

Cooperativa Sociale Lavoro e Solidarietà



CARTA DEI SERVIZI

Sede legale e uffici: via Col di Lana 5/a 22100 – Como
telefono 031 3300311 fax 031 269405 info@coopcsIs.it www.coopcsIs.it

INDICE

PRESENTAZIONE	pag. 3
LA COOPERATIVA	pag. 4
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag. 5
I SERVIZI	pag. 6
- SERVIZI PER MINORI E INFANZIA	pag. 7
- SERVIZI PER ANZIANI E DISABILI	pag. 12
- SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA	pag. 14
- ALTRI SERVIZI E PROGETTI	pag. 16
LA FORMAZIONE E LA SUPERVISIONE	pag. 19
GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ	pag. 21
- RAPPORTO CON LA COMMITTENZA	pag. 25
- RAPPORTO CON GLI UTENTI	pag. 26
LA VALIDITÀ DELLA CARTA	pag. 28

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento per la comprensione e l'utilizzo dei servizi forniti dalla Cooperativa Sociale Lavoro e Solidarietà, che attraverso le informazioni sull'organizzazione stessa e sulle sue modalità operative adottate, intende precisare le caratteristiche che aiutano a definirne la buona qualità.

La Carta dei Servizi vuole:

- *comunicare l'immagine della Cooperativa in modo sintetico e chiaro;*
- *aiutare i fruitori a conoscere e tutelare i propri diritti in merito ai servizi offerti;*
- *promuovere la partecipazione di fruitori, committenti, stakeholders, cittadini e ogni altro soggetto attivamente coinvolto nell'implementazione e nel miglioramento delle modalità operative proposte ed attuate.*

La Carta dei Servizi è stata redatta ispirandosi ad alcuni *Principi della legislazione sociale* di riferimento; in particolare il modo di lavorare dell'organizzazione e dei suoi operatori è in sintonia con i principi di:

Uguaglianza: le regole che definiscono i rapporti tra i fruitori, i gestori del servizio e gli stessi lavoratori sono imparziali ed uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione e opinioni politiche;

Continuità: l'erogazione dei servizi è caratterizzata da regolarità ed è senza soluzione di continuità, così da evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzioni – se presenti, sono condivise coi servizi sociali e territoriali coinvolti, oppure concordate con i *caregivers*;

Partecipazione: la partecipazione del fruitore alla Cooperativa in quanto utente dei servizi da essa erogati viene favorita attraverso la *semplificazione* delle procedure burocratiche, la facilità di *accesso* e la *trasparenza* in merito alle informazioni, la *tempestività* nelle risposte e la valutazione del servizio ricevuto – *customers' satisfaction*;

Efficacia ed efficienza: i servizi intendono rispondere in modo adeguato ai bisogni dei fruitori e agli obiettivi fissati per l'attuazione dei progetti individualizzati. Le risorse vengono impiegate in modo da poter garantire i migliori risultati di soddisfazione, benessere e gratificazione dei soggetti coinvolti nel servizio, sia degli utenti, sia del personale della Cooperativa stessa.

LA COOPERATIVA

LA STORIA

La *Cooperativa Sociale Lavoro e Solidarietà – Società Cooperativa (Csls)* è una Cooperativa di tipo A, partecipata, ad oggi, da oltre 250 soci lavoratori e costituita fin dal 1994. I servizi educativi, sociali, assistenziali, sociosanitari che vengono offerti sono rivolti a minori, soggetti portatori di disabilità psico-fisica, singoli e famiglie in situazione di disagio sociale, anziani. Csls opera in Como Città e nell'intera provincia di Como, intrattenendo relazioni con tutti gli Uffici di Piano e Aziende Speciali; ritiene che lo sviluppo di legami e di collaborazioni sia lo strumento per migliorare la propria capacità di intervento e di supporto nei confronti dei fruitori e nella realizzazione di progetti complessi ed innovativi.

La Cooperativa è iscritta all'albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Lombardia e dispone della certificazione di qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 Vision, rilasciata da *Accredia – Quaser Certificazioni s.r.l.*

L'esperienza maturata negli anni di attività ha portato la Cooperativa a scegliere di investire sulle comunità e sui territori in cui opera, adoperandosi per una contiguità fra lavoro in rete e sviluppo di comunità: la Cooperativa eroga servizi *nei e coi* territori della provincia di Como, specificatamente negli Ambiti Territoriali in cui la provincia è suddivisa.

In quest'ottica tutti i soggetti - dal singolo cittadino, alle organizzazioni, agli Enti Pubblici - sono partners coinvolti nel trovare soluzioni possibili ai problemi sociali, procedendo attraverso un approccio che porti le comunità, nella loro complessità, ad essere attrici dei cambiamenti sociali. Questo passaggio culturale è spronato nella convinzione che la presa in carico dei problemi sia supportata da una crescita del senso di responsabilità che ciascuno, per quanto di competenza, esercita verso sé stesso.

Per Csls il diritto al Lavoro - sancito dalla Costituzione della Repubblica Italiana (art. 1 e art. 4) - è il primo obiettivo a cui indirizzare il suo agire. La Cooperativa è nata, infatti, per offrire lavoro ai propri soci, impegnandosi nel garantire la corretta attuazione delle norme contrattuali (CCNL Cooperative Sociali).

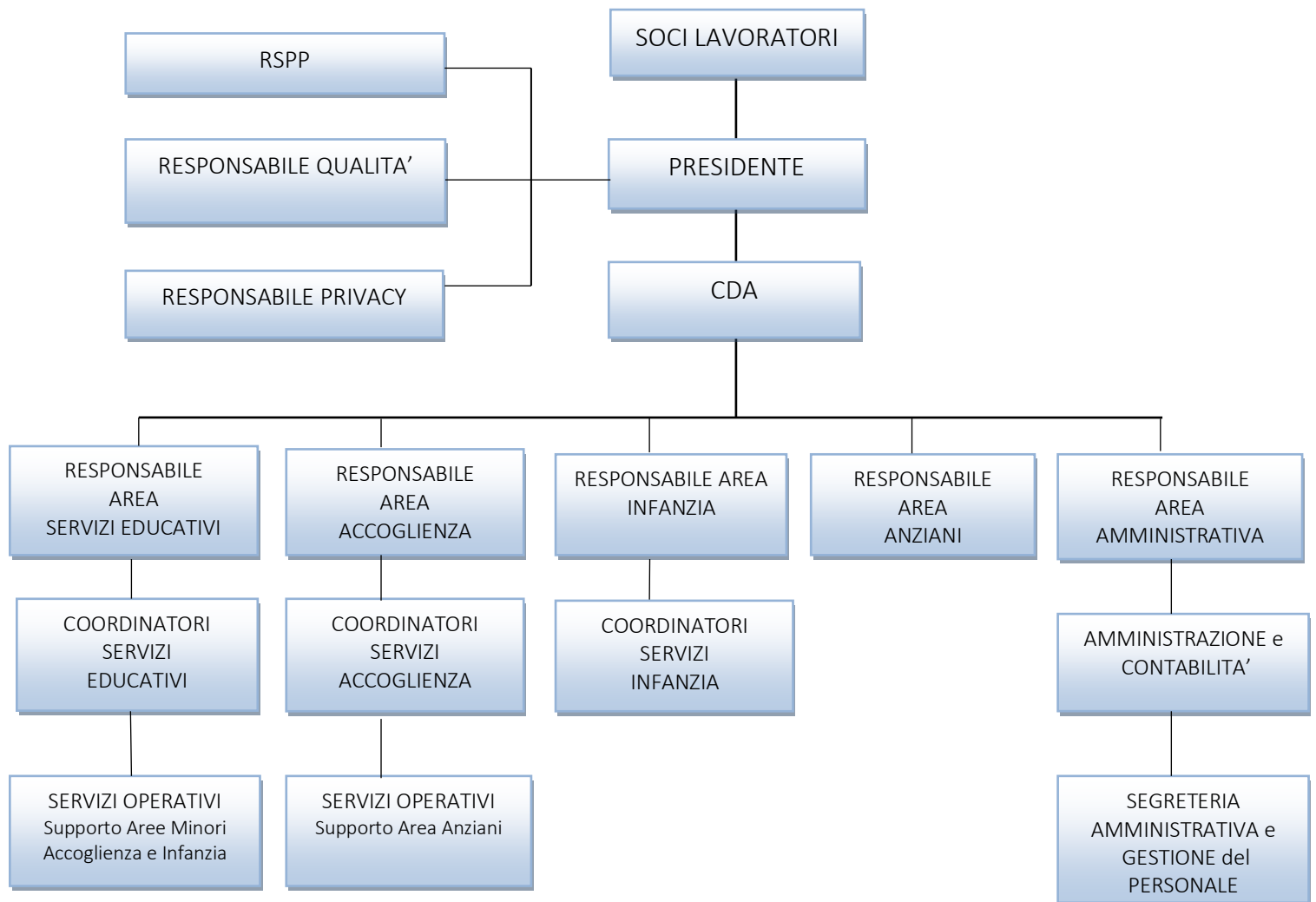
Per perseguire l'obiettivo inerente la garanzia del mantenimento del posto di lavoro, Csls finalizza i propri sforzi a garantire la sostenibilità del proprio operare, sia in merito alla capacità di adeguarsi ai mutamenti sociali ed economici che regolano il mercato del lavoro e del welfare - accogliendo i nuovi bisogni e le loro evoluzioni, sia in merito all'impegno di garantire un presidio organizzativo e una capacità imprenditoriale funzionali a consolidare e dare solidità al suo essere impresa.

Il Presidente
Dr. Fausto Tagliabue

LA VISIONE

I VALORI

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA ORGANIGRAMMA



Sede legale e uffici: via Col di Lana 5/a 22100 – Como
 telefono 031 3300311 fax 031 269405 info@coopcsls.it www.coopcsls.it

I SERVIZI

SERVIZI EROGATI IN FAVORE DI ENTI PUBBLICI, DI PRIVATI, IN ACCREDITAMENTO, IN COPROGETTAZIONE

MINORI E INFANZIA

Assistenza scolastica
Assistenza domiciliare
Gestione diretta di Asili nido
Centri estivi
Assistenza domiciliare disabili
Servizi pre e post scuola, doposcuola
Assistenza educativa tempo mensa
Accreditamento servizi educativi con UdP
e Aziende Speciali Territoriali

ANZIANI/DISABILI

Assistenza domiciliare anziani
Assistenza domiciliare disabili
Servizi infermieristici
Interventi specifici sulle Demenze
Servizi domiciliari in convenzione
con privati
Accreditamento servizi per anziani e disabili
con Udp e Aziende Speciali Territoriali

ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA

Gestione strutture di accoglienza
Gestione appartamenti di Co-Housing
Gestione centri diurni

ALTRI SERVIZI E PROGETTI

Assistenza sociale
Servizi educativi e riabilitativi nell'area
della salute mentale
Gestione strutture residenziali per
pazienti psichiatrici adulti
Gestione ambulatorio socio-sanitario
Progetti di sviluppo di Comunità
Servizi di Welfare
Azioni di conciliazione tempi di vita/lavoro

SERVIZI PER MINORI E INFANZIA

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica si svolge nel contesto scolastico ed è finalizzato a favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del gruppo classe; l'intervento supporta, consolida e sviluppa le competenze relazionali, sociali e comunicative; le autonomie personali e la cura del sé; l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

Destinatari	Il servizio è rivolto a alunni con disabilità fisica e/o psichica certificata e alle loro famiglie.
Modalità di accesso	La famiglia del minore con disabilità certificata richiede al Comune di residenza la possibilità di fruire del servizio di Assistenza Educativa Scolastica. Il Comune valuta e, se del caso, accoglie la domanda; esamina la diagnosi clinica e funzionale; determina lo stato di bisogno del minore. Una volta accolta la domanda, considerando le risorse disponibili e sentita la Scuola, l'Assistente Sociale formula il Progetto di Intervento Individualizzato, che riporta il numero di prestazioni settimanali e di accessi e stabilisce gli obiettivi. Tale progetto è condiviso con il Coordinatore della Cooperativa, che individua fra gli operatori disponibili la figura più idonea alla realizzazione del Progetto.
Decorrenza e durata	Il servizio si svolge in accordo con l'orario e il calendario scolastico. Gli interventi e la frequenza del Progetto Individualizzati vengono concordati fra i Servizi Sociali, la Scuola, la Famiglia e l'operatore della cooperativa. La durata del servizio è determinata dalla Committenza, che si riserva di prorogare il Progetto qualora sia necessario.
Luoghi di svolgimento	Il servizio si svolge nei plessi scolastici frequentati dai minori: Asilo nido, Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Secondaria di primo e secondo grado, università, scuole professionali, Servizi di Formazione all'autonomia.
Modalità di svolgimento	Gli interventi si realizzano attraverso il rapporto individuale o in piccolo gruppo; le attività possono svolgersi all'interno della classe e/o in un laboratorio dedicato. Le modalità di intervento implicano flessibilità, personalizzazione in relazione ai differenti bisogni individuali, alle indicazioni dei servizi e dei docenti, agli obiettivi concordati. Le attività possono privilegiare: l'ambito delle autonomie personali e sociali, quello apprendimentale, quello relazionale e di socializzazione.
Prestazioni erogate	Le prestazioni – che si svolgono in stretta sinergia con la programmazione scolastica e con le indicazioni degli Specialisti coinvolti – prevedono: <ul style="list-style-type: none"> - attività di cura e sviluppo dell'autonomia personale e della cura del sé; - attività di sostegno alla comunicazione; - attività di supporto negli apprendimenti scolastici; - attività volte a sviluppare e sostenere abilità sociali; - attività di sostegno nell'inclusione scolastica e di relazione col gruppo dei pari; - attività volte a favorire la partecipazione alla vita scolastica.

Rapporti con la Cooperativa	Ad inizio intervento la Cooperativa consegna alle famiglie: numeri di telefono e mail per contattare il Coordinatore del servizio e la Cooperativa; informativa/liberatoria privacy; calendario degli interventi; modulo autorizzazioni; il modulo reclami per segnalare anche per iscritto eventuali criticità; il Questionario di Soddisfazione.
Soggetti coinvolti	Servizi Sociali ; Uffici di Piano; Aziende Speciali Territoriali; Scuole; Coordinatore/Referente del Servizio; Educatori
Personale di riferimento	Il Coordinatore della Cooperativa è sempre reperibile telefonicamente durante lo svolgimento del Servizio; è disponibile anche ad incontri di persona.

ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE (ADM - ADH)

L'ADM/ADH è un sostegno proposto ai minori portatori di handicap e/o in situazione di disagio sociale e/o fragilità e alle loro famiglie; è realizzato dagli Educatori nell'ambiente di vita degli utenti, in contesti diversi da quello scolastico (domicilio, presso strutture quali biblioteca, laboratori...); la finalità di ADM/ADH è quella di consentire la permanenza del soggetto con disabilità/fragilità nel proprio ambiente usuale di vita, mantenendo ed implementando la propria autonomia e le relazioni sociali in essere. Presupposto per il raggiungimento di questa finalità è la convinzione che - per il minore e la famiglia - le risorse necessarie, anche se momentaneamente inesprese, si trovino già nel minore medesimo e nel nucleo familiare a cui appartiene, ma che occorra la presenza di figure esterne qualificate, che lavorino in stretta sinergia con gli altri Servizi, per ritrovarle e ri-metterle in funzione.

Destinatari	Il servizio è rivolto a famiglie in cui siano presenti minori con disabilità/fragilità di età compresa fra 0 e 21 anni, per ADM; per ADH anche oltre il compimento del 21° anno
Modalità di accesso	Gli interventi sono attivati su indicazione del Servizio Sociale che valuta la necessità di un sostegno educativo/relazionale domiciliare e garantisce l'analisi del bisogno del minore e del suo contesto. Obiettivi, orari e modalità di svolgimento del servizio vengono definiti dal Servizio Sociale con la famiglia che sottoscrive il progetto di intervento e con la Cooperativa che ne garantisce la realizzazione.
Modalità di svolgimento	Gli interventi possono realizzarsi in rapporto individuale o di piccolo gruppo; le attività, declinate sulla base del progetto individualizzato stilato dal Servizio Sociale comunale, possono privilegiare l'ambito degli apprendimenti, relazionale, di socializzazione, con possibilità di uscite per usufruire di servizi offerti dal territorio.
Decorrenza e durata	Il servizio può essere svolto tutti i giorni della settimana, in orario differente da quello scolastico, anche durante i periodi festivi e di vacanza estiva. La frequenza è stabilita nel progetto stipulato con Servizi e Famiglia.
Luoghi di svolgimento	Presso il domicilio dell'utente e/o presso altre strutture del territorio (Oratori, Biblioteche, Centri Sportivi, sedi di Associazioni, ...), secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo Familiare o Individuale.

Prestazioni erogate	Si effettuano interventi educativi a favore del minore e/o della famiglia ovvero: <ul style="list-style-type: none"> - attività di sostegno ai minori nelle attività scolastiche (aiuto compiti); - attività educative, culturali, ricreative e sportive finalizzate all'aggregazione sociale del minore e della sua famiglia; - attività di sostegno educativo alla famiglia nella gestione dei figli; - attività integrative – svolte anche in piccolo gruppo – al fine di aiutare il minore ad organizzare il proprio tempo libero (attività sportive, visite sul territorio...); - attività ricreative (laboratori, gite...), svolte in piccolo gruppo, anche in collaborazione con altri soggetti o centri del territorio (Oratori, Biblioteche, Centri Sportivi, Associazioni, ...).
Rapporti con la Cooperativa	Ad inizio intervento la Cooperativa consegna alle famiglie: numeri di telefono e mail per contattare il Coordinatore del servizio e la Cooperativa; informativa/liberatoria privacy; calendario degli interventi; modulo autorizzazione al trasporto in auto e alle uscite; autorizzazione ad effettuare eventuali foto ai minori; il modulo reclami per segnalare anche per iscritto eventuali criticità; il Questionario di Soddisfazione.
Operatori coinvolti	Servizio Sociale Comunale; Servizio Tutela Minori; Tribunale dei Minori; Uffici di Piano; Aziende Territoriali Speciali; Specialisti; Coordinatore/Referente del Servizio; Educatori
Personale di riferimento	Il Coordinatore della Cooperativa è sempre reperibile telefonicamente durante lo svolgimento del Servizio e disponibile ad incontri di persona.

ASILI NIDO

Cs/s gestisce in maniera diretta n. 4 strutture di Asilo Nido, site nei comuni di Alzate Brianza (Asilo Nido Pimpiripetta Nusa), Ponte Lambro (A.N. Don Ugo Comerio), Canzo (A.N. Peter Pan) e Lurate Caccivio (A.N. Il Guscio). Ciascuna struttura - animata dai principi educativi fondanti tutti gli interventi della Cooperativa - è regolamentata da apposita Carta dei Servizi e Regolamento; per le famiglie è possibile accedere alla misura Nidi Gratis. Sono previste agevolazioni per quanto attiene alla frequenza in contemporanea di fratelli. Varie sono le modalità di frequenza: per meglio rispondere alle esigenze delle famiglie, i nidi prevedono anche la possibilità di frequenza part-time sia orizzontale, sia verticale; la frequenza di 3 giorni alla settimana. Non vi è nessuna discriminazione nell'accesso e nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, diversa abilità e condizione economica. Il servizio viene effettuato nel pieno rispetto delle norme e dei parametri stabiliti dalla Legislazione vigente. Informazioni più dettagliate rispetto a ciascuna struttura, specificatamente in merito alle rette, possono essere ottenute contattando la Responsabile Area Nidi, Educatrice Prof.le Francesca Nava, al numero dedicato: 345.3586968, oppure visitando il sito della Cooperativa: www.coopcsls.it. L'Asilo Nido si connota come servizio socio-educativo per la Prima Infanzia, aperto a tutti i bimbi dai tre mesi ai tre anni; questo servizio – insieme alla famiglia - contribuisce alla cura, formazione, socializzazione ed educazione dei bambini, nella prospettiva del loro benessere psico-fisico e dello sviluppo delle loro potenzialità.

All'interno del nido i bambini possono confrontarsi tra loro, per crescere ed arricchirsi in un ambiente stimolante e creativo, i cui spazi sono appositamente organizzati e le cui attività sono programmate secondo le diverse fasce d'età presenti, sotto la costante osservazione delle educatrici. Importante è la "gestione partecipata" del Nido accanto agli altri Servizi coinvolti: ente gestore, amministrazione comunale e famiglie sono tutti protagonisti nella vita del Nido.

Oltre alla Carta Servizi e al Regolamento interno, ogni nido annualmente redige e condivide con le famiglie (Comitato Genitori ed assemblea allargata) la propria programmazione educativa: tale programmazione è lo strumento – elastico e dinamico - di lavoro, di ricerca, di attuazione e di verifica, che orienta l'attività educativa del Nido partendo dalle esigenze dei bambini.

Grande cura è riservata alla qualità del Servizio, qualità che non solo è certificata (Ente Certificatore Accredia), ma si concretizza ogni giorno attraverso: continuità e regolarità di svolgimento del servizio; formazione e aggiornamento permanente degli operatori; coinvolgimento delle famiglie attraverso processi di conoscenza e scambio reciproci e continui; cura e rispetto dei bisogni dei bambini; proposte di stimoli sempre ricchi, positivi e adeguati ai bambini; scelta accurata dei materiali e dei prodotti per l'igiene e la pulizia, delle ditte catering che forniscono i pasti nei nidi che non hanno una cucina interna, nella scelta delle materie prime e prodotti genuini e biologici per la produzione dei pasti nella cucina autogestita.

CENTRI ESTIVI

Il centro estivo rappresenta un importante supporto alle famiglie per permettere loro di conciliare i tempi di lavoro e l'accudimento dei figli durante i periodi di interruzione dell'attività scolastica. Il tempo libero per i minori è un ambito importante di socializzazione e di costruzione dell'identità, all'interno del quale sperimentare modalità relazionali diverse da quelle scolastiche e familiari.

Gli educatori accolgono e accompagnano i minori in tutte le attività della giornata, pianificate e organizzate in modo da offrire momenti ricreativi divertenti e in grado di stimolare la creatività dei bambini, rispettandone le specifiche potenzialità. La presentazione del centro estivo avviene verso la fine del mese di maggio, cosicché le famiglie possano conoscerne il tema, la programmazione e i tempi di durata. In questo modo, le famiglie hanno la possibilità reale di pianificare il periodo estivo dei loro figli. La Cooperativa gestisce molti Centri Estivi nella provincia di Como, sia in collaborazione con alcune Amministrazioni Comunali, sia in modo autonomo, attraverso la gestione diretta di spazi dedicati all'accoglienza dei minori. Tutti i minori, senza discriminazione alcuna, sono accolti nei Centri Estivi gestiti da Cs/s; in caso di necessità, concordata con il Servizio Sociale e/o con la famiglia, un educatore ad personam può affiancare il minore per tutta la durata del C.E. o per una parte. Per quanto attiene alle rette, nel caso in cui il C.E. sia gestito per conto di una Amm.ne Com.le, il tariffario è dall'Amm.ne definito e le rette sono dall'Amm.ne incassate. Nei c.e. gestiti direttamente, la retta è definita sulla base della frequenza (part time con/senza pranzo; full time; n. di settimane) e tenendo conto della possibilità di accesso a sostegni economici erogati dal Comune di residenza.

PRE e POST SCUOLA, DOPOSCUOLA E CENTRI DI AGGREGAZIONE

Anche i servizi che si occupano di prolungare il normale orario di funzionamento dei servizi di accudimento giornaliero dei minori si caratterizzano come uno dei più importanti sostegni alle famiglie dedicati alla conciliazione tra impegni lavorativi e impegni di accudimento dei figli e offrono ai minori - con particolare attenzione a quelli che si trovano in una situazione di svantaggio - un luogo *protetto* e un *progetto* ricreativo, formativo e di socializzazione oltre l'orario scolastico. Il personale addetto a questi servizi è costituito da educatori debitamente formati, capaci di gestire momenti dedicati al consolidamento degli apprendimenti scolastici, alternandoli a proposte ludiche e ricreative.

Questi servizi sono rivolti ai minori che frequentano gli Asili Nido, le scuole dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di Primo e Secondo grado. La retta è definita dagli Istituti scolastici o dalle Amministrazioni Comunali, che si occupano anche della riscossione delle stesse.

SERVIZI PER ANZIANI

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD e SADH)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è l'insieme delle prestazioni di natura socio assistenziale fornite al domicilio di anziani, disabili e di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione. La finalità è dare aiuto a ogni cittadino temporaneamente o permanentemente in condizioni di parziale o totale mancanza di autonomia, perché possa continuare a vivere al proprio domicilio, concorrendo a rendere effettivo il diritto di tutti al pieno sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti familiari e sociali.

Destinatari	Persone anziane, disabili e nuclei familiari con soggetti a rischio di emarginazione.
Modalità di accesso	Sono definite con i Servizi Sociali di riferimento, affrontando: l'analisi del bisogno dell'anziano/disabile e della situazione di contesto ad esso riferibili; la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato riferito ad ogni singolo intervento (prestazioni, modalità, tempi e durata); la comunicazione delle dimissioni degli utenti.
Decorrenza e durata	Il servizio si svolge secondo quanto stabilito dal contratto con l'Ente Committente o dalla convenzione privata; si realizza nell'arco della giornata e della settimana, (mattina, pomeriggio e sera), secondo quanto stabilito nel Progetto individualizzato
Luoghi di svolgimento	Presso il domicilio dell'utente e/o presso altre strutture del territorio, secondo quanto stabilito nel Progetto Individualizzato (interventi in ospedale, strutture...)
Modalità di svolgimento	Gli interventi si realizzano, di norma, in rapporto individuale. L'operatrice, debitamente informata, si relaziona con la persona anziana così da supportarla nelle operazioni che l'età, la patologia rendono non realizzabili in autonomia; supporta la persona anziana a mantenere le abilità residue, sia dal punto di vista fisico che mentale; interagisce con i familiari/caregivers, al fine di riuscire ad inserirsi armoniosamente nel nucleo familiare (ove presente); se necessario e stabilito con i Servizi Sociali, può relazionarsi con il Medico Curante ed eseguire prestazioni non sanitarie (ad esempio, rilevazione della temperatura, medicazioni semplici, monitoraggio del peso e dello stile di alimentazione...)
Prestazioni erogate	Si effettuano interventi a favore dell'anziano, del disabile e della sua famiglia: - Interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare, presso la sua abitazione, per favorirne l'autonomia: riattivazione e prevenzione complicanze ipomobilità /igiene personale e servizio di aiuto generico domestico; - Interventi a sostegno della vita attiva: servizi complementari (accompagnamento, aiuto negli acquisti...) e di socializzazione; - Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche; - Educazione alimentare e sanitaria.
Rapporti con la Cooperativa	Ad inizio intervento la Cooperativa consegna all'utente: numeri di telefono e mail per contattare il Coordinatore del servizio e la Cooperativa; informativa/liberatoria privacy; calendario degli interventi; il modulo reclami per segnalare anche per iscritto eventuali criticità; il Questionario di Soddisfazione.

Operatori coinvolti	Servizi Sociali; Specialisti; ADI; Coordinatore/Referente del Servizio OSS/ASA; colf
Personale di riferimento	Il Coordinatore della Cooperativa è sempre reperibile telefonicamente durante lo svolgimento del Servizio e a disposizione per incontri di persona

INTERVENTI DOMICILIARI SPECIFICI SULLE DEMENZE

La Cooperativa offre interventi domiciliari specifici sulle demenze attraverso personale dedicato.

Gli interventi prevedono:

- colloquio preliminare dei familiari con la Psicologa per la definizione dei bisogni;
- interventi diretti sull'utenza da parte di personale ASA/OSS specializzato nel trattamento di pazienti con demenza;
- incontri formativi/informativi sul tema della demenza aperto a familiari e *caregivers*.

Questi interventi possono essere a carico della famiglia in maniera totale o parziale, nel caso in cui si inseriscano all'interno di specifiche progettualità condotte dalla Cooperativa nell'area della demenza.

SERVIZI INFERMIERISTICI

La Cooperativa gestisce Servizi Infermieristici di supporto ad altri Enti, attraverso personale in possesso del titolo di Infermiere Professionale e regolarmente iscritto all'Albo (IPASVI). In particolare, da diversi anni Cs/s si occupa della gestione ed organizzazione del Servizio Infermieristico notturno presso RSA; di servizio infermieristico diurno presso Strutture che accolgono pazienti psichiatrici adulti in grado di mantenere autonomie primarie e compiere, con un aiuto educativo, attività laboratoriali; servizio di preparazione terapie presso Centro Diurno frequentato da adulti senza fissa dimora.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA

GESTIONE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA

A partire dall'esperienza maturata nella realizzazione di percorsi educativi di accompagnamento all'emancipazione personale e all'inclusione sociale di soggetti in situazione di fragilità, la Cooperativa ha avviato una serie di interventi a favore di singoli e nuclei sottoposti a sfratto esecutivo o privi di un alloggio.

Attraverso la gestione di alcuni appartamenti e strutture abitative di ospitalità, CsIs, in collaborazione con i Servizi Sociali territoriali, realizza progetti di accoglienza temporanea, con il fine di promuovere l'acquisizione di abilità e strumenti necessari alla concretizzazione di un effettivo reinserimento sociale. Il compito degli operatori è dedicato alla gestione delle strutture, all'accompagnamento degli ospiti nella costruzione e gestione di progetti personalizzati di reinserimento sociale, quali: reperimento del lavoro, orientamento nella risoluzione di pratiche burocratiche e amministrative, supporto individualizzato nei percorsi verso l'autonomia e l'inclusione sociale, attraverso la costruzione di percorsi di emancipazione e progressiva costruzione delle competenze e capacità di autogestione -finanziaria, lavorativa, sociale, ... Il periodo di accoglienza vuole, dunque, rappresentare "un ponte" verso l'autonomia nei vari campi della propria vita. Le diverse strutture gestite da CsIs permettono di sperimentare diverse tipologie di autonomie, rappresentando anche un percorso virtuoso di possibili passaggi successivi, verso la completa capacità di autogestione.

- CASA ALLOGGIO SOCIALE

In collaborazione con il Comune di Montemezzo (CO) *Cs/s* gestisce una struttura di co-housing sociale per l'accoglienza di utenti psichiatrici, in cura presso il Dipartimento di Salute Mentale, che possono sperimentarsi, in parzialmente autonomia, in una quotidianità di coabitazione con altri pazienti. I servizi che vengono garantiti dalla Cooperativa sono inerenti la gestione e conduzione della Casa e l'osservazione degli ospiti, che comunque non necessitano di una presenza socio/educativa totale, in quanto sufficientemente capaci nella gestione delle proprie necessità ed autonomie.

La retta per la permanenza nella struttura di accoglienza viene coperta in compartecipazione dagli ospiti, dai Comuni di residenza, e da quanti abbiano in carico le persone inserite. Il progetto personalizzato che l'équipe formula per ciascuno, è coordinato con i piani terapeutici e riabilitativi dei competenti nuclei per la salute mentale. Gli ingressi vengono valutati in collaborazione con il CSM (Centro Salute Mentale).

Il progetto si rivolge a soggetti di ambo i sessi, di età compresa tra i 18 e i 60 anni e una disabilità psico-cognitiva di grado medio-lieve, associata ad un discreto livello di autonomia nelle funzioni della cura di sé e delle cose personali, e in quelle legate alle relazioni e alla fruizione del contesto territoriale. La Casa Alloggio possiede una propria Carta dei Servizi, che regola i rapporti fra utenza/famigliari o Amministratori di Sostegno e Cooperativa.

ALTRI SERVIZI E PROGETTI

SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE DI BASE PRESSO AMMINISTRAZIONI COMUNALI

Il Servizio in oggetto ha per oggetto la gestione del Servizio Sociale Professionale per conto di Enti Pubblici e costituisce un luogo orientativo e conoscitivo per il cittadino: è sede di “primo ascolto/accolgenza”, di raccolta delle richieste di informazioni, di aiuto nell’espletamento di pratiche burocratiche per l’accesso ai Servizi, di sportello generico per segnalazioni varie, è anche riferimento organizzativo per Segretariato Sociale e Sportello Assistenti Familiari.

Le attività previste nel servizio sono rivolte alla generalità della popolazione con priorità di accesso per tutte quelle persone che vengono a trovarsi in situazione di disagio.

Le prestazioni comprendono:

- filtro e prima accoglienza
- colloqui individuali
- indagini conoscitive
- interventi di consulenza
- elaborazione di piani d’intervento
- attivazione di interventi di assistenza familiare
- incontri Piani di Zona e coordinamento territoriale
- aiuto nel percorso di inserimento lavorativo
- collaborazione con altri enti e servizi, come ASST, ATS e le organizzazioni di Volontariato
altre mansioni previste dall’ordinamento e dal mutare della Normativa vigente.

SERVIZI AFFERENTI AL DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

La Cooperativa eroga servizi socio-educativi e ausiliari complementari per il Dipartimento Salute Mentale della Provincia di Sondrio. Si tratta di servizi che rispondono a richieste provenienti dai settori sociale, socio-sanitario ed educativo; dunque, nello specifico investono problematiche legate ad adulti, a soggetti portatori di handicap psichici e in disagio sociale. Nello specifico, CSLS:

- gestisce la Comunità Terapeutica Arcobaleno di Musso, una struttura residenziale che accoglie fino ad un massimo di 14 soggetti di età compresa tra i 18 e i 55 anni, affetti varie patologie psichiatriche di lieve e media entità; questi pazienti sono inviati dal Servizio Sanitario territoriale ed extraterritoriale;
- svolge azioni educative presso la CPA di Tirano (SO) e l’alloggio protetto di Tirano (SO), per conto di ASST Alto Lario e Valtellina.

CENTRO POLISPECIALISTICO E POLIFUNZIONALE LOGOS

In collaborazione con il Comune di Alzate Brianza, la Cooperativa ha avviato le attività del Centro Polispecialistico e Polifunzionale per l'Infanzia LOGOS: un Centro dedicato all'erogazione di Servizi a favore di minori e delle loro famiglie.

Le aree di intervento del Centro LOGOS sono, in prevalenza:

- Area riabilitativa – Logopedia, Psicomotricità, interventi specifici sui DSA, Musicoterapia, Arteterapia, ... ;
- Area psicologica – sostegno al singolo, alla coppia, alla famiglia; serate di formazione e informazione su tematiche inerenti l'educazione e la genitorialità;
- Area pedagogica: consulenza a genitori e docenti nella gestione della relazione con il bambino in difficoltà;
- Area ludico espressiva – percorsi per lo sviluppo relazionale per bambini, laboratori espressivi e di gioco creativo;
- Area screening – valutazione difficoltà di linguaggio, problematiche psicomotorie e Disturbi Specifici dell'Apprendimento.

Ulteriori informazioni rispetto all'erogazione delle prestazioni ed al tariffario possono essere ottenute visitando il sito della Cooperativa o scrivendo direttamente al Centro: centrologos@coopcsIs.it

PROGETTI DI SVILUPPO DI COMUNITA'

L'esperienza di lavoro nel sociale, ed in particolare nel sistema di Welfare, ha portato CsIs a scegliere di investire anche sulla sua comunità di riferimento ed il territorio in cui opera, promuovendo il passaggio dalla concezione del lavoro in rete al concetto di *sviluppo di comunità*. Ciò implica promuovere e condividere la convinzione che "la presa in carico" dei problemi sociali debba essere supportata da una crescita del senso di responsabilità che ciascuno riconosce verso: sé stesso, verso chi è accanto e verso il proprio territorio. In quest'ottica i diversi soggetti - dal singolo cittadino, alle organizzazioni, agli Enti Pubblici - sono intesi come partner coinvolti nel trovare soluzioni possibili ai problemi sociali, procedendo attraverso un approccio che porta la comunità stessa, nella sua complessità, a farsi attore del cambiamento sociale. L'obiettivo della progettazione riferita allo sviluppo di comunità è quella di sostenere l'attivazione di processi partecipativi e di collaborazione. Questa attività viene accompagnata da operatori attenti al processo partecipativo da realizzare più che ai contenuti (o i problemi) che sarà, invece, compito della comunità stessa indicare.

Il processo partecipativo prevede:

fase di insediamento nella comunità e ricognizione, durante la quale gli operatori operano per la costruzione di una credibilità e una legittimità, presso i cittadini e le istituzioni con cui collaborano;

fase di attivazione, finalizzata a realizzare con alcuni dei soggetti partner un'attività di valutazione delle priorità dei problemi emersi, per definire su quali temi indirizzare l'attività di progettazione;

fase di consolidamento, durante la quale viene sostenuto il processo collaborativo, definendo le strategie per il suo mantenimento nel tempo.

La condivisione di una visione dei temi e delle questioni da trattare è la condizione necessaria per collaborare consapevolmente e responsabilmente: è quindi necessaria l'attivazione di un laboratorio di apprendimento che permetta ai diversi soggetti dell'organizzazione o della comunità, di assumere informazioni da più punti di vista e creare in questo modo una visione di insieme condivisa. Attraverso questa modalità di lavoro vengono realizzati interventi e progetti volti a migliorare la qualità della vita nei territori in cui si viene ad operare.

LA FORMAZIONE E LA SUPERVISIONE

FORMAZIONE

La formazione interna è un'attività permanente in quanto la Cooperativa riconosce nella formazione lo strumento privilegiato di apprendimento ed acquisizione di metodologie e strumenti operativi capaci di qualificare il proprio intervento operativo, oltre che luogo di sostegno motivazionale pedagogico e psicologico per gli operatori. L'azione formativa è un percorso di ricerca che permette di avviare un *confronto circolare tra formazione e pratica lavorativa*. Il soggetto in formazione è considerato portatore di saperi esperienziali da valorizzare.

La metodologia adottata dalla Cooperativa privilegia non tanto le lezioni-dibattito, quanto iniziative di carattere seminariale e lavori di gruppo attraverso strumenti di didattica attiva che favoriscono l'osservazione, la sperimentazione pratica ed il confronto di idee ed esperienze.

I contenuti ed il modello dell'intervento formativo vengono declinati secondo quanto concordato con gli Enti appaltanti e/o con i coordinatori dei servizi, ma possono essere integrati, arricchiti o modificati anche attraverso i contributi o le esigenze apportati o evidenziati dagli operatori stessi.

Le finalità del progetto formativo sono quelle di *sostenere* gli operatori nella gestione di situazioni problematiche complesse; *prevenire* il *burn out*; *sviluppare* la professionalità e le competenze degli operatori stessi, con il fine del miglioramento della qualità dei Servizi.

Attraverso la formazione gli operatori acquisiscono una maggior consapevolezza del proprio ruolo professionale attraverso la riflessione sugli interventi socio/educativi, gestendo più efficacemente le relazioni e la conflittualità, confrontando le diverse tipologie di servizi e le diverse modalità di gestione, acquisendo metodi e strumenti di lavoro condivisi e aumentando le proprie competenze e strategie socio/educative.

La formazione considera i bisogni segnalati dagli operatori su tematiche connesse ai diversi servizi; le esigenze/problematiche segnalate dalla Committenza e dall'utenza; le necessità di approfondimenti segnalati dal Coordinatore; le variazioni degli assetti istituzionali e normativi; la necessità di condivisione delle procedure e metodi di lavoro adottati.

La formazione prevede:

- formazione obbligatoria in materia di sicurezza (T.U. 81/2008);
- formazione specifica;
- partecipazione a seminari trasversali;
- partecipazione a corsi esterni di aggiornamento.

SUPERVISIONE

I compiti degli operatori della Cooperativa sono spesso estremamente complessi e coinvolgenti: la relazione con l'anziano, il minore, il disabile o il soggetto a rischio di emarginazione implica la capacità di porsi empaticamente in ascolto, mantenendo però una chiara distinzione di ruoli e una *distanza emotiva* dal caso in oggetto.

Gli operatori sono in primo luogo persone che hanno scelto di impegnarsi da un punto di vista professionale e (inevitabilmente) personale nella cura dell'altro. Il principale strumento di lavoro dell'operatore, al di là delle competenze tecniche e degli ambiti di lavoro, è rappresentato dalla relazione. Non si educa/ci si relaziona solo con il sapere e con il fare, ma si educa/ci si relaziona con e grazie al proprio modo di essere. Va da sé che il benessere dell'operatore sia fondamentale affinché egli possa operare in modo efficace e nel meglio delle proprie potenzialità.

Il benessere dell'operatore deve spesso fare i conti con una quotidianità fatta di incontri che nutrono e arricchiscono, ma che sovente sono intrisi di sofferenza, dolore, frustrazione e rabbia. La fatica dell'utenza (minori, disabili, famiglie) fa eco in chi di loro si prende cura. Per di più l'operatore è, appunto, egli stesso individuo che porta con sé una storia personale ed esperienze di vita che possono facilitare il lavoro, affinare le competenze empatiche, arricchire il bagaglio con cui si entra in relazione con l'altro, ma possono altresì appesantirlo o inquinarlo con proiezioni che hanno a che fare con le proprie ferite irrisolte.

Inoltre il lavoro di rete, parte integrante e imprescindibile della pratica sociale, presuppone l'incontro con istituzioni e servizi che spesso sono sorretti da logiche e metodi che non sempre, purtroppo, agevolano il lavoro sociale. L'ideale (sulla carta) talvolta appare ancora lontano e l'operatore si trova a fare i conti con una realtà fatta anche di limitazioni, risorse precarie (o mal disposte), regole istituzionali che danno poco margine di espressione alla pratica educativa, richieste da parte del committente alle volte utopistiche e altre vissute come svalutanti, aspettative non sempre facili da sostenere. Tutto ciò può ingenerare un senso di fatica e di frustrazione che nell'autoreferenzialità difficilmente trova terreno fertile su cui lavorare e crescere.

Lo strumento della supervisione è allora imprescindibile, poiché è soltanto attraverso un continuo sguardo su di sé che sa essere *altro* da sé che gli operatori possono quotidianamente monitorare il proprio operato in funzione del *feed back* ottenuto dalle proprie azioni, dai propri comportamenti, dalle specifiche indicazioni assistenziali o educative sull'utente.

GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ

La Cooperativa opera secondo un sistema di qualità che risponde alla certificazione di qualità ISO 9001: 2015, rilasciata da QUASER – Certificazioni S.r.l.

Il sistema di qualità formalizza la struttura organizzativa della Cooperativa e, anche grazie alle procedure della L.231/2001 (norme in merito alla responsabilità degli Amministratori) adottate dalla Cooperativa dall'anno 2015, vengono definite le responsabilità e le procedure operative da adottare per far sì che i servizi offerti siano qualitativamente migliori e soddisfino le aspettative dell'utenza. Ogni documento viene pertanto rielaborato nel rispetto dei criteri stabiliti dal Manuale Gestionale Qualità.

All'interno di questa politica di gestione della Qualità rientra l'utilizzo, nei diversi Servizi, di *strumenti metodologici* che aiutano gli operatori nella puntuale verifica del proprio operato.

Ulteriori verifiche potranno essere concordate tra il Responsabile della Cooperativa, la famiglia e/o il referente per l'Ente Appaltante.

Gli standard di qualità costituiscono quindi un punto di riferimento sia per gli utenti che per gli operatori perché gli utenti vi ritrovano una guida ai livelli di qualità del servizio e gli operatori abbiano dei riferimenti *standard* per orientare la propria azione lavorativa.

I risultati attesi, dichiarati dalla Cooperativa, costituiscono una forma di garanzia per l'utente e un impegno per la Cooperativa.

Il Controllo dei Servizi

FASI	DESCRIZIONE SINTETICA ATTIVITÀ	SOGGETTI COINVOLTI	TEMPI DI ATTUAZIONE
Incontro Preliminare	Condivisione delle linee generali e della metodologia di intervento	responsabile dell'Ente appaltante Assistente Sociale responsabile dei Servizi della Cooperativa coordinatore e operatori del servizio famigliari/caregivers	All'inizio del servizio e in itinere, in caso di necessità
Riunioni di programmazione per ogni servizio	Condivisione delle attività	responsabile dei servizi della Cooperativa coordinatore operatori del servizio	Settimanalmente

Riunioni di verifica interna alla Cooperativa	Verifica sull'andamento dell'attività e sulla rispondenza al capitolato	coordinatore responsabile dei servizi della Cooperativa responsabile qualità operatori del servizio	Ogni 6 mesi (metà anno e fine anno) e all'occorrenza.
Riunioni di verifica con il committente	Verifica sull'andamento del servizio	responsabile Ente operatori responsabile dei servizi della Cooperativa coordinatore caregivers/famigliari	Ogni 3 mesi

Il Controllo del Processo di erogazione dei Servizi

FASI	DESCRIZIONE SINTETICA DELLE ATTIVITÀ	DOCUMENTI	RESPONSABILE
Incontro preliminare	Incontro tra coordinatore e responsabile dell'Ente Appaltante/famiglia/caregivers allo scopo di valutare programma e caratteristiche del personale	pianificazione settimanale pianificazione dell'ente realizzazione del servizio	responsabile servizi responsabile dell'Ente
Visita iniziale dell'appalto	coordinatore col personale designato visita il luogo di lavoro e incontra il responsabile di riferimento dell'utente	capitolato per mansioni specifiche	coordinatore personale
Inizio erogazione del servizio	inizio attività come specificato nel capitolato di appalto	pianificazione settimanale pianificazione dell'ente capitolato per mansioni	segreteria operativa responsabile servizi
Verifica periodica delle attività	incontri periodici c/o ente o in sede con il personale e il referente per verificare: andamento del lavoro raggiungimento obiettivi scostamenti dal capitolato.	capitolato verbale dell'incontro	responsabile della Cooperativa
Valutazione soddisfazione utenza	verifica della soddisfazione del servizio erogato. Il risultato è trasmesso al Responsabile Qualità	verbale dell'incontro	responsabile dei servizi
Termine contratto d'appalto	Invio comunicazione scadenza appalto con debito anticipo. Informativa al personale per chiusura o rinnovo appalto.	comunicazione scadenza	segreteria presidente

La qualità degli interventi

PROCESSI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA
Organizzazione del servizio	tempestività per l'accesso al servizio Continuità delle prestazioni Condizioni sanitarie degli interventi	tempo intercorso tra l'accoglimento della domanda di assistenza e la sua attivazione esistenza di procedure che garantiscano in tempi brevi la sostituzione delle assenze esistenza di procedure relative a interventi particolari	rispetto dei tempi concordati con il committente discussione dei casi in sede di équipe Sostituzione immediata dell'operatore assente affiancamento con collega esperto utilizzo di particolari dispositivi di protezione individuale (DPI)
Risorse umane	professionalità degli operatori	Titolo adeguato al servizio Assistenza anziani: ASA/OSS Assistenza minori: laurea in Scienze dell'Educazione Educatore Professionale ed equipollenti diploma scuola secondaria di II grado ed esperienza pregressa	tutti gli operatori sono in possesso del titolo regionale richiesto per il loro ruolo Gli interventi più complessi sono sempre affidati a personale con esperienza
	formazione e aggiornamento	esistenza di: Piano di Formazione ordinaria Altre offerte formative e di aggiornamento	piano formativo in linea con la normativa vigente, corsi certificati, idonei alla mansione dell'operatore, partecipazioni a convegni e di studio
Qualità del servizio	Progettazione	Per servizi rivolti ad anziani/adulti: esistenza di un PAI (Progetto di Assistenza Individuale) Per servizi rivolti ai minori: esistenza di un PII per assistenza domiciliare e di un PEI (Progetto Educativo Individualizzato) per l'assistenza scolastica	100% dei casi 100% dei casi
	Attività di coordinamento	esistenza di incontri periodici di équipe con il coordinatore	incontri verbalizzati su apposito modulo (Mod.18), svolti con cadenza concordata con il committente, che monitorano le attività e il grado di soddisfazione

Attività di supervisione	esistenza di momenti di supervisione sui casi e di supervisione metodologica	con cadenza stabilita dal contratto d'appalto
Rapporti con la rete dei servizi	esistenza di relazione con la rete dei Servizi e con le opportunità territoriali	Attivazione di tutti i contatti di rete necessari, individuate le opportunità (ricreative/ludiche/sportive...)
verifica e valutazione	esistenza di momenti di verifica e aggiornamento tra l'operatore e il Referente dei Servizi Sociali esistenza di momenti di verifica e di condivisione del progetto con la famiglia	verifica intermedia e finale di norma, ma la frequenza delle verifiche dipende dai singoli casi e da quanto previsto nel Progetto Individualizzato

RAPPORTO CON LA COMMITTENZA

La gestione e realizzazione dei Servizi alla persona prevede necessariamente l'interazione e la sinergia fra: il Committente e la Cooperativa (Coordinatore, Operatori, Risorse umane e strumentali), la famiglia, la rete territoriale formale e informale, le agenzie Specialistiche socio-sanitarie. Il contesto operativo si caratterizza per complessità strutturale distribuita su molteplici livelli. Coordinamento e integrazione si esplicitano come segue: a livello istituzionale, il Committente (spesso nella figura di Ass. Soc. del Comune di residenza - cui spetta l'espletamento delle funzioni di programmazione, controllo, verifica del servizio) monitora l'andamento dei progetti e si interfaccia direttamente e costantemente con il coordinatore della Cooperativa. Le funzioni di progettazione, programmazione, monitoraggio e verifica di ogni intervento sono espletate dall'équipe operativa (Committente, As. Soc., Coordinatore, Operatori). In particolare, il coordinatore ha il compito di assicurare che quanto stabilito e concordato in équipe venga trasferito agli operatori che si interfacciano direttamente con gli utenti e le loro famiglie.

Gli altri attori coinvolti a vario titolo nei servizi (i Servizi Specialistici socio-sanitari, la scuola, la rete territoriale formale e informale, le Istituzioni, ...) interagiscono – a seconda delle singole situazioni/agenzie - con gli operatori, il coordinatore, ma sempre e comunque con il Committente e i servizi Sociali Territoriali. L'efficacia e l'efficienza del raccordo fra tutti gli attori è garantito da una precisa ripartizione dei ruoli, una puntuale organizzazione degli interventi ed un costante flusso comunicativo. In concreto:

- quando viene richiesto l'intervento il Coordinatore chiede al Committente, nella figura del Referente designato, un incontro preliminare ove stabilire procedure e condividere strumenti operativi, calendarizzare il primo incontro dell'équipe operativa;
- con l'inizio della gestione del Servizio: il Coordinatore, in sinergia con tutta l'équipe operativa, acquisisce tutte le informazioni inerenti il caso, partecipa fin dall'inizio all'iter di accesso al servizio, all'individuazione dell'abbinamento operatore/utente, all'avvio dei singoli interventi; condivide la modulistica necessaria e programma le successive équipe;

- durante tutto il periodo del servizio – e in riferimento a ciascun caso – il coordinatore, sempre in sinergia con tutta l'équipe operativa, monitora l'andamento del servizio, sostiene gli operatori, garantisce la stesura delle relazioni richieste;
- al termine di ogni singolo intervento – il coordinatore cura la stesura della relazione conclusiva insieme all'educatore.

Il flusso comunicativo è garantito, per quanto concerne gli aspetti di chiarezza, accessibilità, immediatezza, completezza, dagli incontri fra le persone fisiche in sede di équipe, dalla stesura dei verbali di ogni incontro, dalla redazione e revisione dei Progetti Individualizzati, dal continuo aggiornamento del materiale documentale.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente ha il diritto di:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- ottenere dal Servizio informazioni chiare sulle prestazioni a Lui erogate e alle modalità di accesso al servizio;
- poter identificare immediatamente le persone che lo assistono;
- ottenere che rimangano segreti i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- inoltrare reclami, che devono essere sollecitamente esaminati, e venire tempestivamente informato sull'esito.

L'utente ha il dovere di:

- rispettare il personale che Lo assiste;
- informare tempestivamente i referenti dei Servizi Sociali e della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri utenti di usufruire di analoghe prestazioni;
- comunicare tempestivamente ai referenti dei Servizi Sociali e della Cooperativa l'impossibilità di usufruire di un servizio. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata;
- firmare i documenti richiesti al termine di ogni prestazione.

COMUNICAZIONE CON LA COOPERATIVA

Per facilitare la comunicazione con la Cooperativa, all'inizio di ogni intervento l'utente:

- deve poter conoscere l'operatore che si occuperà di lui e il coordinatore;
- deve ricevere dalla Cooperativa:
 - l'elenco dei recapiti telefonici
 - il modulo sull'informativa/liberatoria della privacy
 - il modulo per l'autorizzazione alle uscite
 - il modulo per l'autorizzazione per il trasporto in auto
 - il modulo per l'autorizzazione alle foto
 - il modulo per i reclami
 - il questionario di soddisfazione

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

La valutazione del grado di soddisfazione viene rilevata attraverso una pluralità di strumenti:

- almeno due volte l'anno, l'A.S. Comunale e il coordinatore si incontrano per un'analisi dei bisogni emergenti degli utenti, sull'approccio metodologico, sull'efficienza e sull'efficacia, sulla comunicazione fra i vari attori coinvolti, sulle criticità e sui punti di forza del lavoro svolto. Quanto analizzato ha l'obiettivo di favorire il maggior numero di scambi fra i diversi sistemi che intervengono sull'utenza, consolidare le buone prassi e ri-orientare quelle risultate meno efficaci.
- ogni sei mesi, viene proposta la somministrazione di un questionario strutturato agli utenti e ai loro nuclei familiari e di un'intervista semistrutturata riguardante lo specifico intervento dell'operatore. L'analisi di quanto rilevato, oltre ad essere necessaria a chi organizza il servizio, è utile a tutti i diversi attori per avere un quadro non solo degli interventi fatti, ma anche dei risultati conseguiti e della percezione che l'utenza ha degli stessi; inoltre, permettono all'utente di sentirsi protagonista attivo del servizio e non solo fruitore passivo. Nello specifico per raccogliere le informazioni utili alla valutazione della soddisfazione, si propongono i seguenti questionari:
 - indagine sui bisogni degli utenti;
 - soddisfazione dell'utente per la rilevazione della qualità percepita dall'utente e dai suoi familiari;
- la gestione dei reclami presentati dall'utenza: ogni utente ha la possibilità di esprimere un parere in merito al servizio di cui usufruisce attraverso il reclamo, che è garanzia di tutela del cittadino e trasparenza nella gestione del servizio. Il modulo reclami viene consegnato all'utente a inizio servizio ed è strumento prezioso al fine di monitorare l'andamento dello stesso e porre in atto azioni correttive e di miglioramento che possano portare al superamento del disservizio. Le azioni correttive adottate verranno comunicate all'utente anche in forma scritta.

- La gestione delle non conformità: la non conformità si configura come una divergenza fra quanto stabilito nel progetto di gestione o nel singolo progetto di intervento e quanto si va realizzando e attuando. Le non conformità sono rilevabili in molteplici situazioni:
 - possono essere segnalate dai fruitori dei servizi, dai Servizi Sociali Comunali, dalle altre agenzie coinvolte;
 - possono essere rilevate dalle équipes fatte con gli Operatori;
 - possono essere evidenziate dalle relazioni presentate e dalle valutazioni periodiche previste quali azioni di monitoraggio e verifica dei servizi.

Come per la gestione dei reclami, anche in caso di non conformità, la Cooperativa analizza quanto ricevuto e pone in atto azioni correttive che a loro volta sono soggette a stretto monitoraggio. I risultati delle azioni correttive vengono comunicati al Committente e agli altri attori direttamente coinvolti.

LA VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal giorno 20.12.2017 ed è stata aggiornata in data 10 gennaio 2021.

La Carta, con i suoi obiettivi e gli impegni e i programmi descritti, è soggetta ad una attività di verifica, che si concretizza:

- nel controllo dello stato di avanzamento dei servizi in essere e dei rispettivi programmi di miglioramento della qualità;
- nella rilevazione della soddisfazione dell'utenza con conseguente restituzione dei risultati;
- nella raccolta degli eventuali reclami per porvi tempestiva risoluzione.

La Carta dei Servizi viene visionata, e nel caso aggiornata, in occasione degli incontri periodici previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della Cooperativa, presso tutte le strutture gestite dalla Cooperativa e sul sito internet della Cooperativa.

Il Presidente
Fausto Tagliabue