



**LA PIRAMIDE**  
Cooperativa Sociale ONLUS

# CARTA DEI SERVIZI

**Art. 3 Cost.**

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

## INDICE

Premessa Presidente.....	pg.3
1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	pg.4
2. CHI SIAMO.....	pg.4
3. SETTORI.....	pg.4
4. ALTRE INFO.....	pg.5
5. PRINCIPI FONDAMENTALI PERSEGUITI.....	pg.6
6. BENEFICIARI DEGLI INTERVENTI ATTUATI.....	pg.6
7. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI.....	pg.7
8. SERVIZI E PROGETTI.....	pg.7
9. PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	pg.11
11. PRESENTAZIONE DI RECLAMI.....	pg.11
12. STANDARD DI QUALITA'.....	pg.11



**LA PIRAMIDE**  
Cooperativa Sociale ONLUS

La Piramide – Cooperativa Sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI



*Gentili lettori,*

*la “Piramide - Cooperativa Sociale Onlus” ha scelto di impostare il proprio lavoro nell’ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.*

*A tale scopo è stata costituita al fine di fornire risposte adeguate alle richieste dei servizi invianti e garantire accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.*

*La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi.*

*Attraverso questo strumento cerchiamo di fornire una chiara descrizione delle strutture, dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale.*

*Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.*

*Cordiali Saluti.*

*Il Presidente*

**GIOVANNI BOCCELLA**

**LA PIRAMIDE - COOP. SOCIALE ONLUS**  
**83040 CASTELFRANCO (AV)**  
**R.E.A. AVELLINO 170815**  
**C.F. - P.IVA 026 1767 0647**

## **1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

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. E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

La "Piramide – Coop. Sociale Onlus" si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

## **2. CHI SIAMO**

"La Piramide – Cooperativa Sociale Onlus" è una cooperativa sociale di tipo A e B (categoria attività esercitata produzione e lavoro-gestione servizi ed inserimento lavorativo) nata il 21/11/2009, con sede legale nel comune di Castelfranci, in via PDZ Via Vadantico, snc.

La cooperativa sociale opera senza finalità di lucro e persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale attraverso: la gestione di servizi sociosanitari ed educativi (art. 1 L. 328/91, lettera a) e lo svolgimento di attività mirate all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate (art. 1 L. 328/91, lettera b). La società, al fine del perseguimento dei suoi scopi, può svolgere la propria attività anche con terzi.

## **3. OPERA NEI SETTORI:**

Attività di assistenza sociosanitaria anche domiciliare, compresa la gestione di centri diurni, di primo intervento, di accoglienza e di comunità alloggio per il recupero di persone socialmente svantaggiate (anziani, disabili fisici e psichici, tossicodipendenti, minori a rischio, immigrati), attività e gestione di case famiglia, centro diurni e/o notturni (SIR, RSA, Case Albergo, Centri Polifunzionali, Fattorie Sociali), attività di animazione e iniziative ricreative, culturali a raggiungere lo scopo sociale, attività di assistenza

scolastica, ivi compresa l'attività di asilo nido, attività educative, formative, di supporto scolastico ed extrascolastico per i minori ed adulti destinatari dello scopo sociale, attività di servizio quali la gestione di spazi socio-educativi e di ogni altro supporto logistico (mense), attività di ricerca, organizzazione convegni, seminari di studio, attività di stampa e di documentazione finalizzata alla sensibilizzazione su problemi sociali, attività di formazione, aggiornamento, qualificazione e/o riqualificazione del personale socio-assistenziale e adatto alle attività previste dallo statuto, attività

**CARTA DEI SERVIZI**

di collaborazione con associazioni ed enti che operano nel settore socio-sanitario ed educativo, cura di biblioteche pubbliche con catalogazione e custodia dei volumi e delle stesse, servizi di custodia e di trasporto dei beni culturali ed ambientali, attività di consulenza ed assistenza legale stragiudiziale a favore delle cooperative già costituite o costituenti, inerenti la partecipazione alle gare per l'affidamento dei servizi socio-sanitari, la gestione degli stessi e tutte le problematiche connesse mediante servizi propri e/o in accreditamento, in convenzione con Enti Pubblici e privati.

E' radicata sul territorio campano, soprattutto sui comuni inclusi nel Piano di zona di Ariano Irpino e nel Piano di zona di Lioni (rispettivamente 29 comuni e 25 comuni).

Partecipa ai vari bandi nazionali e alle gare di appalto per la gestione di servizi di assistenza domiciliare.

Inoltre, è in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento Regionale N.4 del 7 aprile 2014 in relazione all'esercizio delle attività di cui al Catalogo Sez. B – Servizi domiciliari e territoriali. La predetta società risulta regolarmente iscritta al Registro delle Imprese della Camera di Commercio di AVELLINO n° A201003 del 06/10/2009.

**4. ALTRE INFO**

<b>C.F./ P. IVA</b>	02617670647												
<b>NATURA GIURIDICA</b>	Cooperativa Sociale Onlus												
<b>MAIL</b>	piramide@yahoo.com												
<b>PEC</b>	cooperativa.piramide@legalmail.it												
<b>SEDE LEGALE</b>	Via Vadantico, snc 83040 Castelfranci (AV)												
<b>ISCRIZIONI</b>	<b>ISCRIZIONE ALBO REGIONE CAMPANIA DELLE COOPERATIVE SOCIALI</b>												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DECRETO N°</th> <th>DEL</th> <th>DIPART.</th> <th>DIR. GEN/ DIR. STAFF DIP.</th> <th>UOD/STAFF DIR. GEN.</th> <th>SEZIONE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>776</td> <td>23/09/2016</td> <td>54</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DECRETO N°	DEL	DIPART.	DIR. GEN/ DIR. STAFF DIP.	UOD/STAFF DIR. GEN.	SEZIONE	776	23/09/2016	54	12	6	0
	DECRETO N°	DEL	DIPART.	DIR. GEN/ DIR. STAFF DIP.	UOD/STAFF DIR. GEN.	SEZIONE							
	776	23/09/2016	54	12	6	0							
Oggetto: <i>L. 381/91. L.R. 7/2015. Regolamento n. 1/2016. Albo delle Cooperative Sociali. Iscrizione nella sezione A della Cooperativa "LA PIRAMIDE - COOPERATIVA SOCIALE ONLUS" con sede nel comune di Castelfranci (AV)</i>													
<b>ISCRIZIONE A:</b> C.C.I.A.A. per le Cooperative sociali con <u>REA AV-170815</u>													
	Data di iscrizione: 06/10/2009.												
	<b>ISCRIZIONE ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE:</b> Che la cooperativa è iscritta all'Albo delle Società Cooperative della Camera di Commercio di Avellino con il numero A201003. <b>Data di iscrizione:</b> 06/10/2009. <b>Sezione:</b> Cooperative a mutualità prevalente di cui agli Art. 2512 e seg.; <b>Categoria:</b> Cooperative Sociali; <b>Categoria attività esercitata:</b> Produzione e lavoro-gestione servizi ed inserimento lavorativo (tipo A)												
	Aderente alla Confcooperative Campania a far data dal 28 settembre 2012, con numero di matricola confederale <b>66069</b> .												

CARTA DEI SERVIZI

<b>CODICE ATECO 2007</b>	88.1 Attività prevalente: assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili.
<b>EVENTUALI CERTIFICAZIONI</b>	Q-CERT ISO 9001:2008 Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza socio-sanitaria educativa svolti a domicilio in forma residenziale e non.

## 5. PRINCIPI FONDAMENTALI PERSEGUITI

La cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, socio- sanitari, educativi e culturali. La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema. Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell' "empowerment", è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. E' frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione ed alla cura dei collegamenti "di rete", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità. Inoltre, persegue:

- **UGUAGLIANZA:** Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.
- **IMPARZIALITA':** Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **CONTINUITA':** L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
- **RISERVATEZZA:** il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.
- **INFORMAZIONE, FORMAZIONE, PROFESSIONALITA'** degli operatori accuratamente selezionati.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** la cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## 6. BENEFICIARI DEGLI INTERVENTI ATTUATI

## CARTA DEI SERVIZI

Bambine e bambini, adolescenti, giovani italiani e stranieri, anziani, disabili, donne maltrattate sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa. I soci lavoratori, apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la cooperativa si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.

## 7. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa "Eos" sono l'Assemblea, le Riunioni dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

- **L'Assemblea** è organo sovrano della strutturazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo.
- **Il Presidente** ha la rappresentanza della cooperativa "La Piramide" di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione.
- **Il Consiglio di Amministrazione** è composto dal presidente e 2 consiglieri eletti dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione.
- **Soci lavoratori:** membro della società cooperativa che presta la sua attività lavorativa presso la società stessa come previsto dalla legge 142/01; concorre alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa, mette a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa.

## 8. SERVIZI E PROGETTI

Servizi:

- SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI;
- COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI;
- SERVIZI ACCESSORI PREVISTI DA "HOME CARE";
- GESTIONE "MICRONIDO".

Progetti:

- BENESSERE GIOVANI – ORGANIZZIAMOCI;
- LUDOBUS.

Nel dettaglio:

➤ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

L'assistenza domiciliare è rivolta alle persone che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica o comunque non più in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno, al fine di consentire loro di permanere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza. Il servizio è offerto da personale in possesso di una adeguata formazione professionale

(Attestato OSA/OSS, in riferimento alle esigenze rilevate e descritte nel PAI definito dall'Ass. Sociale).

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
- ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;
- valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura.

Gli operatori, nel rispetto del PAI, in costante comunicazione con assistenti sociali e coordinatrice del servizio, sommariamente, svolgono le seguenti attività:

- Aiuto nella mobilitazione (es. alzare e coricare la persona);
- Igiene personale;
- Controllo/aiuto nell'assunzione dei pasti;
- Sostegno nella deambulazione e nei piccoli spostamenti negli spazi interni ed esterni;
- Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione quando complementari alle attività sanitarie (mobilitazione, massaggi e frizioni per prevenire piaghe da decubito, controllo della temperatura ecc.), che non siano riservate a competenze specifiche di altre figure professionali;
- Governo e pulizia della abitazione con particolare cura all'igiene e all'areazione dell'ambiente;
- Preparazione dei pasti;
- Cambio, lavaggio, rammendo e stiratura del vestiario a domicilio, (comprese le lenzuola, al bisogno, e, almeno due volte l'anno, i tendaggi ) o in assenza di lavabiancheria, tramite servizi esterni indicati dal competente Servizio Sociale dei Comuni e a cura dell'operatore;
- Accompagnamenti per visite mediche, nonché finalizzati a mantenere la vita di relazione e la partecipazione ad attività professionali, di studio e di tempo libero, da effettuarsi anche con mezzi comunque assicurati dalla Ditta e sotto l'esclusiva responsabilità di quest'ultima;
- Supporto e informazione sui diritti, pratiche e servizi.

Svolto presso:

- Lotto 5 – Ariano/Greci in partenariato con Consorzio ICARO;
- Su 12 comuni dell'ambito sociale A3 di Lioni in RTI con la cooperativa "Nuovi Orizzonti".

➤ **COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI "ALI PER VOLARE"**





La comunità alloggio “Ali per Volare” è una struttura autorizzata ad ospitare ragazzi temporaneamente privi di idoneo ambiente familiare e sottoposti, pertanto, a provvedimenti civili, amministrativi o penali dall'Autorità Giudiziaria Minorile ed ad ospitare minori richiedenti asilo politico e profughi, o minori stranieri non accompagnati presenti sul territorio provinciale. La struttura, ubicata a Lioni (AV) in via Sant'Antonio, 59, può ospitare fino ad un massimo di 8 ragazzi di età compresa tra i 13 e 18 anni e giovani (fino ai 21 anni) .

La Comunità Alloggio, in particolare, si presenta come una realtà con il ruolo sociale di una struttura che accoglie ragazzi, caratterizzata dalla specificità dei bisogni ai quali deve rispondere ma anche dal rapporto che deve necessariamente stabilire con gli altri “attori del territorio” che assumono un ruolo centrale nella vita dei ragazzi (famiglia, scuola, servizi sociali, strutture ricreative, strutture sportive etc). La cooperativa, gestore della struttura, già ben radicata sul territorio, ha stabilito negli anni, reti territoriali forti che, nella gestione del servizio residenziale, rendono lo stesso centrale, lo pongono all'attenzione delle progettualità che si sviluppano sul territorio.

L'intento è che i ragazzi ospitati avvertano sempre meno il proprio reale disagio, che non si sentano “diversi” e che per raggiungere tale scopo è necessario consentire loro di vivere ampiamente il contesto in cui vivono; difatti, nel lavoro di équipe degli operatori in cui viene definito un progetto educativo individualizzato per ciascun minore il fattore comune e perseguito è quello di renderli autonomi, di farli sentire “parte di una famiglia allargata” e parte della comunità che li ospita istaurando rapporti con le associazioni giovanili del territorio (Forum dei Giovani – ACR), la parrocchia, i vari servizi per ragazzi, i luoghi di ritrovo giovanile (es. biblioteca comunale).

Il nostro progetto educativo tiene conto di alcuni punti di riferimento fondamentali:

- La qualità della relazione globale tra educatore e ragazzo;
- La definizione di percorsi educativi personalizzati;
- Offrire un quadro di normalità.

La comunità, nelle persone che ci lavorano e che svolgono il loro lavoro con competenza ma anche con solidarietà, condividono l'intento, in senso metaforico, di “donare ali ai ragazzi ospitati” e, nel concreto, fornirgli strumenti per potere affrontare il percorso esistenziale, nel difficile mondo postmoderno, nel miglior modo possibili.

Dal mese di Maggio 2017 la comunità ospita minori stranieri non accompagnati

➤ **SERVIZI PER PROGETTO “HOME CARE”**

Erogazione delle prestazioni integrative per servizio di assistenza alla persona erogata dopo in consorziato con “Consorzio ICARO” presso l’ambito territoriali sociali A3 di Lioni a seguito

del progetto “Home Care” previsto dall’INPS rivolto ai dipendenti e ai pensionati pubblici, ai i loro coniugi, parenti o affini di primo grado non autosufficienti.

➤ **MICRONIDO “I NANEROTTOLI” – ARIANO IRPINO**



Da settembre 2016 gestisce il micro-nido “I NANEROTTOLI” ubicata nel comune di Ariano Irpino (AV), in via Viggiano, presso il complesso scolastico comunale; il servizio suddetto di cura all’infanzia è stato aggiudicato da ICARO Consorzio di Cooperative Sociali e dalla Piramide con Determina Dirigenziale n. 664 del 20.10.2016.

Precedentemente aveva già gestito, sullo stesso territorio, un servizio simile nel comune di Cardito.

Il micronido si presenta come struttura in grado di accogliere, i bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni, per 6 giorni settimanali incluso il sabato (mezza giornata); l’orario di apertura è fissato alle 8.00 e quello di chiusura alle ore 16.00,

Lo stile educativo si ispira ai principi pedagogici dell’educazione secondo cui il bambino è stimolato ad esprimere col corpo e con le parole le proprie emozioni positive e negative, all’interno di un clima accogliente e disponibile a un ascolto attivo e attento rispetto ai bisogni del piccolo.

Il gioco, l’educazione motoria e sonoro-musicale saranno il centro delle strategie d’apprendimento proposte.

La struttura ha l’intento di fornire un operato capace di educare e formare anche i più piccoli, offrendo opportunità e stimoli che consentano la costruzione dell’identità, dell’autonomia e dell’interazione con altri bambini ed adulti.

➤ **BENESSERE GIOVANI – ORGANIZZIAMOCI**

Luglio 2017: finanziamento del progetto “Noi, protagonisti del territorio” – bando “Benessere Giovani”, progettato per/in partenariato con il comune di Guardia Lombardi – POR FSE Campania 2014/2020. La cooperativa si è occupata della progettazione e, nelle prossime settimane, del coordinamento delle attività.



➤ **PROGETTO SPERIMENTALE “LUDOBUS”**

Nell’anno 2015, è partner del Progetto sperimentale “Ludobus

### CARTA DEI SERVIZI

per la prima infanzia”, finanziato dalla Regione Campania, POR FESR 2007-2013, insieme al Consorzio dei Servizi Sociali “Alta Irpinia” e all’Istituto Comprensivo “V. Criscuoli” di S. Angelo dei Lombardi, coordinando le attività su tutti i 25 comuni, finanziato dalla Regione Campania con DD n.14 del 02/02/11 (BURC n.9 del 07.02.11). La cooperativa svolge attualmente, nella seconda annualità del progetto, il coordinamento, la segreteria organizzativa ed amministrativa, gestisce e pianifica in accordo con tutti i comuni dell’ambito A3 le uscite in piazze e scuole, offrendo la possibilità di divertirsi con giochi in legno, giochi in scatola e di società non comuni, nuovi, innovativi, molti artigianali.

## 9. PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all’aggiornamento grazie a momenti di formazione interna avvalendosi di altre cooperative specializzate in formazione o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l’Ambito Sociale di zona e le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

## 10. MODALITA’ E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA’

“La Piramide – Coop. Sociale Onlus” si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d’ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

La Cooperativa si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, famigliari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

## 11. PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Al fine di tutelare posizioni soggettive o rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente: la comunicazione di reclamo deve essere presentata per iscritto ai Responsabili delle Strutture o presso la sede amministrativa della Cooperativa, in carta libera oppure utilizzando il modello predisposto e disponibile presso la Cooperativa stessa.

## 12. STANDARD DI QUALITA’

I principi che qualificano il lavoro di ciascun Responsabile della Cooperativa e del personale impiegato, sono:

- il dialogo, il confronto e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- la capacità di reperire e coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio;

### CARTA DEI SERVIZI

- il forte impegno dei soci e dei collaboratori che consentono una implementazione delle competenze e dell'esperienza;
- la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai fenomeni sociali;
- l'analisi dei bisogni e la progettazione di interventi tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- il lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- la formazione del personale per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe;
  
- I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono valutare e osservare il lavoro svolto dall'Equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

Ultimo aggiornamento: Luglio 2017

**LA PIRAMIDE - COOP. SOCIALE ONLUS**  
83040 CASTELFRANCO (AV)  
R.E.A. AVELLINO 170815  
C.F. - P.IVA 026 1767 0647