere percettori di RdC</p> <p>Coinvolti come utenti indiretti sono le famiglie</p>
<b>Cosa offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sostegno educativo alla cura ed all’accudimento del minore</li> <li>-Promozione/sostegno all’autonomia del/i genitori nell’accesso a prestazioni e servizi sanitari e sociosanitari in favore dei loro figli</li> <li>-Sostegno alla prevenzione dell’insuccesso scolastico</li> <li>-Supporto nella socializzazione</li> <li>-Mediazione delle dinamiche educative e relazionali interne al nucleo</li> <li>-Monitoraggio delle funzioni genitoriali</li> <li>-Protezione e tutela del minore</li> </ul>
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Educatori, Assistente domiciliare, Supervisore pedagogico
<b>Come si attiva il servizio</b>	<p>I servizi educativi domiciliari in entrambi i territori sono attivati dall’assistente sociale che ha in carico il caso, laddove ravveda la necessità di interventi educativi specifici per il minore e la famiglia. Può essere attivato anche su richiesta del servizio di Neuropsichiatria Infantile o direttamente dal Tribunale dei Minori.</p> <p>Il servizio di Educativa Territoriale si attiva su richiesta delle famiglie attraverso la partecipazione ad un bando comunale (Comune di Pescara)</p>
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	<p>Tutto il personale possiede i titoli richiesti dal bando di gara</p> <p>Progettazione individualizzata</p> <p>Supervisione sui casi con la figura del Supervisore Pedagogico</p> <p>Erogazione delle prestazioni domiciliari tutti i giorni della settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle 13 e dalle 14,30 alle ore 19,00</p> <p>Possibilità di interventi domiciliari il sabato per situazioni particolari</p>

---

<b>Contatti</b>	<p><b>Comune di Pescara:</b> <b>Servizio socioeducativo domiciliare integrato al servizio sociopsicopedagogico</b> <b>Assistenti Sociali Coordinatori:</b> Dott.ssa Grazia Giallorenzo-Dott.ssa Claudia Spinozzi Tel.085/53437 e-mail: <a href="mailto:direzione@orizzontecoopsociale.it">direzione@orizzontecoopsociale.it</a> <b>Supervisore Pedagogico:</b> Dott.ssa Claudia Vitelli</p> <p><b>Servizio di Educativa Territoriale</b> <b>Assistente sociale coordinatore:</b> Dott.ssa Daniela De Angelis Tel 085/53437 e-mail: <a href="mailto:daniela.deangelis@orizzontecoopsociale.it">daniela.deangelis@orizzontecoopsociale.it</a></p> <p><b>Ambito n. 9 Val di Foro:</b> <b>Assistente Sociale Coordinatore:</b> Dott.ssa Donatella Ricci n. cell. 335/5291362 <b>Supervisore Pedagogico:</b> Dott.ssa Felice Francesca n- cell. 388/7249197 e-mail: <a href="mailto:foroalento@orizzontecoopsociale.it">foroalento@orizzontecoopsociale.it</a></p>
-----------------	---

---

SERVIZIO	<p style="text-align: center;"><b>CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE</b>  <b>Comune di San Giovanni Teatino (CH)</b></p>
<b>Obiettivi</b>	<p>Il CAG è uno spazio gioco destinato ai bambini; le attività svolte, quali il gioco, l'animazione, il laboratorio e l'educazione all'integrazione multiculturale hanno l'obiettivo principale di favorire lo sviluppo psicologico, relazionale e cognitivo dei bambini.</p> <p>Nel centro il bambino può:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ trovare un ambiente ideale che lo stimoli nel gioco, ma anche nelle attività più impegnative e formative;</li> <li>✓ trovare adulti con esperienza nel campo dell'infanzia che lo aiutino a costruire e progettare;</li> <li>✓ trovare i materiali più adatti per giocare in tutta sicurezza;</li> <li>✓ trovare un luogo nel quale sia del tutto libero di esprimersi, in cui non vi sia alcuna differenza tra condizioni sociali, capacità individuali ed età;</li> <li>✓ imparare a condividere i giochi e gli spazi con i suoi coetanei.</li> </ul> <p>Il servizio è gestito per conto del Consorzio Parsifal in convenzione con l'Ambito n.9 Val di Foro</p>
<b>A chi si rivolge</b>	Bambini in fascia d'età compresa tra i 6 ed i 16 anni residenti o domiciliati nell'area territoriale di riferimento.
<b>Cosa offre</b>	<p>-Uno spazio di animazione e accoglienza</p> <p>-Laboratori</p> <p>-Sostegno scolastico</p> <p>-Attività estemporanee (laboratori manipolativi, giochi di gruppo a tema, produzione di giochi con materiale di riciclo)</p>
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Animatore, Pedagogista Coordinatore
<b>Come si attiva il servizio</b>	Per accedere al servizio è necessario che i genitori o coloro che detengono la patria potestà dei minori, residenti o domiciliati nei comuni convenzionati con la Cooperativa per la gestione del servizio, si rechino direttamente presso il centro per procedere all'iscrizione del minore
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	<p>L'organizzazione del servizio prevede che a inizio anno venga stilata una programmazione con l'indicazione delle attività che verranno svolte durante l'anno, monitorate a cadenza regolare con la supervisione del coordinatore pedagogico.</p> <p>Garanzia di erogazione del servizio (rispetto dei giorni e degli orari di apertura)</p>
<b>Contatti</b>	<p><b>CAG "Il giardino dei desideri"</b> Via Trento, San Giovanni Teatino (CH)</p> <p><b>Giorni e orari di apertura:</b> dal lunedì al venerdì ore 15,00-19,00 (periodo scolastico)</p> <p><b>Responsabile del servizio:</b> Dott.ssa Felice Francesca n. cell. 388/7249197</p> <p>e-mail: <a href="mailto:foroalento@orizzontecoopsociale.it">foroalento@orizzontecoopsociale.it</a></p>

<b>SERVIZIO</b>	<b>ASSISTENZA PRE E POST SCUOLA Comune di Francavilla al Mare (CH)</b>
<b>Obiettivi</b>	Sostenere e agevolare le famiglie nel corretto equilibrio tra le loro funzioni lavorative e quelle genitoriali, attraverso una idonea accoglienza e sorveglianza agli alunni delle scuole dell'infanzia e delle scuole primarie di primo e secondo grado. Il servizio è gestito per conto del Consorzio Parsifal in convenzione con l'Ambito n.9 Val di Foro.
<b>A chi si rivolge</b>	Gli utenti diretti sono gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie residenti o domiciliati nell'area territoriale di riferimento
<b>Cosa offre</b>	Attività di accoglienza e sorveglianza dei bambini all'interno degli edifici scolastici e organizzazione di attività ludiche e ricreative nell'ora precedente l'orario delle lezioni e nell'ora successiva alla fine dell'orario delle lezioni.
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Operatori addetti alla sorveglianza
<b>Come si attiva il servizio</b>	La domanda di iscrizione all'attività di pre e/o post scuola deve essere presentata dai genitori presso gli uffici del Comune di riferimento. Il Comune provvederà poi ad inoltrare alla Cooperativa i nominativi degli iscritti.
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	Garanzia di erogazione del servizio (rispetto dei giorni e degli orari di erogazione del servizio, che sono attivati in orari e giorni stabiliti dalle rispettive scuole).
<b>Contatti</b>	<b>Responsabile del Servizio:</b> Dott.ssa Ricci Donatella – n. cell. 335/5291362 e-mail: <a href="mailto:foroalento@orizzontecoopsociale.it">foroalento@orizzontecoopsociale.it</a>

# AREA INFANZIA

SERVIZIO	<p style="text-align: center;"><b>NIDO D'INFANZIA RAGGIO DI SOLE</b> Comune di Pescara</p>
<b>Obiettivi</b>	<p>Il nido d'infanzia Raggio di Sole è un nido comunale. La cooperativa si occupa della gestione del nido da un punto di vista educativo e dei servizi ausiliari esclusa la gestione della mensa. È un servizio educativo per bambini e bambine dai 12 mesi a 3 anni, che offre un supporto alle famiglie nell'educazione dei più piccoli. I principali obiettivi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ promuovere il benessere dei bambini e delle loro famiglie;</li> <li>✓ offrire ai bambini le migliori opportunità educative, di crescita e di sviluppo armonico, in contesti sereni e stimolanti;</li> <li>✓ dare risposte flessibili ai genitori e alle famiglie dei bambini, in modo da permettere la conciliazione dei tempi di vita con quelli di lavoro.</li> </ul> <p>La metodologia adottata nella gestione del nido si riconduce principalmente ai capisaldi delle cosiddette pedagogie olistiche (ed in particolare quella montessoriana) che hanno tra i loro obiettivi la felicità e il benessere dei bambini, valorizzano le differenze individuali, e si interrogano su ciò che un bambino può sperimentare esprimendo a pieno il proprio potenziale. Da diversi anni, poniamo l'accento, inoltre sull'educazione all'aperto, secondo quella che ad oggi viene definita "outdoor education". Questo approccio, privilegiando l'ambiente esterno come contesto educativo e valorizzando un approccio esperienziale si propone come processo integro di apprendimento: la natura insegna che si impara sempre, le occasioni di crescita e di apprendimento nascono spontaneamente dalla libera interazione tra ambiente e bambini stessi. Per questo motivo i nostri spazi esterni sono pensati e organizzati in modo da offrire esperienze significative e adeguate allo svolgimento di tutte le attività che vengono proposte anche all'interno delle sezioni ma che qui si arricchiscono di suoni, profumi e sensazioni.</p>
<b>A chi si rivolge</b>	Bambini dai 12 ai 36 mesi residenti nel comune di Pescara
<b>Cosa offre</b>	Nel nido ogni bambino trova occasioni di gioco, di scoperta, di autonomia, di socializzazione tra coetanei e di esplorazione dell'ambiente circostante, in un clima affettivamente sereno e nel rispetto dei propri ritmi evolutivi. Il bambino al nido vive la sua giornata alternando momenti di cura (il pranzo, il sonno, il cambio) ad altri di gioco individuale e di gruppo, sotto l'attenzione e la cura delle educatrici, in ambienti e spazi opportunamente strutturati ed arredati.
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Educatori, Ausiliari, Coordinatore Pedagogico
<b>Come si attiva il servizio</b>	La domanda di iscrizione al nido d'infanzia deve essere presentata dai genitori presso gli uffici del Comune di Pescara. Il Comune provvederà poi ad inoltrare alla Cooperativa i nominativi degli iscritti.
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	Tutto il personale possiede i titoli richiesti dal bando di gara Alta professionalità del coordinatore pedagogico (almeno 5 anni di esperienza) Rispetto del piano educativo annuale con l'indicazione di obiettivi, tempi e finalità che viene monitorato a cadenza regolare con la supervisione del coordinatore pedagogico.
<b>Contatti</b>	<p><b>Responsabile del Servizio e Coordinatore Pedagogico:</b> Dott.ssa Vitelli Claudia – n. cell. 389/9618572 e-mail: <a href="mailto:nido@orizzontecoopsociale.it">nido@orizzontecoopsociale.it</a></p>

# AREA DISABILITA'



<b>SERVIZIO</b>	<b>ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA Comune di Francavilla al Mare (CH)</b>
<b>Obiettivi</b>	Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica, gestito per conto del Consorzio Parsifal in convenzione con l'Ambito n.9 Val di Foro, si rivolge agli alunni diversamente abili e mira ad attuare interventi qualificati che garantiscono l'integrazione sociale attraverso l'assolvimento dell'obbligo scolastico e la valorizzazione delle competenze di autonomia nel rispetto della personalità e delle abilità di ciascuno.
<b>A chi si rivolge</b>	Alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado, dichiarati persone disabili ai sensi della Legge 104/92, che necessitano di un'assistenza ad personam, residenti o domiciliati nell'area territoriale di riferimento.
<b>Cosa offre</b>	<p>Interventi educativi volti a favorire la comunicazione e l'autonomia dello studente nell'ambiente scolastico e l'integrazione nel gruppo classe</p> <p>Supporto nell'attività didattica e nell'uso di strumenti e ausili specifici</p> <p>Collaborazione con il corpo docente per il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.)</p> <p>Accoglienza all'ingresso della scuola e all'uscita</p> <p>Assistenza negli spostamenti e nella partecipazione ai momenti ricreativi (ricreazione, mensa, palestra, gite stage etc.)</p>
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Assistente educativo, Supervisore pedagogico
<b>Come si attiva il servizio</b>	Su segnalazione della scuola o su richiesta della famiglia attraverso gli uffici dei Servizi Sociali del Comune di riferimento. Il Comune provvederà poi a trasmettere alla cooperativa i nominativi degli alunni per la presa in carico del caso.
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	Tutto il personale possiede i titoli richiesti dal bando di gara Progettazione individualizzata Supervisione sui casi con la figura del Supervisore Pedagogico.
<b>Contatti</b>	<p><b>Responsabile del Servizio per l'Ambito n. 9 Val di Foro:</b> Dott.ssa Ricci Donatella – n. cell. 335/5291362</p> <p><b>Supervisore Pedagogico</b> Dott.ssa Felice Francesca– n. cell. 388/7249197</p>

SERVIZIO	<p style="text-align: center;"><b>ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI</b>  <b>Comuni dell’Ambito n. 9 Val di Foro</b>  <b>Ecad 13 Guardiagrele</b></p>
<b>Obiettivi</b>	<p>Il Servizio di Assistenza domiciliare offre ai disabili e alle loro famiglie, un supporto educativo o assistenziale. I principali obiettivi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-il mantenimento e/o potenziamento delle capacità psico-fisiche del disabile;</li> <li>-il supporto al compito educativo della famiglia e spazio di sollievo nella gestione del disabile;</li> <li>-la socializzazione e l’integrazione del disabile nel proprio territorio di appartenenza.</li> </ul> <p>E’ gestito per conto del Consorzio Parsifal in convenzione con l’Ambito n.9 Val di Foro e con l’Ecad n. 13 Guardiagrele</p>
<b>A chi si rivolge</b>	Persone disabili residenti o domiciliate nell’area territoriale di riferimento
<b>Cosa offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un servizio di cura della persona e di sollievo alla famiglia</li> <li>-Un sostegno educativo e/o assistenziale</li> <li>-Percorsi individualizzati, monitorati con puntualità e valutati periodicamente</li> <li>-Attività volte a favorire le autonomie e la socializzazione del disabile, stimolando la sua integrazione nel territorio</li> <li>-Sostegno nella costruzione di una rete di legami tra nucleo familiare e ambiente</li> </ul>
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Educatore, Operatore domiciliare (oss, osa), Supervisore pedagogico/Coordinatore
<b>Come si attiva il servizio</b>	Su richiesta della famiglia attraverso gli uffici dei Servizi Sociali del Comune di riferimento o su segnalazione del Comune stesso. L’Ente provvederà poi a trasmettere alla cooperativa i nominativi degli utenti per la presa in carico del caso.
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	<p>Progettazione individualizzata</p> <p>Rispetto del Piano Assistenziale individualizzato</p> <p>Garanzia di erogazione del servizio (rispetto dei giorni e degli orari di erogazione del servizio)</p> <p>Supervisione sui casi con la figura del Supervisore Pedagogico/Coordinatore</p>
<b>Contatti</b>	<p><b>Responsabile del Servizio per l’Ecad 13:</b> Dott.ssa Perfetto Marcella – n. cell. 329/6532359</p> <p><b>Responsabile del Servizio per l’Ambito n. 9 Foro Alento:</b> Dott.ssa Ricci Donatella – n. cell. 335/5291362</p>

# AREA ANZIANI

SERVIZIO	<b>ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI</b> <b>Ecad 13 Guardiagrele</b>
<b>Obiettivi</b>	<p>-Favorire il più possibile la permanenza dell'anziano solo, presso il proprio domicilio;</p> <p>-Migliorare la qualità di vita delle persone anziane;</p> <p>-Potenziare il sistema domiciliare integrato, aspetto necessario per far fronte alle varie richieste dell'utente, e garantendo risposte sempre più adeguate ed idonee alle esigenze dell'anziano.</p> <p>-Prevenire ricoveri impropri presso strutture protette;</p> <p>-Prevenire e rimuovere le cause che possono determinare nell'anziano l'isolamento e l'esclusione sociale;</p> <p>-Garantire il soddisfacimento delle esigenze primarie dell'utente, favorendone la permanenza in un ambiente idoneo.</p> <p>È gestito per conto del Consorzio Parsifal in convenzione con l'Ecad 13 Guardiagrele.</p>
<b>A chi si rivolge</b>	Anziani parzialmente autosufficienti e/o non autosufficienti residenti nel territorio di riferimento
<b>Cosa offre</b>	Il servizio di assistenza domiciliare anziani offre un supporto materiale nella cura dell'igiene personale e ambientale delle persone anziane, spesso non autosufficienti e prive di una rete familiare. Inoltre, garantisce lo svolgimento di commissioni esterne e l'integrazione sociale e lo sviluppo della vita di relazione.
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Operatori domiciliari (oss, osa)
<b>Come si attiva il servizio</b>	Su richiesta della famiglia attraverso gli uffici dei Servizi Sociali del Comune di riferimento o su segnalazione del Comune stesso. L'Ente provvederà poi a trasmettere alla cooperativa i nominativi degli utenti per la presa in carico del caso.
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	<p>Rispetto del Piano Assistenziale individualizzato.</p> <p>Garanzia di erogazione del servizio (rispetto dei giorni e degli orari di erogazione del servizio) .</p> <p>Supervisione sui casi da parte del coordinatore, svolta anche con l'effettuazione di visite domiciliari di monitoraggio.</p>
<b>Contatti</b>	<b>Responsabile del Servizio:</b> Dott.ssa Perfetto Marcella – n. cell. 329/6532359

SERVIZIO	CENTRO SOCIALE ANZIANI Comune di Francavilla al Mare (CH)
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Prevenire l'emarginazione e la solitudine degli anziani</li> <li>-Valorizzare le risorse personali</li> <li>-Stimolare le attitudini personali proponendo attività culturali, di animazione, informatica, ed altro</li> <li>-Creare gruppi di interesse e favorire la socializzazione</li> <li>-Facilitare momenti di ascolto e di dialogo</li> </ul> <p>I Centri Sociali per Anziani sono gestiti per conto del Consorzio Parsifal in convenzione con l'Ambito n. 9 Val di Foro</p>
<b>A chi si rivolge</b>	A tutte le persone che hanno superato i 60 anni d'età in condizioni di autosufficienza, dell'area territoriale di riferimento.
<b>Cosa offre</b>	I Centri Sociali per gli Anziani costituiscono un luogo di incontro sociale, culturale e ricreativo diretto a prevenire situazioni di isolamento ed emarginazione degli anziani stessi, mediante l'organizzazione di iniziative e attività, che favoriscano l'aggregazione ed il dialogo con le altre componenti della comunità locale.
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Animatori, Ausiliari
<b>Come si attiva il servizio</b>	Tutte le persone interessate possono iscriversi direttamente presso i Centri sociali.
<b>Requisiti minimi garantiti</b>	<p>Garanzia di erogazione del servizio (rispetto dei giorni e degli orari di erogazione del servizio)</p> <p>Programmazione annuale delle attività</p> <p>Coinvolgimento degli utenti nella programmazione delle attività</p>
<b>Contatti</b>	<p><b>CSA "Valle Anzuca"</b>, Via Valle Anzuca – Francavilla al Mare (CH) Aperto tutti i pomeriggi dal lunedì al sabato dalle 16.00 alle 19.00.</p> <p><b>CSA "Asterope"</b>, Lido Asterope – Francavilla al Mare (CH) Aperto tutti i pomeriggi dal lunedì al sabato dalle 15.00 alle 19.00.</p> <p><b>Responsabile del Servizio per la Cooperativa:</b> Dott.ssa Ricci Donatella – n. cell. 335/5291362</p>

## ALTRI SERVIZI

SERVIZI PRIVATI	
Descrizione attività	<p>La cooperativa è uno dei due sportelli di riferimento della rete <i>Comete</i> in Abruzzo. La rete, costituita da cooperative sociali e consorzi che coprono con le loro attività il territorio nazionale, nasce per proporre una risposta personalizzata alle famiglie che cercano servizi di assistenza alla persona per la cura per i propri cari: dall'assistenza domiciliare di base al supporto per l'ingresso in case di riposo e residenze per anziani, dai percorsi educativi individualizzati alle consulenze professionali specialistiche per minori e genitori. Inoltre, <i>Comete</i> mette a disposizione la propria capillarità sul territorio nazionale e la propria competenza per sviluppare servizi integrabili all'interno dei piani di welfare aziendale. Servizi di assistenza alla persona e welfare aziendale sono due percorsi che consentono di arrivare a dare risposte personalizzate ai bisogni di cura delle famiglie, attraverso le soluzioni (pubbliche e private) presenti sul territorio.</p> <p>Oltre ad essere parte della rete <i>Comete</i> la cooperativa eroga servizi per beneficiari di voucher erogati dalla Regione Abruzzo per il supporto alle famiglie nell'ambito del P.O. F.S.E. Abruzzo 2014-2020 Asse 2 Inclusione Sociale per i Comuni di Pescara e all'interno dell'ASD n.16 Comune di Spoltore.</p>
Tipologia di Utenti	Minori, minori con disabilità certificate, anziani parzialmente autosufficienti, adulti con necessità di supporto psicologico

# PROCEDURE DI RECLAMO

## **IL RECLAMO**

La comunicazione con l'utente e il committente viene favorita dall'attivazione di una procedura di segnalazione dei reclami sui servizi, al fine di conoscere e gestire tempestivamente i disservizi e di acquisire informazioni per il miglioramento e per la progettazione di nuovi servizi.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale. Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo formalizzando una specifica segnalazione, attraverso l'utilizzo di un modulo reperibile presso gli uffici della cooperativa.

L'utente compila il modulo (di seguito allegato) precisando l'oggetto del reclamo sottoscrivendo la propria segnalazione, se lo ritiene opportuno, e lo invia alla cooperativa per posta, via mail o via fax. Al ricevimento del reclamo la cooperativa provvede entro le 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni o chiarimenti e concordare una possibile soluzione. La gestione del reclamo con l'eliminazione delle cause del disservizio deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre i 30 giorni consecutivi alla data di presentazione del reclamo. Tutti i moduli compilati sono visionati dal Responsabile Qualità e dai Coordinatori di servizio che ne gestiscono il trattamento attraverso un'azione correttiva, partecipando anche all'analisi delle cause che hanno determinato il reclamo.

### **Contatti per la segnalazione dei reclami:**

Cooperativa Sociale Orizzonte, Via Aldo Moro 21/5 Pescara (PE)

Tel 085/4313839

Pec : orizontecoop@pec.it

Mail : amministrazione@orizontecoopsociale.it



**MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEL RECLAMO – COOPERATIVA SOCIALE ORIZZONTE**

Servizio a cui è diretta la segnalazione: \_\_\_\_\_ Comune: \_\_\_\_\_

Dati anagrafici di chi segnala il reclamo:

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_ DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_

COMUNE DI RESIDENZA \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

VIA / PIAZZA \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

TELEFONO/ CELLULARE \_\_\_\_\_

Oggetto del reclamo:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ai sensi del Nuovo Regolamento Privacy, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa.

## **Sommario**

<b>AREA MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE .....</b>	<b>6</b>
<b>AREA INFANZIA.....</b>	<b>15</b>
<b>AREA DISABILITA' .....</b>	<b>17</b>
<b>AREA ANZIANI .....</b>	<b>20</b>
<b>ALTRI SERVIZI .....</b>	<b>23</b>
<b>PROCEDURE DI RECLAMO .....</b>	<b>24</b>