

# CARTA DEI SERVIZI



*“Globalizzare la solidarietà per costruire  
una società che rispetti il lavoro  
e la persona.”*

*Giovanni Paolo II*

## INDICE

Carta dei servizi – Presentazione	5
La cooperativa – Chi siamo	6
Vision – Mission – Valori	7
Politica	8
Dove siamo	11
Mappa degli Stakeholders	12
Organigramma	14
Le Certificazioni	15
I Servizi – Disabilità	
Attività socio-riabilitative nei centri diurni per minori e adulti	16
Attività socio-riabilitative nei centri diurni per disabili adulti	19
Trasporti	20
Attività socio-riabilitative nei centri residenziali per disabili adulti	21
Assistenza Domiciliare	22
Assistenza Scolastica	24
Attività motorie	25

Attività di orientamento e inserimento lavorativo	25
I Servizi - Salute Mentale	
Attività socio-riabilitative nei centri diurni per adulti	26
I Servizi - Minori	
Attività socio-educativa per l'infanzia	27
Servizi - Dipendenze	29
I Servizi - Formazione	30
Progetti interculturali	31
Progetti innovazione sociale	31
Garanzie per i cittadini	32
La Qualità dei Servizi	33
Privacy e Sicurezza	35
Procedura Reclami	36

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### Presentazione

La carta dei servizi, istituita con Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, può essere definita come un contratto o un patto preventivo che un'azienda o un ente fanno con i propri utenti circa le prestazioni erogate, nonché le modalità con cui l'ente risponde agli utenti del mancato rispetto di uno o più termini del contratto. Possiamo così affermare che gli elementi costitutivi della carta dei servizi sono l'ente erogatore, l'utente, il patto preventivo circa le prestazioni e l'eventuale rimborso per il mancato adempimento. **La Carta dei servizi intende, dunque, essere lo strumento di concretizzazione dei principi fondamentali che motivano e animano le attività della Cooperativa.** Questa carta infatti si pone come obiettivo quello di presentare in modo chiaro e trasparente i servizi offerti, progettati e pensati per raccogliere le necessità concrete e immediate e le procedure da seguire per poterne usufruire.

Helios, consapevole della propria missione di società cooperativa sociale al servizio della collettività, intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri utenti, per conoscere e soddisfare le loro necessità e le loro esigenze.

Attraverso la Carta dei servizi, Helios si impegna a fornire servizi di qualità alle persone, a cui chiede di partecipare attivamente con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti, al miglioramento dell'offerta dei servizi.

La Carta dei Servizi seconda edizione è la conferma e la prosecuzione del percorso intrapreso già da tempo e sintetizza le azioni attuate o in via di realizzazione per tradurre in concreto la politica orientata alla qualità dei servizi e alla soddisfazione degli utenti, che costituiscono il primo punto di riferimento per l'intero sistema aziendale.

La Carta dei Servizi è da intendersi in "continuo divenire" e va aggiornata, nel suo momento operativo, secondo le "novità" che di volta in volta si presentano. Per questo potrebbe contenere delle imperfezioni che verranno prontamente corrette nella prossima edizione.

La Carta è pubblicata sul sito della Cooperativa.

Le informazioni contenute nella presente edizione della Carta dei Servizi sono aggiornate a gennaio 2024.

## LA COOPERATIVA

### Chi siamo

Helios nasce nel dicembre 2017 dalla fusione tra le cooperative sociali Cultura e Lavoro e Oasi Sport Libertas, cooperative che hanno operato nel territorio della Provincia di Terni fin dagli anni ottanta.

La cooperativa si connota come impresa non profit, espressione della società civile organizzata che si pone tra Stato e mercato, con progetti ed interventi che coniugano insieme flessibilità, economicità, efficacia e qualità e li integrano del valore aggiunto costituito dall'attenzione alla persona, sia come destinatario dei servizi offerti, sia come lavoratore.

Helios, infatti, orienta il suo impegno al miglioramento della qualità della vita dei cittadini del suo territorio e alla diffusione del principio di centralità della persona nel lavoro e nella società, lavorando per il benessere, la dignità, i diritti e la riabilitazione della persona, pensata nella pienezza del suo essere parte della società.

HELIOS fa della completezza dell'offerta, della professionalità, delle competenze e della competitività i propri punti di forza, in un quadro di prossimità territoriale che consente di condividere i problemi del contesto e di operare con dedizione e flessibilità. Per svolgere questa sua missione esercita in via stabile e principale un'attività d'impresa di interesse generale, senza scopo di lucro e per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, adottando modalità di gestione responsabili e trasparenti e favorendo il più ampio coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e di altri soggetti interessati alle loro attività. In questa ottica HELIOS assume la prospettiva di una organizzazione multistakeholder che promuove un assetto organizzativo e di governance al quale partecipano diverse tipologie di portatori di interesse, lavoratori, volontari, fruitori dei servizi, finanziatori ed una organizzazione multidisciplinare in grado di connettere realtà, competenze e professionalità differenti per gestire efficacemente processi complessi e affrontare meglio le nuove sfide.

La cooperativa ha come oggetto: - la risposta ai bisogni delle persone socialmente svantaggiate quali disabili fisici e psichici, minori a rischio di emarginazione sociale, anziani, extracomunitari, tossicodipendenti, persone senza fissa dimora e in condizioni esistenziali di povertà estrema – la risposta ai bisogni educativi, formativi, culturali e ricreativi dei minori e degli adulti.

La Cooperativa è iscritta all'Albo Regionale n. 1 Sez. A, ai sensi dell'art.2 – comma 2, lettera a) – della L. R. n.9/2005. Dal 16 dicembre 2004 Helios è costituita in forma di Società Cooperativa Sociale ed è iscritta all'apposito albo delle società cooperative a mutualità prevalente e di diritto.

Dall'ottobre 2000 la Cooperativa è iscritta alla prima sezione del registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati con il N° di iscrizione A/49/2000/TR (art. 54 del Decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1999, n. 394).

È socia:

- delle ACLI.
- di IRECOOP, agenzia formativa accreditata presso la Regione Umbria
- della Banca Popolare Etica.

Aderisce:

- alla Confcooperative – Federsolidarietà
- al CNCA – Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza
- Associazione Noità
- Al Forum del Terzo Settore.

È convenzionata con numerose Università per lo svolgimento di tirocini formativi pre e post lauream.

La Cooperativa è Agenzia Formativa Accreditata presso la Regione Umbria.

## Vision

**Helios** vuole essere soggetto attivo per la cura dei bisogni delle persone e per la crescita della qualità della vita, del capitale sociale e della cultura della solidarietà nel territorio della provincia di Terni.

## Mission

La società cooperativa sociale Helios è una impresa sociale espressione della società civile organizzata ternana. La cooperativa opera nel mercato di qualità sociale con progetti ed interventi ispirati alla flessibilità, all' economicità, all' efficacia e alla qualità. La cooperativa si configura: come impresa di servizi sociali, sanitari ed educativi in cui trovano sintesi e traduzione concreta i valori e i diritti della persona; come soggetto qualificato della comunità per la progettazione e realizzazione di interventi efficaci in risposta alle mutevoli forme di disagio e di emarginazione.

## Valori

La Società cooperativa sociale Helios, ispirandosi ai **“Principi della Cooperazione”** della ICA (Alleanza Cooperativa Internazionale) e al Codice dei Comportamenti Imprenditoriali, della Qualità Cooperativa e della Vita Associativa di Confcooperative-Federsolidarietà, individua nei seguenti i suoi valori di riferimento:

SOLIDARIETÀ E PROSSIMITÀ

SOSTENIBILITÀ ED EFFICACIA

CULTURA E CONDIVISIONE

DEMOCRAZIA E PARTECIPAZIONE

INCLUSIONE ED INTEGRAZIONE

## **POLITICA**

### Premessa

**HELIOS** Società Cooperativa Sociale orienta il suo impegno al miglioramento della qualità della vita dei cittadini del suo territorio e alla diffusione del principio di centralità della persona nel lavoro e nella società. Per svolgere questa sua missione partecipa responsabilmente e con competenza alla vita della comunità; mantiene un rapporto attivo, franco e paritetico con gli altri attori delle politiche sociali, ed è sempre presente nei luoghi dove si decide la politica sociale della città; la sua posizione non è mai quella di attore passivo ma la sua opera è sempre orientata a stimolare il miglioramento delle risposte, la sperimentazione e l'innovazione, con una forte attenzione allo sviluppo della cultura sociale e cooperativa.

### Dialogo con gli stakeholder

In questa ottica HELIOS assume come prioritaria l'apertura al dialogo con i diversi stakeholders per la definizione di strategie aziendali capaci di armonizzare i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse con gli obiettivi aziendali, promuovendo la loro partecipazione alla costruzione della politica e confrontandosi in modo continuo con le loro percezioni.

### Standard di riferimento

HELIOS afferma che il principio di legalità e il rispetto pieno della normative vigenti sono presupposto inemendabile di ogni strategia o determinazione connessa alla propria attività. Allo stesso modo, la cooperativa assume l'impegno di rispettare il **Codice Etico della Cooperazione Sociale di Federsolidarietà** e le convenzioni e le raccomandazioni internazionali, incluse le risoluzioni di organismi quali l'**ILO** -

International Labour Organisation - e l'**ONU** - United Nations Organization -; nonché di promuovere ogni azione volta a favorire l'affermazione e la diffusione di una cultura manageriale ampiamente condivisa, orientata al superamento di ogni forma di sfruttamento, emarginazione e discriminazione sui luoghi di lavoro.

### Norme di riferimento

HELIOS vuole essere portatrice e promotrice di valori etici; per questo ha adottato un sistema di gestione aziendale certificato in base alle norme volontarie di riferimento in materia di qualità e di responsabilità sociale. L'efficacia del Sistema di Gestione, ispirato alle norme **ISO 9001:2015 e SA 8000:2014**, al SAI, al SAAS, al SGS, si misurerà nella capacità dello strumento di garantire la rispondenza delle attività e dei risultati:

- alle esigenze e alle aspettative degli stakeholders;
  - al conseguimento degli obiettivi prefissati di sostenibilità economico-finanziaria delle attività di gestione;
  - al rispetto pieno e puntuale della legge;
  - all'esercizio di un ruolo sempre più attivo e propositivo nel sistema di welfare locale.
- Qualora HELIOS dovesse attivare nuovi servizi potenzialmente idonei all'impiego di giovani lavoratori o incidentalmente suscettibili dell'impiego di minori essa si conforma al dettato del punto 1.3 della norma SA8000:2014. In particolare:

- viene attivata la Procedura "Azione di rimedio Bambini lavoratori" se sono trovati minori al lavoro o quando si rivolgono alla cooperativa minori in cerca di lavoro;

- viene attivata la "Procedura valutazione giovane lavoratore" se il giovane lavoratore è soggetto alle normative sull'istruzione obbligatoria, a condizione che sia al di fuori dell'orario scolastico; il totale delle ore di trasporto (da e per luogo di lavoro e scuola), quelle dedicate alla scuola e al lavoro non eccedano le 10 ore complessive al giorno; in nessun caso lavori più di 8 ore al giorno; non lavori nelle ore notturne.

### Obiettivi

Gli obiettivi attraverso i quali la Direzione di HELIOS ritiene di poter perseguire la missione aziendale si riassumono nei seguenti:

- realizzare un'organizzazione sempre più efficiente ed efficace, attraverso la chiarificazione dei ruoli e delle responsabilità, lo sviluppo di crescenti sinergie fra le funzioni aziendali, la garanzia del pieno rispetto dell'identità personale e professionale;

- garantire il pieno rispetto dell'identità personale e professionale di ogni lavoratore e collaboratore in ogni rapporto con l'organizzazione e con gli altri lavoratori, a partire dalla rimozione di ogni condizione reale o potenziale di discriminazione in base a razza, origine nazionale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, affiliazione sindacale, opinioni politiche, età e qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione;

- assumere una visione ampia del concetto di soddisfazione dell'utente, così da

favorire l'esercizio pieno dei diritti a tutti i cittadini ed in particolare alle persone con difficoltà; allo scopo HELIOS si impegna a promuovere l'accesso alle informazioni e ai servizi anche attraverso la personalizzazione delle prestazioni;

- assumere lo sviluppo del capitale umano come aspetto primario ed indefettibile della gestione delle risorse umane, attraverso una gestione dei tempi e dei modi di lavoro e dei percorsi di sviluppo delle competenze non orientati esclusivamente sulle esigenze della organizzazione;
- garantire trasparenza e certezza del flusso informativo che permetta a ciascuno di essere consapevole del contributo delle proprie attività al raggiungimento degli obiettivi;
- garantire la progettazione e l'erogazione del servizio nei tempi e nei modi richiesti dal committente, raggiungendo i risultati necessari all'utente, anche attraverso il coinvolgimento degli stessi in tutte le fasi del processo;
- garantire il pieno rispetto dell'identità di ogni utente, attraverso la tutela della sicurezza e della riservatezza, e la prevenzione di ogni forma di discriminazione;
- allargare i rapporti e le collaborazioni con le altre cooperative, i consorzi e gli altri soggetti del Terzo Settore, finalizzandoli, in particolare, allo sviluppo della responsabilità sociale nel territorio fra gli attori economici ed istituzionali;
- promuovere lo sviluppo della cultura e della pratica dei principi di responsabilità sociale presso i fornitori ed ogni altro interlocutore aziendale attraverso una adeguata sensibilizzazione e qualificazione;
- realizzare il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati, della soddisfazione del personale e degli altri stakeholders, misurando il raggiungimento degli obiettivi attraverso gli indicatori definiti, al fine di garantire il miglioramento continuo.

## Impegni

La Direzione si impegna:

a valutare periodicamente l'adeguatezza della presente politica e il livello di attuazione degli obiettivi connessi, verificandone sistematicamente l'efficacia; a pianificare le azioni atte a migliorare servizi e processi; a mettere a disposizione le risorse necessarie al perseguimento di politiche ed obiettivi.

## ***DOVE SIAMO***

### **Sede:**

TERNI - Via Donato Bramante 3/D

tel. 0744 306845

fax 0744 610315



## *Mapa degli Stakeholders*

La Cooperativa Sociale Helios opera in continua interazione con altri soggetti i cui interessi sono più o meno strettamente connessi alle attività poste in essere dalla cooperativa. La politica di responsabilità sociale della Cooperativa si realizza nel contemperamento degli interessi legittimi di tutte le parti interessate con gli obiettivi di gestione fissati dal management aziendale (approccio multistakeholder ad una governance allargata dell'organizzazione).

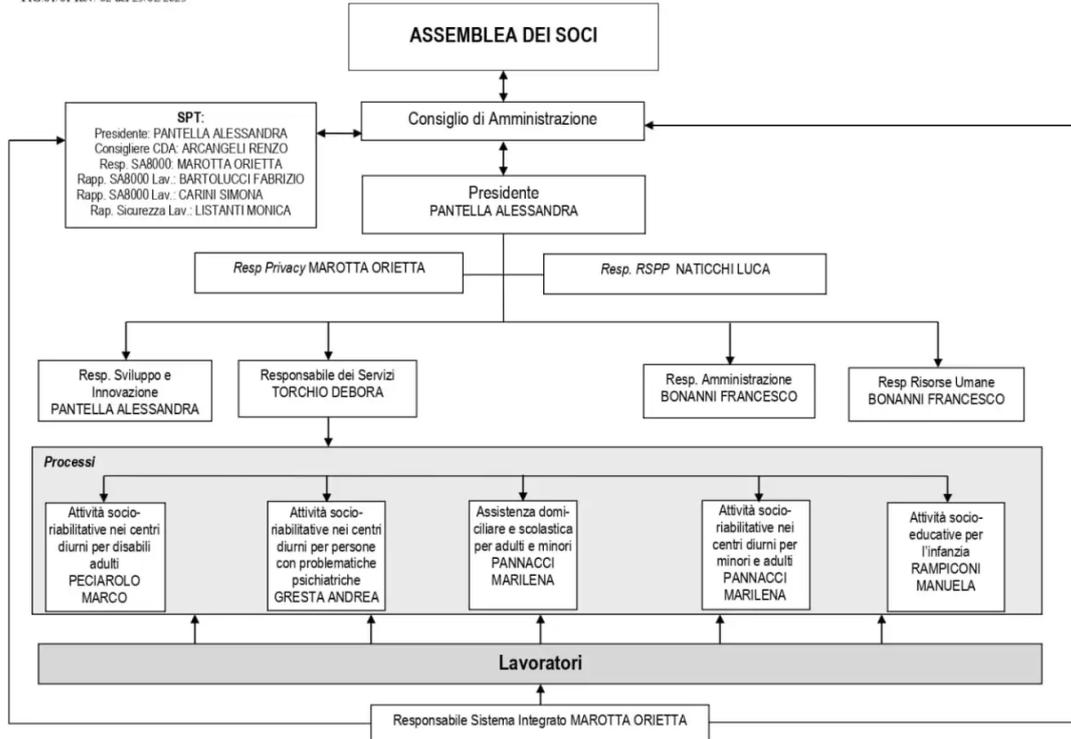
### Mapa degli stakeholder



<b>SOCI</b>	Soci Lavoratori, Soci Volontari, Soci con personalità giuridica, Management
<b>COLLABORATORI</b>	Dipendenti, consulenti, volontari, volontari in servizio civile
<b>SISTEMA ACLI</b>	ACLI, Patronato ACLI, EnAIP, Consorzio ACLI Casa, Enars, U.S.Acli, ACLI Punto Famiglia, F.A.P., G.A., Lega Consumatori
<b>CONFCOOPERATIVE</b>	Federsolidarietà, Irecoop, ATAI
<b>COMMITTENTI/CLIENTI</b>	AUSL Umbria 2, Servizi Sociali ed Educativi Comune di Terni, e dei Comuni dell'A.T.10, Provincia di Terni, Privati
<b>UTENTI</b>	Utenti, Famiglie utenti
<b>COMPETITORI</b>	Altre coop. (sociali e non), Associazioni, Imprese private, Agenzie formative
<b>ISTITUZIONI</b>	Comuni, Provincia, Regione, Stato, Università, Enti previdenziali e di prevenzione, Amministrazione fiscale
<b>FORNITORI</b>	Assicurazioni, Fornitori di beni e servizi accessori
<b>COMUNITA' LOCALE</b>	Forum terzo settore, Associazioni, Associazioni datoriali, Associazione Noità, Rappresentanti dei cittadini
<b>SINDACATI</b>	CGIL, CISL, UIL Altri sindacati
<b>IMPRESE FOR PROFIT</b>	Partners attuali, Partners potenziali
<b>PARTNERS</b>	Banca Etica, Università di Perugia, Università La Sapienza Roma, Università LUMSA Altre Università, Istituti Scolastici, Associazioni di Volontariato, Associazioni di promozione sociale, Associazioni culturali, Associazioni sportive CNCA, Sviluppumbria
<b>OPINION MAKERS</b>	Mass media, Movimenti di opinione, Centri di ricerca,

## ORGANIGRAMMA

PrG 01/01 Rev. 02 del 23/02/2023



## LE CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 9001:2015



**Certificato n° 2131 - UNI EN ISO 9001:2015**

per le seguenti attività:

progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi per prima infanzia, minori, giovani, anziani, disabili fisici e psichici e portatori di disagio in genere, presso strutture semiresidenziali e non.



**Certificato IT 18/1048 – SA8000:2014**

per le seguenti attività:

progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed educativi.

Secondo il Sistema Integrato Qualità ed Etica conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015** e **SA8000:2014**, la Cooperativa Sociale Helios si impegna a valutare periodicamente l'adeguatezza della propria politica aziendale e il livello di attuazione degli obiettivi connessi, verificandone sistematicamente l'efficacia. Le azioni pianificate sono atte, dunque, a migliorare servizi e processi e a mettere a disposizione le risorse necessarie al perseguimento di politiche ed obiettivi.

## ***I SERVIZI***

### ***DISABILITÀ***

La **Cooperativa Sociale Helios** opera sul territorio a sostegno delle persone disabili mediante molteplici interventi: dalle strutture semiresidenziali all'**Assistenza Scolastica e Domiciliare**.

## **ATTIVITÀ SOCIO-RIABILITATIVE NEI CENTRI DIURNI PER MINORI E ADULTI**

**Spazio Alpha – Via XX Settembre 47 Terni – Tel. 0744/277159**

### **Presentazione**

Spazio Alpha nasce nel 2002 con l'intento di rispondere in modo innovativo alla necessità di autonomia di persone che dispongono di funzionalità limitate. Alla nascita si rivolge prevalentemente al mondo dell'infanzia, fornendo valutazioni ed addestramento per ausili informatici in grado di facilitare l'accesso al pc, per la comunicazione, l'apprendimento ed il tempo libero.

Subito dopo tale opportunità viene cercata anche da adulti che, a causa dell'insorgere di varie patologie, si trovano a vivere una condizione di funzionalità limitata e desiderano riappropriarsi di spazi di autonomia nel lavoro e nel tempo libero.

Oggi Spazio Alpha si configura come una struttura socio-sanitaria flessibile centrata sul recupero ed il potenziamento delle abilità delle persone, minori ed adulti, con l'obiettivo primario di far acquisire ad esse la maggior autonomia possibile.

Lo Spazio Alpha è fornito di Laboratorio informatico e Ausilioteca.

### **Tipologia del servizio**

Vengono elaborati dei percorsi individuali e personalizzati attraverso strumenti innovativi per facilitare l'accesso alle attività proposte a scopo abilitativo e/o riabilitativo, rispetto alle seguenti aree di lavoro:

- abilità comunicative (verbale e non verbale)
- autonomie personali (curare la propria igiene personale, vestirsi ed alimentarsi autonomamente ecc.)
- azioni di vita quotidiana (orientarsi negli spazi extra-familiari, utilizzare il denaro per semplici acquisti ecc.)
- abilità sociali

- comportamento affettivo-relazionale

All'interno dei percorsi, se necessario, vengono individuati ed utilizzati ausili tecnologici per facilitare il lavoro inerente le abilità sopra citate.

L'utilizzo di ausili informatici sarà inoltre diretto a consentire l'accesso alle aree relative alla letto-scrittura, all'apprendimento ed allo sviluppo e consolidamento delle funzioni esecutive.

Le esperienze personali saranno punto di partenza per l'elaborazione delle attività, con utilizzo di materiali reale/realistico o digitale, con l'obiettivo di generalizzare in seguito le competenze acquisite, nei diversi contesti del quotidiano.

Gli approcci utilizzati sono:

- approccio metacognitivo
- approccio comportamentale
- uso di ausili tecnologici.

### **A chi si rivolge**

A persone, adulti e minori, con disabilità motorie, cognitive e sensoriali che abbiano l'esigenza di lavorare per consolidare le abilità residue e per sviluppare al meglio le potenzialità inespresse; ad insegnanti, operatori sociali ed operatori sanitari.

### **Come si accede**

L'accesso alla struttura può avvenire attraverso richiesta di Servizi Sanitari Territoriali, Servizi Sociali Comunali, Uffici di Cittadinanza, richiesta del privato.

**Centro Baobab – Viale 8 Marzo presso il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Età evolutiva Terni - Tel. 0744/204515**

### **Presentazione**

Il centro nasce come risposta ai bisogni dell'utenza in trattamento presso il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Età evolutiva e in alcuni casi come alternativa all'intervento domiciliare. Si configura come contesto dove è possibile facilitare l'attivazione delle risorse presenti nei ragazzi accolti, sia come prolungamento dell'azione terapeutica sia come sostegno ai vari interventi che interessano il soggetto.

### **Tipologia del servizio**

Il trattamento comporta:

-il rapporto con il ragazzo (compiti scolastici, attività ludico ricreative, incarichi da espletare nell'ambiente, cura di sé);

-il rapporto con la famiglia con l'obiettivo di rendere partecipi le figure genitoriali del lavoro svolto, favorire nuove modalità di comunicazione e relazione all'interno del nucleo familiare, mantenere e rafforzare la responsabilità genitoriale

-il rapporto con l'ambiente esterno per evocare ogni fonte di supporto sociale e di opportunità di inserimento.

La durata di permanenza al centro è definita per un periodo massimo di tre anni.

### **A chi si rivolge**

Minori nella fascia di età 4 - 14 anni già in trattamento neuropsicologico e neuropsichiatrico presso il **Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Età evolutiva** che necessitano di un intervento specifico per rischi correlati a situazioni sociali o di decorso della patologia.

### **Come si accede**

L'accesso alla struttura avviene attraverso il **Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Età evolutiva Terni**.

## **ATTIVITÀ SOCIO-RIABILITATIVE NEI CENTRI DIURNI PER DISABILI ADULTI**

**Centro Macondo handicap – Strada San Lucio 3 Terni**

**Centro Spazio insieme – Via del Rivo 301 Terni – tel. 0744/305144**

**Centro Arcobaleno – Viale VIII Marzo Terni – tel. 0744/204519**

**Centro Girasole – Strada San Lucio 3 Terni**

**Centro “La Cometa” – Acquasparta**

**Centro Albatros – Via Annio Floriano 10 – Terni**

**Centro Agorà – via Manara 4 – Terni**

**Centro “Il Faro” - Narni**

**Centro “Porchiano”**

### **Presentazione**

Centri per persone con disabilità psicofisica grave e gravissima: attraverso un progetto terapeutico mirato si tende a sperimentare e affrontare la relazione degli utenti con il mondo esterno, nonché la loro crescita psicologica e la maturazione esistenziale, attraverso percorsi di animazione con tecniche espressivo-manipolative (piccolo artigianato, drammatizzazione, cineforum, feste a tema, ecc)

### **Tipologia del servizio**

Il servizio offerto è di tipo semiresidenziale con caratteristiche socio- educative che mirano ad una evoluzione globale dell'individuo che vi è accolto.

Il servizio prevede il potenziamento dell'autonomia globale della persona attraverso interventi individualizzati per l'autonomia personale e l'orientamento spaziotemporale, attività ludiche nel grande gruppo per la socializzazione e attività laboratoriali nel piccolo gruppo per il potenziamento delle abilità fino-motorie, uscite sul territorio.

Sostanzialmente non si tratta di interventi per la “normalizzazione”, ma il fine è quello di restituire alle persone disabili la dignità di vivere. Al di fuori di ogni pietismo, si lavora giornalmente per riconoscere e rispettare le potenzialità cognitive e affettive, gli interessi, i talenti, il mondo emotivo quasi sempre inespresso.

### **A chi si rivolge**

Adulti con disabilità grave e gravissima e loro famiglie.

### **Come si accede**

L'accesso alla struttura può avvenire attraverso richiesta di Servizi Sanitari Territoriali, Servizi Sociali Comunali, Uffici di Cittadinanza.

### **TRASPORTI**

La Cooperativa è in possesso di licenza NCC per il trasporto e noleggio con conducente.

È in possesso di mezzi di nove e sedici posti attrezzati per il trasporto di persone con disabilità.

Helios svolge servizi di trasporto di supporto ai centri diurni della AUSL Umbria 2 di Terni.

## **ATTIVITÀ SOCIO-RIABILITATIVE NEI CENTRI RESIDENZIALI PER DISABILI ADULTI**

### **Comunità residenziale La Farfalla – Via del Convento – Terni**

#### **Presentazione**

Comunità di tipo familiare con funzioni di accoglienza ed assistenza secondo i parametri stabiliti dalla legge, che nasce con la volontà di dare una soluzione alla problematica del “Dopo di noi”.

Il servizio offerto è di tipo semiresidenziale con caratteristiche socio-educative che mirano ad una evoluzione globale dell'individuo che vi è accolto.

#### **Tipologia del servizio**

Servizio socio-riabilitativo ed educativo residenziale. Garantisce prestazioni di assistenza residenziale ad elevata integrazione sanitaria mediante l'accoglienza a carattere socio-riabilitativo ed educativo con percorsi riabilitativi per disabili gravi con programmi di medio e lungo periodo. La struttura può ospitare fino ad 8 persone.

Le varie prestazioni comprendono la somministrazione dei pasti, l'assistenza nell'espletamento delle normali attività della vita quotidiana, le attività di socializzazione, le attività socio-riabilitative e terapeutico-occupazionali in relazione alle diverse disabilità.

#### **A chi si rivolge**

Adulti con disabilità grave e gravissima e loro famiglie.

#### **Come si accede**

L'accesso alla struttura può avvenire attraverso richiesta di Servizi Sanitari Territoriali, Servizi Sociali Comunali, Uffici di Cittadinanza.

## **ASSISTENZA DOMICILIARE**

### **Presentazione**

L'assistenza domiciliare per disabili è un servizio studiato per aiutare la persona a mantenere quanto più possibile il proprio stile di vita, riducendo così il ricorso alle strutture residenziali. Consiste in un insieme integrato di prestazioni socio- assistenziali e sanitarie offerte all'utente nel proprio domicilio al fine di svilupparne l'autonomia ed evitare il rischio di emarginazione sociale.

Caratteristica principale di questo servizio è la temporaneità, con lo scopo prioritario di prevenire gli stati di emarginazione di coloro, persone singole o famiglie, che manifestano una limitazione nelle capacità di autonomia e autogestione.

L'assistenza domiciliare può anche riguardare minori a rischio di emarginazione o con situazioni familiari conflittuali ai quali lo stato di sofferenza socio-relazionale e ambientale può compromettere la crescita armonica della personalità.

### **Tipologia del servizio**

All'interno del complesso delle attività che l'operatore socio- sanitario svolge al domicilio del soggetto disabile, possiamo distinguere tipologie di prestazioni molteplici ma tra loro integrate:

- attività più propriamente legate alla gestione della cura della persona nei suoi bisogni primari (l'aiuto ad affrontare una nuova giornata attraverso le azioni quotidiane del lavarsi, del vestirsi etc., nonché l'accudimento dell'ambiente di vita e lo svolgimento di piccole commissioni di segretario sociale)
- attività che riguardano, invece, la funzione educativa attraverso le seguenti prestazioni, valide anche per il target giovanile:
- interventi riabilitativi volti a stimolare la motivazione e l'interesse, per facilitare lo sviluppo di processi cognitivi e di apprendimento;
- interventi di supporto scolastico in stretta collaborazione con le insegnanti di riferimento;
- interventi volti a favorire la socializzazione e l'integrazione attraverso l'individuazione e quindi l'inserimento in "spazi" fruibili del territorio;
- interventi di sostegno al soggetto disabile e alla sua famiglia nel percorso di riabilitazione facilitando contatti tra i vari servizi;

- interventi mirati ad aiutare il soggetto disabile attraverso un lavoro di orientamento nella scelta di percorsi scolastici o lavorativi;
- interventi mirati ad attivare soprattutto nei disabili adolescenti una rete di solidarietà tra coetanei affinché possano essere essi stessi a “prendersi cura” del compagno, relegando la figura dell'operatore sullo sfondo.
- attività di orientamento lavorativo volte ad individuare le potenzialità per coloro che, a causa della loro condizione psico-fisica o socio-ambientale, appaiono non in grado di accedere direttamente alla realtà del lavoro. Gli interventi sono indirizzati ad acquisire strumenti che assicurino un sufficiente livello di autonomia personale ed ambientale, a favorire le capacità relazionali e l'assunzione di regole e ritmi di lavoro ed, infine, ad individuare e finalizzare le capacità operative.

### **A chi si rivolge**

Minori e adulti con disabilità e loro famiglie.

### **Come si accede**

L'accesso al servizio può avvenire attraverso richiesta di Servizi Sanitari Territoriali, Servizi Sociali Comunali, Uffici di Cittadinanza.

## **ASSISTENZA SCOLASTICA**

### *Presentazione*

L'assistenza scolastica consiste in un intervento di tipo socio-educativo e psico-pedagogico che viene svolto a favore di bambini o ragazzi disabili con problemi specifici di apprendimento e di ritardo mentale inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado del territorio di Terni e Provincia. L'attività è caratterizzata da una duplice finalità: predisporre le condizioni affinché il bambino o ragazzo disabile possa superare i limiti posti dalla sua disabilità e sostenere il processo di inserimento nel contesto di vita; promuovere e facilitare, all'interno della scuola, l'incontro tra le diversità di cui ogni bambino è portatore, stimolare la curiosità e la conoscenza reciproca.

### **Tipologia del servizio**

Le mansioni dell'operatore scolastico vanno dall'aiuto alla persona (igiene personale, spostamenti ambientali interni o esterni), all'aiuto al lavoro curricolare in classe o fuori dalla classe, dall'aiuto al lavoro individualizzato in classe o fuori, alla gestione di laboratori per attività alternative, quali attività sensoriali e manuali, video, informatica, psico-motricità, attività espressive e creative. Ognuna di queste attività è finalizzata a sviluppare le capacità residuali della persona favorendone l'integrazione nel gruppo-classe.

Per quanto riguarda gli alunni inseriti nella scuola media superiore, vengono proposti anche progetti di alternanza scuola-lavoro.

### **A chi si rivolge**

Minori con disabilità che frequentano le scuole primarie e secondarie.

### **Come si accede**

L'accesso al servizio può avvenire attraverso richiesta di Servizi Sanitari Territoriali, Servizi Sociali Comunali, Uffici di Cittadinanza.

## **ATTIVITÀ MOTORIE**

La cooperativa svolge attività sportivo motoria in particolare con minori ed adulti disabili in contesti integrati.

I nostri programmi di intervento sul disabile, personalizzati e soggetti a verifiche tecniche trimestrali in stretto rapporto con la Usl Umbria 2, hanno permesso uno sviluppo dell'autonomia e della socializzazione dei fruitori.

Le attività convenzionate con la Usl Umbria 2 e con il Comune di Terni vengono effettuate nei territori del Ternano e del Narnese-Amerino ed hanno consentito in questi anni di aiutare tante persone con disabilità a migliorare la loro condizione; alcuni di loro sono oggi inseriti anche in Società Sportive ed effettuano le normali attività sportive insieme ai normodotati.

Per i più gravi è stato evitato un peggioramento della propria patologia che, in parte, avrebbe accentuato l'ospedalizzazione e l'aumento dell'assistenza domiciliare e/o farmacologica.

I principali settori di intervento della cooperativa riguardano le attività svolte in piscina, in palestra e in spazi esterni attuando programmi riabilitativi personalizzati.

Le attività sono svolte da personale con alta qualificazione ed in possesso di laurea in scienze motorie e/o diploma ISEF e vari brevetti di specializzazione.

## **ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO ED INSERIMENTO LAVORATIVO**

L'attività viene svolta in convenzione con i Centri per l'Impiego, i Comuni e le ASL e attraverso progetti regionali, nazionali ed europei.

Gli interventi sono rivolti alle persone disabili con la consapevolezza che il contesto lavorativo rappresenta il luogo d'eccellenza per l'acquisizione di una condizione identitaria adulta ed autosufficiente, capace di generare visibilità pubblica e riconoscimento sociale, oltre a consentire di ricavare risorse economiche e materiali per una vita dignitosa. Questo approccio teorico si fonda su di una prospettiva di attivazione, attraverso azioni fondate sulla centralità e la valorizzazione delle capacità dei destinatari, creando così anche le condizioni per l'assunzione di un ruolo protagonista nelle misure che li riguardano e nella definizione del loro percorso d'inserimento lavorativo con un approccio basato sull'*empowerment* e sulle *capabilities*.

I percorsi prevedono: accoglienza, orientamento al lavoro e definizione degli obiettivi formativi/lavorativi e dei relativi interventi; gestione e accompagnamento all'inserimento lavorativo; consolidamento del rapporto di lavoro all'interno dell'azienda/ente o ricollocazione sul mercato del lavoro.

## **SALUTE MENTALE**

**Centro Marco Polo – Via M.L. King 53 Terni – tel. 0744/220250**

### **Presentazione**

Il centro nasce alla fine degli anni '80 come laboratorio protetto con un progetto ergoterapico rivolto a pazienti psichiatrici adulti, con una apertura dalle 8 alle 14; dall'ottobre del 2002 è avvenuta la trasformazione in CAD con l'apertura fino alle 18 e l'inizio di nuove attività pomeridiane.

### **Tipologia del servizio**

Struttura riabilitativa rivolta a persone con problematiche psichiatriche con interventi tesi alla riacquisizione della propria individualità da parte degli utenti e al reinserimento attivo degli stessi nell'ambito culturale, sociale e lavorativo del territorio. Le attività sono di carattere laboratoriale, creativo e ricreativo, di socializzazione, di formazione.

L'intervento è, inoltre, finalizzato a stabilire un rapporto più diretto con la comunità, superando logiche istituzionali che non rispondono ad esigenze di tipo riabilitativo, all'interno di un più ampio progetto di socializzazione e comunicazione con il territorio locale che favorisca il reinserimento di persone con problematiche psichiche.

### **A chi si rivolge**

Giovani e adulti con problematiche psichiatriche.

### **Come si accede**

L'accesso al servizio avviene attraverso il Centro di Salute Mentale di Terni.

## **SETTORE MINORI**

### **ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVA PER L'INFANZIA**

**Giocheria del Mandorlo – Via del Mandorlo 8 Terni – tel.0744/305641**

#### **Presentazione**

Il centro educativo nasce nel 1995 per rispondere ai bisogni di un quartiere in espansione. È stato promosso ed è oggi gestito dalla Cooperativa Helios e dalla Cooperativa ACTL.

#### **Tipologia del servizio**

Servizio socio-educativo per la prima infanzia dove il bambino (12 - 36 mesi) può sperimentare contesti di gioco e di socializzazione in spazi adeguatamente attrezzati. Sia le proposte ludiche che l'organizzazione dell'ambiente fisico sono pensati con cura ed attenzione al fine di facilitare lo sviluppo cognitivo e sociale del bambino e l'acquisizione delle prime autonomie.

#### **A chi si rivolge**

Bambini dai 12 ai 36 mesi e loro famiglie.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio avviene attraverso la richiesta del privato.

**Asilo Pollicino – Via Varese Terni – tel.0744/273013**

**Casa di Alice – Via Carrara 9/11 Terni – tel.0744/402888**

#### **Presentazione**

Le strutture si inseriscono nell'ambito del "Progetto Infanzia" dei Servizi Educativi Comunali e vedono la presenza e collaborazione di educatori comunali e del privato sociale.

#### **Tipologia del servizio**

Le strutture sono classificate come servizi collaterali al nido e offrono un percorso educativo antimeridiano (9.00-13.00) in un contesto di continuità di relazioni e proposte, con attività ludiche e di socializzazione.

Si caratterizzano per la flessibilità, cioè per la capacità di adattare le proposte e le modalità organizzative ai bisogni ed alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

Nel pomeriggio offrono uno spazio di aggregazione e socializzazione per bambini dai 3 ai 6 anni, con proposte laboratoriali periodiche nell'area dell'espressività, narrazione e racconto, cura e conoscenza dell'ambiente naturale, e opportunità ludico-educative per la coppia bambino-adulto in uno spazio gioco ed in un contesto affettivo e relazionale appositamente organizzato.

Periodicamente vengono svolti laboratori per adulti al fine di sostenere e potenziare le responsabilità genitoriali e offrire momenti di aggregazione e socializzazione.

### **A chi si rivolge**

Bambini dai 12 ai 36 mesi, bambini 3-6 anni e loro famiglie.

### **Come si accede**

L'accesso al servizio avviene attraverso l'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici del Comune di Terni.

## **DIPENDENZE**

La Cooperativa sociale Helios dal 2000 è impegnata in interventi legati alle dipendenze attraverso la metodologia del lavoro di strada.

Il lavoro educativo in strada rappresenta un grande mutamento rispetto alle tradizionali logiche di intervento educativo. L'incontro con i giovani avviene, infatti, nei luoghi informali di aggregazione spontanea: la strada è concepita non tanto come luogo a rischio, ma come luogo di relazioni vitali, di eventi relazionali che possono diventare educativi e formativi anche rispetto all'uso/abuso di sostanze stupefacenti o alle dipendenze comportamentali.

L'educatore di strada, proprio perché inserito in un territorio, opera nella logica del lavoro di comunità e di rete, collegandosi con le risorse formali ed informali della contesto: consultori, centro per l'impiego, centri di aggregazione giovanile, SERD, GOAT, dipartimento d'igiene dell'Università degli studi di Perugia, scuole, associazioni, parrocchie, questura, gestori di bar e sale giochi sono solo alcuni dei soggetti con i quali si è instaurato un rapporto di reciproca collaborazione che ha portato come risultato ad una maggiore capacità di lettura delle dinamiche legate alle dipendenze nella città di Terni e ad una migliore risposta dei servizi offerti dalla comunità.

Per minori e giovani dai 12 ai 32 anni con lo scopo di promuovere processi di ascolto attivo, di scambio comunicativo utili ad intercettare e intervenire sui comportamenti a rischio, la devianza e, in generale, su tutti quegli stili di vita che possono compromettere nell'immediato o a lungo termine il benessere fisico, psicologico e sociale dell'individuo. Si vogliono promuovere, invece, la salute e i corretti stili di vita. L'attività socio-educativa di strada, con la sua presenza diretta sul territorio rappresenta quel collegamento attivo, capace di creare un contatto privilegiato con i giovani, osservare i contesti urbani, le differenti dinamiche e i comportamenti individuando i bisogni emergenti e favorire, in maniera flessibile e modulabile, gli interventi maggiormente adeguati.

## FORMAZIONE

Il settore formazione di Helios nasce nel 2000 per rispondere ad alcuni bisogni che si andavano delineando nel nostro territorio, con l'intento di fornire un contributo al processo di riforma del sistema della formazione che ha posto in primo piano il diritto soggettivo alla formazione, diritto che da noi è sempre stato considerato inalienabile. Ispirandosi agli obiettivi attraverso i quali la direzione di Helios ritiene di poter perseguire la missione aziendale, gli obiettivi generali del settore formazione si riassumono nei seguenti:

- dare centralità alla persona, operando secondo metodologie che uniscano interventi formativi rivolti alla creazione di figure professionali con azioni capaci di esaltare attitudini e peculiarità delle persone in difficoltà operando affinché esse dispongano di tutti gli strumenti idonei al superamento delle stesse
- attivare interventi formativi che producano il massimo risultato sociale ottimizzando l'impiego di risorse;
- creare una rete di ascolto/dialogo/progettazione con i soggetti istituzionali e imprenditoriali che operano sul mercato del lavoro locale, avvalendosi prioritariamente delle reti di cui Helios risulta parte integrante;
- progettare percorsi formativi volti in particolare allo sviluppo della Responsabilità Sociale e delle pari opportunità per tutti i cittadini.

Per quanto riguarda la **formazione interna**, uno degli obiettivi strategici di Helios è stato e sarà quello di insistere sull'azione formativa poiché in un contesto di forte e continua trasformazione come quello in cui ci troviamo ad operare, per un soggetto come l'impresa cooperativa le cui risorse determinanti sono il lavoro e la partecipazione della persona, la formazione diventa lo strumento fondamentale per sostenere, guidare e gestire lo sviluppo. Come linee di azione sono state individuate le seguenti:

- formazione morale e politico-sindacale dei soci, per far crescere la consapevolezza circa le ragioni ideali e le caratteristiche etiche dell'essere operatori sociali nonché il loro senso di appartenenza ad un movimento e ad un'organizzazione caratterizzati da storia, valori, orientamenti specifici;
- formazione e aggiornamento professionale dei lavoratori impegnati nella cooperativa, come qualità del servizio erogato, con la consapevolezza di trovarci di fronte a scenari in continuo movimento e non sempre immediatamente comprensibili e, quindi, della necessità di fornire ai lavoratori alcuni strumenti per muoversi più agevolmente in mezzo ad essi.

## ***PROGETTI INTERCULTURALI***

Dal 2000 Helios è iscritta al registro di cui all'art. 42, comma 2, D. Lgs 286/98, Registro degli enti e delle associazioni che svolgono attività in favore degli immigrati, con numero d'iscrizione A/049/2000/TR. In questo ambito vengono svolti: laboratori linguistici scolastici ed extrascolastici per minori ed adulti, interventi e servizi di prossimità per l'integrazione, interventi di mediazione linguistica e culturale in ambito sanitario e sociale, servizi di orientamento e mediazione lavorativa, sportelli d'informazione, consulenza ed orientamento in materia di immigrazione, attività di educazione interculturale.

## ***PROGETTI DI INNOVAZIONE SOCIALE***

La Cooperativa è impegnata nella elaborazione e attuazione di progetti innovativi che mirano alla soddisfazione di bisogni sociali emergenti, in particolare nel campo dell'inclusione sociale e dell'animazione culturale. Tra le varie forme di innovazione sociale che si sono delineate in questi anni abbiamo scelto l'innovazione di paradigma, costituita da esperienze innovative che hanno un alto orientamento al coinvolgimento della comunità, favorendo la nascita di idee e progetti dal basso, per accompagnare e validare modelli di intervento in grado di dare una risposta più efficace rispetto ai bisogni dei cittadini e più efficiente rispetto all'allocazione ed utilizzo delle risorse pubbliche e private. I progetti più recenti riguardano gli ambiti relativi al sostegno alle famiglie ed alla genitorialità, domiciliarità, autonomie, inclusione socio-lavorativa, migranti.

## **GARANZIE PER I CITTADINI**

Tutto il personale di Helios è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantiti:

- ascolto ed accoglienza degli utenti ai fini della corretta informazione e orientamento nell'utilizzo dei servizi
- tutela della privacy e della confidenzialità: ogni persona ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale
- informazione chiara e comprensibile sulle prestazioni effettuate
- trattamento personalizzato: ogni persona ha il diritto a programmi assistenziali ed educativi quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze
- tutela della sicurezza e del benessere: ogni persona ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi, dalla *malpractice* e dagli errori e ha il diritto di accesso a servizi socio-sanitari ed educativi che garantiscano elevati standard di sicurezza
- diritto al reclamo: ogni persona ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione
- diritto al risarcimento: ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio.

Verifiche sul rispetto delle garanzie dichiarate

La Cooperativa verifica periodicamente il rispetto delle garanzie dichiarate mediante:

- la valutazione della qualità percepita dall'utenza rilevata attraverso questionari di gradimento
- l'analisi delle segnalazioni (reclami ed elogi) provenienti dai cittadini
- l'analisi dei dati rilevati dalle banche dati aziendali.

In relazione alle verifiche svolte ed alle segnalazioni pervenute, Helios si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

## LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il raggiungimento degli standard e gli impegni di qualità, rappresentano il motivo principale della Carta dei Servizi, affinché si definisca in modo trasparente il livello di qualità che Helios si impegna a garantire a coloro che accedono ai suoi servizi, in modo da renderne verificabili i principi di erogazione.

Inoltre garantire la qualità dei servizi significa anche, per Helios, monitorare sistematicamente, attraverso gli strumenti del sistema integrato gli obiettivi specifici di ogni settore di intervento, affinché possano emergere in maniera tempestiva eventuali bisogni o criticità.

### Standard di qualità dei servizi erogati

La Cooperativa Helios si impegna a garantire i servizi secondo i seguenti standard di riferimento:

SERVIZIO	OBIETTIVI	INDICATORI DI RISULTATO
Servizio educativo ed assistenziale	Realizzazione del Progetto Personalizzato	-100% dei progetti compilati a 2 mesi dall'ingresso  -100% dei progetti monitorati annualmente
	Promuovere un modello riabilitativo ed educativo con la persona al centro, basato su presupposti teorici scientificamente validati e costantemente aggiornati	-Soddisfazione media dell'utente >70%  - Assenza di reclami dagli utenti
Servizio educativo e di animazione	Promuovere la stimolazione e la socializzazione	-Organizzazione di almeno 10 eventi all'interno o all'esterno  -Attivazione di almeno 4 laboratori progettuali

		all'anno di cui almeno 1 innovativo  -Attività periodiche di promozione della rete
	Promuovere una proposta maggiormente individualizzata degli interventi	Almeno 80% utenti partecipanti attivi/collaboranti/interessati
Servizio di igiene ambientale	Offrire una struttura sempre pulita, garantendo la presenza di locali sempre in ordine e accoglienti	Assenza di reclami dagli utenti

## **PRIVACY E SICUREZZA**

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli "sensibili", è garantita dalle norme contenute nel "Codice della privacy", il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale. Il trattamento dei dati personali è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. Helios, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l'attuazione del codice della privacy. Le richieste relative all'esercizio dei diritti vanno rivolte per iscritto all'indirizzo e-mail: [privacy@coopsocialehelios.it](mailto:privacy@coopsocialehelios.it); [info@pec.coopsocialehelios.it](mailto:info@pec.coopsocialehelios.it).

Tutte le strutture territoriali gestite da Helios ottemperano agli obblighi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e degli utenti (D.Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni). E' presente il Documento di Valutazione dei Rischi e il Piano di gestione delle emergenze. A tutti i lavoratori viene data l'informativa generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, viene mantenuto costantemente aggiornato e addestrato tutto il personale. I lavoratori vengono sottoposti a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente nominato dalla Cooperativa. È attiva nei servizi una Squadra di Emergenza in possesso dell'attestazione antincendio e dell'attestazione di primo soccorso.

## ***PROCEDURA RECLAMI***

### *Per utenti, familiari, stakeholders*

Helios si impegna ad esaminare con la massima attenzione e tempestività, i reclami ricevuti dagli utenti, dai familiari e dagli altri stakeholders. Le segnalazioni potranno essere inoltrate ai seguenti recapiti:

Helios

Via Donato Bramante 3/D cap 05100 TERNI

tel. 0744 306845 fax 0744 610315

e-mail: [info@coopsocialehelios.it](mailto:info@coopsocialehelios.it)

### *Per i soci, lavoratori, collaboratori*

I soci, lavoratori e collaboratori hanno la possibilità di esprimere in piena libertà le proposte di miglioramento attraverso la scheda segnalazioni per il miglioramento a loro disposizione in sede centrale. Una volta compilate possono essere riconsegnate o imbucate nella cassetta delle lettere della cooperativa. Si può inoltre se ritenuto opportuno inoltrare il reclamo al seguente recapito:

- S.G.S. Italia s.p.a.

Via Caldera, 21 – 20153 Milano (MI) Tel. +39 02 73 931 Fax +39 02 70 12 46 30

e-mail: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com) <http://www.sgsgroup.it>

-SAAS (Social Accountability Accreditation Services)

e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) <http://www.saasaccreditation.org>

-SAI (Social Accountability International)

e-mail: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org) <http://www.sa-intl.org>

### *Rimborsi per eventuali danni*

Qualora il personale della Cooperativa provochi danni all'utente o alle sue proprietà, verrà effettuata un'istruttoria per accertare le responsabilità, per danni di elevato costo verrà incaricato un perito assicurativo che quantificherà le somme da rimborsare al cliente. La cooperativa Helios mantiene attiva la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi RCT (per clienti, loro familiari, visitatori, fornitori) e la copertura assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori RCO.

*Edizione 9 gennaio 2024*