Società Cooperativa Sociale

Orsa Maggiore

Via Vittorio Emanuele n.38 – 95022 Aci Catena (CT)

ORSAMAGGIORE
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione unitamente alla garanzia dei diritti.

L'obiettivo è quello di costruire uno strumento informativo agile e di facile lettura per orientare gli utenti nella rete dei servizi e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come traguardo il miglioramento dei servizi stessi in relazione alle esigenze dei cittadini.

Questa carta è giunta alla sua seconda edizione e rappresenta un'opportunità importante per favorire la conoscenza e il dialogo: sono convinto che un'adeguata informazione e una buona conoscenza sono la premessa per l'esercizio effettivo e consapevole dei propri diritti.

Il Presidente
Antonino Cutuli

Premessa

L'elaborazione della Carta dei Servizi della Cooperativa Orsa Maggiore costituisce un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica di essi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi, contiene:

- notizie sulla storia e la struttura della Cooperativa;
- l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- la descrizione e le informazioni relative a tutti i Servizi che la Cooperativa svolge,
- raggruppati per aree di intervento;
- la definizione degli standard di qualità;
- le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.
- contributo all'affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.

Il Presidente

Antonino Cutuli

Strategie dell'offerta: perché una carta dei servizi?

La Carta dei Servizi è il principale strumento della Cooperativa Orsa Maggiore per fare conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e sulle attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

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

In questo documento vengono presentati ed illustrati tutti i servizi offerti e garantiti dalla cooperativa, le competenze professionali altamente specializzate coinvolte nei processi di implementazione, i valori etici che garantiscono il raggiungimento di elevati parametri di qualità e le modalità di gestione dei reclami.

La Cooperativa Orsa Maggiore ha adottato la Carta dei Servizi con particolare riferimento alle indicazioni normative del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (27 gennaio 1994) contenenti i principi ispiratori e le regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi, e successivamente secondo le indicazioni normative della Legge Quadro 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13, "Carta dei servizi sociali")

Esse, a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici – anche quando essi non sono svolti direttamente ma attraverso convenzioni o concessioni a dotarsi di una propria Carta dei Servizi.

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

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

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici
- gestire i reclami.

Negli oltre vent'anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati, che come interventi più specifici.

La Carta dei Servizi della Cooperativa Orsa Maggiore nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva i responsabili, i coordinatori, gli operatori e i soci.

Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

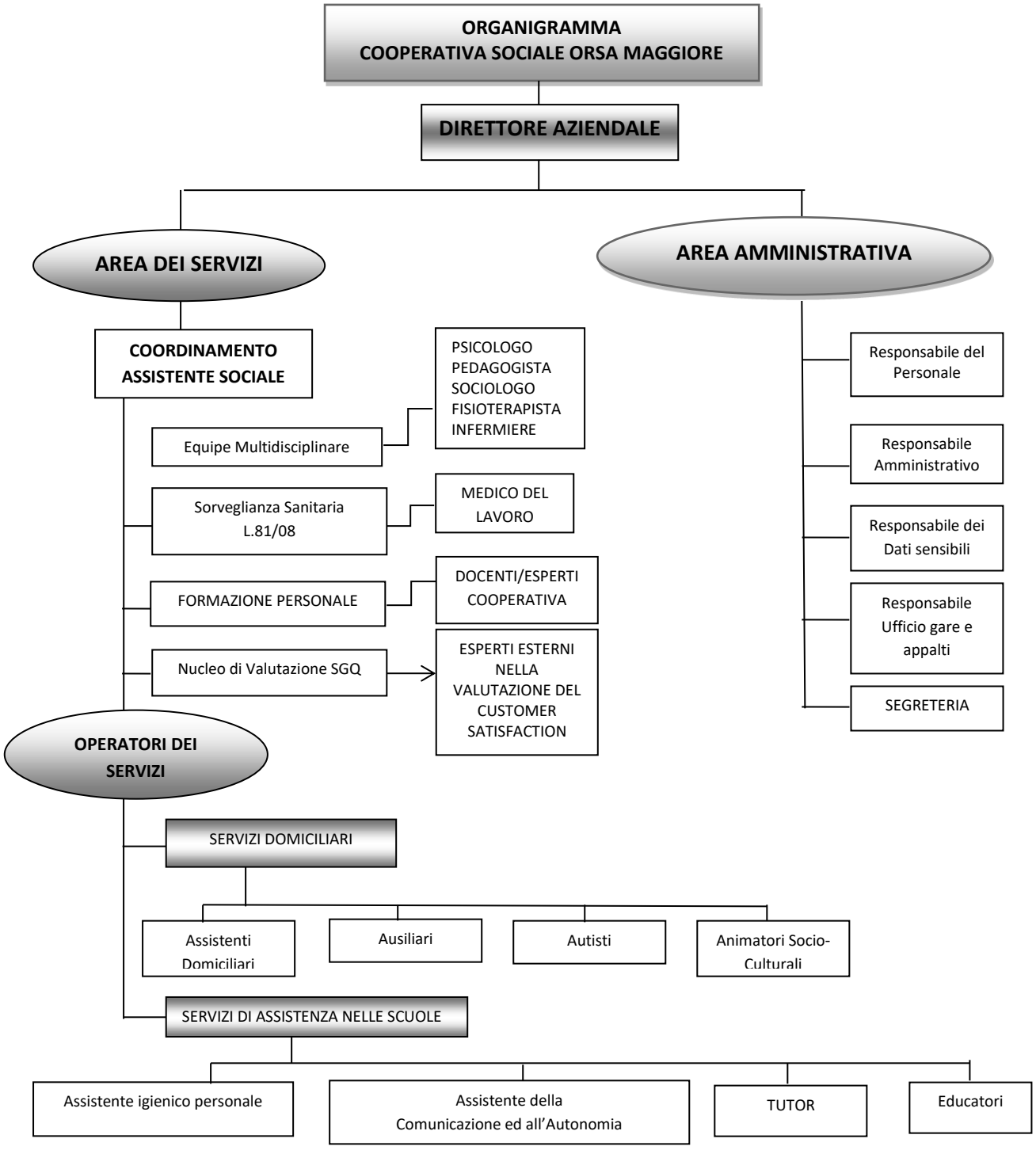
La Carta dei servizi è difatti liberamente consultabile e tenuta aggiornata sul sito internet della Cooperativa, ma è anche disponibile presso la sede legale della Cooperativa Orsa Maggiore e consegnata su richiesta a ciascun utente/*caregiver*.

La Cooperativa Orsa Maggiore ha già sperimentato percorsi di accreditamento in vari Comuni della Sicilia riguardo agli interventi di servizio domiciliare, di servizi scolastici in favore di utenti diversamente abili e di inclusione sociale di singoli e di gruppi, considerandolo un impulso e stimolo per il perseguimento di un continuo miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte, per meglio rispondere alle esigenze della cittadinanza in termini di servizi realmente personalizzati, flessibili, relazionali ed efficienti.

Chi siamo, “mission” ed organizzazione

La Cooperativa Sociale Orsa Maggiore nasce ad Aci Catena (CT) nel 1986 con l’intento di realizzare un progetto di impresa cooperativa nel campo del sociale e dell’assistenza ai minori, agli anziani, ai disabili e alle famiglie.

La Cooperativa svolge il proprio lavoro attraverso la progettazione e la gestione di servizi di qualità in ambito socio-assistenziale, educativo e di animazione, attraverso l’impegno di personale altamente qualificato.



L'impostazione culturale si distingue da sempre per un percorso di confronto e di rielaborazione delle esperienze e delle competenze per la promozione di una costruzione condivisa degli interventi, secondo un approccio multidimensionale, flessibile ed orientato principalmente al riconoscimento della centralità della persona.

La "Società Cooperativa Sociale Orsa Maggiore ONLUS" è una Cooperativa Sociale di tipo A (erogazione di servizi) iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali giusta L.R.22/86 per le seguenti tipologie:

- **Sezione Anziani** Tipologia **Assistenza Domiciliare** al n. **86 dal 09.08.1990;**
- **Sezione Inabili** Tipologia **Assistenza Domiciliare** al n. **287 dal 28.01.1993;**
- **Sezione Minori** Tipologia **Assistenza Domiciliare** al n. **1178 del 28/09/1999;**
- **Sezione Anziani** Tipologia **Telesoccorso** al n. **719 dal 10/06/1996, D.A. N. 825,**
- **Sezione Inabili** Tipologia **Centro Diurno** al n. **1750 dal 06.08.'03,**
- **Sezione Anziani** Tipologia **Centro Diurno** al n. **2059 dal 04.04.'05**

E presso l'Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente (n. A140198 del 30/03/2005).

La Cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'"empowerment", basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso tutt'altro che lineare, ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

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

Il codice etico della Cooperativa Orsa Maggiore

La Cooperativa Orsa Maggiore fonda il proprio intervento su alcuni principi etici fondamentali, ispirati dal DPCM 27 gennaio 1994, che si impegna a rispettare con l'utenza:

Eguaglianza: l'erogazione del servizio pubblico e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione. L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

Imparzialità: la Cooperativa Orsa Maggiore ispira i propri comportamenti nei confronti dei portatori di interesse a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del sevizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: la cooperativa tutela sempre il diritto dell'utente a scegliere tra i soggetti del territorio che erogano il servizio. In questo modo viene garantito un ruolo centrale e attivo al cittadino-utente, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di scelta del fornitore.

Partecipazione: l'utente partecipa alla modalità di erogazione del servizio che lo riguarda. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Viene sostenuto il ruolo attivo dell'utente nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Viene periodicamente rilevata la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e per darne riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Standard e indicatori di qualità per il miglioramento dei servizi

La Cooperativa Orsa Maggiore persegue i propri obiettivi di soddisfacimento delle esigenze di tutti i portatori di interesse (fruitori e finanziatori dei servizi) e dei requisiti legali stabiliti dalla normativa in vigore attraverso:

- Il dialogo con gli utenti e con gli attori del territorio per un costante confronto e per il riconoscimento dei nuovi bisogni emergenti
- L'attenzione costante alla percezione che gli utenti hanno del servizio;
- La formazione continua del personale;
- La progettazione di tipo incrementale, multidimensionale, sostenibile, flessibile e partecipata;
- Il miglioramento delle strutture e dei supporti tecnico-informatici di gestione ed erogazione dei servizi;
- Il miglioramento ed ottimizzazione degli scambi informativi interni ed esterni
- Il potenziamento del lavoro di rete;
- Il coinvolgimento degli operatori specializzati nei momenti programmatori per incrementare la partecipazione e la motivazione individuale al perseguimento dei comuni obiettivi di qualità della cooperativa;
- I processi relazionali interni non gerarchici ma orientati alla valorizzazione delle specifiche competenze e della professionalità degli operatori;

L' otto Novembre del 2007 la Cooperativa ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 (col passare degli anni mutata in UNI EN ISO:2015) per i seguenti servizi: assistenza domiciliare; trasporto anziani, disabili e minori; assistenza scolastica inabili (*ad personam* e specialistica); assistenza educativa domiciliare e territoriale a minori; telesoccorso; gestione di: asili nido; centri diurni e di aggregazione anziani e disabili; strutture sanitarie protette e residenziali per anziani, disabili e minori; erogazione servizi di strutture sanitarie protette e residenziali per anziani, disabili e minori.

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e riverificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i lori familiari, impegnandosi a rendere noti i risultati.

Standard di qualità

Per quanto concerne i nostri standard di qualità di seguito gli impegni che la cooperativa si assume verso i fruitori del servizio

1. attivazione del servizio entro tot. giorni dalla firma del Buono di servizio da parte del Fornitore nella modalità ordinaria;

2. attivazione del servizio entro tot. Ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente;

3. attivazione del servizio entro tot. Ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria.

- ✓ 2 giorni per minori ed adulti disabili ed anziani
- ✓ entro le 24 ore per minori ed adulti disabili ed anziani
- ✓ entro 2 ore per minori ed adulti disabili ed anziani dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune Competente

Professionalità degli operatori

Tutto il personale è selezionato secondo criteri sia oggettivi che soggettivi, con particolare riferimento, dall'analisi dei curricula ricevuti, all'esperienza maturata, ai titoli posseduti ed alle inclinazioni e desideri personali. Presenza in organico di personale formato per almeno 45 ore annue.

Contenimento del turn over

La Cooperativa fonda il proprio operato sulla concezione che "Il benessere dell'utente è garantito dal benessere dell'operatore" pertanto, il contenimento del turn over vuole sia soddisfare le aspettative dell'utenza (continuità degli interventi, continuità relazionale e assistenziale, puntualità, cura, ecc.) sia garantire il benessere dell'operatore che effettua il servizio stesso.

Contenimento turn over

Le modalità di contenimento che si intendono attivare, sono relative all'utenza e relative all'operatore. Nelle prime si prendono in considerazione le esigenze dell'utente nell'identificare una figura operativa di riferimento, con l'individuazione di una mini équipe di operatori sostituti; dove ogni sostituto è conosciuto da gruppi di utenti e familiari, tutto ciò garantisce continuità relazionale e assistenziale. Nelle seconde si attuano interventi che hanno precise caratteristiche volte soprattutto a prevenire lo stress correlato, cui gli operatori sono sottoposti poiché sono i principali attori del processo relazionale con gli utenti. Le azioni messe in atto: corsi di aggiornamento e riqualificazione finalizzate anche alla riscoperta motivazionale; attività di supervisione con riunioni di equipe; counseling psicologico individualizzato, come modalità di supporto nella gestione del momento critico e rafforzamento del ruolo dell'operatore al fine di evitare casi di burn out; attivazione di politiche e azioni di conciliazione lavoro famiglia, a tutela soprattutto delle madri lavoratrici. Inoltre, la Cooperativa attiva: le visite mediche periodiche degli operatori (visite di sorveglianza); l'organizzazione di corsi di informazione/formazione per tutti gli operatori in relazione ai rischi lavorativi, alla loro valutazione e l'attivazione di dispositivi di sicurezza individuali; aiuto nella richiesta e utilizzo di ausili di supporto nell'erogazione della prestazione, un'adeguata organizzazione dei piani di lavoro degli operatori, con particolare riferimento alle prescrizioni su menzionate. La cooperativa Orsa Maggiore garantisce la

continuità degli interventi con sostituzioni del personale in ruolo (malattia, ferie) con personale parimenti qualificato, e per lo più conosciuto dall'utente.

Sistema di turnazione del personale

Le attività e i turni dei singoli operatori saranno di volta in volta organizzati mediante la formulazione dettagliata dei piani di lavoro integrati mensili e settimanali, modificabili – dopo attenta analisi incrociata degli operatori e in un'ottica di co-progettazione con l'Ente appaltante – in relazione alle diverse richieste da parte dei destinatari delle prestazioni. I Piani d'intervento integrati saranno oggetto di verifica mensile da parte del Coordinatore, che in una logica di costante monitoraggio-valutazione-programmazione, procederà alle eventuali modifiche.

Piano di controllo del personale

Il Coordinatore effettuerà un'attività di supervisione e controllo per verificare il regolare ed efficace svolgimento del servizio da parte di tutti gli operatori impiegati, secondo due principali modalità:

1. Tramite ispezioni casuali presso i luoghi di appuntamento con gli utenti (casa, scuola, centro di fisioterapia) in orario di servizio
2. Tramite la predisposizione di strumenti idonei alla suddetta verifica (scheda individuale di servizio per la rilevazione delle prestazioni effettuate, registro mensile delle presenze firmato giornalmente con l'indicazione dell'orario di inizio e chiusura della giornata lavorativa, questionari di rilevazione della soddisfazione percepita dagli utenti e dalle loro famiglie, moduli di reclamo).

Accessibilità fisica della sede

È presente una adeguata segnaletica (targa) al portone di ingresso dello stabile; è presente nella sede uno spazio appositamente dedicato all'accoglienza delle famiglie/utenti; in Via Vittorio Emanuele n.38 di Aci Catena, sono presenti sia parcheggi a pagamento, sia stalli riservati appositamente ai disabili, sia stalli liberi.

Proponiamo orari di apertura pomeridiani flessibili e modulati in modo tale da garantire la massima possibilità di trovare parcheggio. Relativamente alle barriere architettoniche, non ve ne sono, e lo stabile dove ha sede la Cooperativa è a piano terra. La Cooperativa ha inoltre in dotazione una sedia a rotelle pieghevole nel caso di disabili carrozzati

Accessibilità multimediale

- ✓ Sito internet
- ✓ Posta elettronica certificata

Indicatori di qualità

Come garantiamo **... la qualità dell'assistenza?**

Collaboriamo con tutte le persone a te vicine: il tuo medico di base, i tuoi familiari, amici e conoscenti, e altri professionisti del Servizio Sanitario.

La consapevolezza che i servizi di assistenza rivolti ai disabili e, nello specifico, di riabilitazione psichiatrica/inclusione sociale degli stessi è il lavoro coordinato di più figure professionali ha portato la Cooperativa a programmare interventi di formazione rivolti a tutto il personale per adottare uno strumento di lavoro ("libro di bordo") per favorire un dialogo continuato con tutte le figure sanitarie coinvolte nella presa in carico globale dell'utenza.

Di particolare importanza lo scambio di informazioni tra assistenti domiciliari e Medico di Medicina Generale, il quale risulta una figura fondamentale per l'assistenza, in quanto garantisce la continuità assistenziale e la globalità dell'assistenza primaria.

Gli operatori sono preparati a comunicare tempestivamente alla famiglia e alle altre figure professionali, che si occupano dello stesso utente, eventuali problematiche legate allo stato di salute, benessere e qualità della vita dell'assistito.

Obiettivo della Cooperativa è, quindi, l'utilizzo del "libro di bordo":
strumento di lavoro e monitoraggio della qualità dei servizi sul quale gli operatori dovranno annotare le informazioni circa lo stato di benessere, salute e qualità della vita dell'assistito.
Tale strumento consente di garantire uno standard di qualità dei servizi offerti e la condivisione delle informazioni con le altre figure professionali che si recano allo stesso domicilio.
I contatti che l'operatore ha con altre figure professionali che si occupano dello stesso utente sono anche indiretti, ovvero, l'assistente deve seguire attentamente le istruzioni fornite da altri professionisti del Sistema Sanitario, come il fisiatra, nell'utilizzo degli ausili prescritti, o il Diabetologo, nelle raccomandazioni finalizzate a seguire una dieta equilibrata.

Mettiamo a disposizione un'equipe di operatori competenti, formati con lo stesso metodo e motivati da uno scopo comune.

La Cooperativa si avvale di diverse figure professionali: operatori socio-sanitari, psicologi, terapisti ABA, tecnici della riabilitazione psichiatrica, assistenti sociali, educatori, personale generico.
È da precisare che il personale generico in forza alla Cooperativa è in possesso di almeno cinque anni di esperienza nei servizi assistenziali alla persona.
L'approccio all'utente è, pertanto, un approccio multidisciplinare e specializzato.
La Cooperativa ha avviato e programmato una serie di interventi formativi così specificati:

- "formazione interna" rivolta a tutto il personale;
- "formazione esterna certificata" rivolta al personale e gestita dalla stessa Cooperativa Orsa Maggiore

Tutti gli operatori della Cooperativa vengono coinvolti in percorsi di formazione strutturati e diretti da uno Psicologo con esperienza nella formazione in ambito sanitario, con l'obiettivo di:

1. garantire servizi professionali nel rispetto delle norme etiche e deontologiche;
2. sviluppare il senso di appartenenza al gruppo;
3. condividere strumenti lavorativi fondamentali per il lavoro d'equipe: "libro di bordo" e protocollo degli interventi operativi (un protocollo che elenca come devono essere svolti tutti gli interventi domiciliari, al fine di garantire un servizio di qualità);

4. utilizzare gli incontri formativi per eliminare le dinamiche che precedono il burn-out (condizione spesso frequente negli operatori che lavorano in situazioni di disagio);
5. perfezionare interventi educativi sempre più specifici in base alle condizioni dell'utenza.

Tale attività formativa intende perseguire un duplice obiettivo formativo:

- l'aggiornamento continuo delle competenze operative di terapisti, personale generico, educatori;
- attività di counselling dei Coordinatori della Cooperativa.

È programmata, inoltre, una formazione specifica rivolta ai Coordinatori riguardante:

- la stesura di un protocollo interno finalizzato alla gestione del personale (strumenti per valutare le competenze nelle assunzioni);
- la condivisione di un protocollo interno di coordinamento tra valutazione del personale in forza e necessità dell'utenza;
- la condivisione di una mappatura delle competenze dello staff.

Individuiamo per te gli operatori di tua scelta (dopo aver valutato le tue reali richieste e necessità).

I Coordinatori della Cooperativa prestano molta attenzione nel valutare le necessità e i bisogni dell'utenza: in base alla tipologia di servizi sarà individuato un operatore specializzato e con particolare esperienza nel servizio richiesto.

L'analisi della richiesta risulta fondamentale per garantire un servizio assistenziale di qualità, flessibile, e "su misura" per ciascun utente.

È inoltre obiettivo della Cooperativa la stesura e l'utilizzo di un protocollo interno affinché alla necessità espressa/inespressa dall'utente venga assegnata una figura in grado di soddisfare e garantire benessere. Di fronte alle necessità espresse dall'utenza o dal caregiver i coordinatori, dopo adeguata valutazione individueranno la figura professionale che meglio potrà soddisfare i bisogni richiesti. A tal fine attraverso un incontro formativo che ha coinvolto tutto il personale della cooperativa, è stato consegnato ai destinatari un protocollo che illustra tutte le tipologie di servizi offerti dalla cooperativa e le modalità con cui tali servizi devono essere forniti. Tale condivisione consentirà che all'utenza verranno forniti interventi specializzati secondo modalità condivise. Tali modalità operative sono alla base per la stesura del protocollo sopra citato, che sarà il punto di partenza per la valutazione delle necessità degli utenti e caregivers da parte dei coordinatori, i quali confrontando le singole competenze

del personale potranno assegnare un operatore specifico. La Cooperativa si impegna ad applicare tale protocollo che consisterà in linee guida pratiche su come assegnare il personale all'utenza.

Istruiamo, mediante tirocinio, i nuovi operatori.

Tutti gli operatori della Cooperativa condividono obiettivi e *mission,* soprattutto condividono una metodologia di intervento standard e di qualità, pertanto prima di essere coinvolti direttamente nel servizio, vengono coinvolti in incontri formativi programmati.
Il personale neoassunto viene affiancato dal personale della Cooperativa per un periodo di 6-8 ore, nei primi tre giorni lavorativi. Durante questo periodo di supervisione l'operatore sarà sempre più in grado di condividere la metodologia operativa e gli strumenti di lavoro adottati da tutto lo staff della Cooperativa.

... la qualità dell'organizzazione?

Archiviamo i dati relativi alle risultanze della c.d. Customer Satisfaction, sia in formato cartaceo che su piattaforma informatica che ne garantisce la massima riservatezza.

Il personale della Cooperativa è formato al trattamento dei dati sensibili e sensibilissimi dal punto di vista etico e deontologico.
Nella pratica, in ossequio al Documento programmatico sulla sicurezza dei dati (ex allegato B D. Lgs 196/2003) i dati sensibili e sensibilissimi relativi alla salute degli utenti dei servizi sociali sono custoditi in formato cartaceo in un armadio con serratura accessibile al solo Responsabile del trattamento dei dati il quale alla fine di ogni giornata lavorativa custodisce le chiavi personalmente. Inoltre, i medesimi dati vengono custoditi sia in un hard disk esterno, sia in un computer portatile anch'esso custodito con le medesime modalità di cui sopra.

Controlliamo e valutiamo regolarmente il servizio offerto con metodi oggettivi, tenendo in massima considerazione le tue opinioni.

La cooperativa somministra ad un campione rappresentativo di utenza il questionario per la rilevazione della soddisfazione percepita almeno una volta all'anno.
Si tratta di un questionario che viene somministrato da personale interno alla Cooperativa; ovviamente è volontario e anonimo, pertanto l'utente o suo caregiver può anche decidere di non prestarsi alla compilazione.
Di fatto si tratta di informazioni importanti per il lavoro della Cooperativa: i questionari vengono poi analizzati e ciò che emerge è di fondamentale importanza per migliorare il servizio offerto. L'obiettivo è quello di sondare la soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio offerto, sia da un punto di vista meramente generale, sia da un punto di vista più approfondito per quanto concerne l'assistenza ricevuta. In merito ad una valutazione oggettiva circa il servizio erogato, oltre l'85% delle persone intervistate si ritiene molto soddisfatta dell'assistenza ricevuta e ritiene importante l'attenzione della Cooperativa alla rilevazione del loro parere personale. È da sottolineare che, in aggiunta alla metodologia sopra descritta, la Cooperativa almeno una volta al mese effettua un controllo telefonico prendendo in considerazione anche eventuali segnalazioni pervenute.
Finalità di questo intervento è monitorare periodicamente eventuali sofferenze e criticità, al fine di porre immediatamente rimedio garantendo la qualità del servizio offerto.

... la qualità sociale?

- *Promuoviamo la socializzazione dei nostri utenti con manifestazioni e occasioni d'incontro almeno due volte l'anno.*
- *Favoriamo la tua fruizione dei servizi presenti sul territorio.*
- *Coinvolgiamo nelle nostre attività le associazioni di volontariato.*

... la qualità relazionale?

- *Siamo reperibili dal lunedì al venerdì nelle fasce 9:00-13:00 e 15:30-18:30.*
- *Un nostro responsabile è sempre reperibile dalle 18.00 del venerdì alle 9:00 del lunedì successivo.*

Gli standard e gli indicatori di qualità sopra elencati resterebbero mere enunciazioni di principio se tutti coloro che sono coinvolti a vario titolo nei servizi non fossero motivati dalla forte e consapevole volontà di contribuire al miglioramento del benessere della vita degli utenti, per renderla concretamente degna di essere vissuta in tutta la sua pienezza.

AREA DISABILITÀ

A chi si rivolge:

Portatori di handicap grave riconosciuta ai sensi della L. 104/92, art. 3 comma 3. (minori, adulti e anziani con riconoscimento definitivo).

Cosa offriamo:

Assistenza domiciliare qualificata e generica (sostegno morale e/o psicologico all'utente e alla sua famiglia; informativa in fase di attivazione e durante il corso del piano; intermediazione; assistenza educativa; sostegno nel compiere gli atti quotidiani della vita; accompagnamento per visite mediche e integrazione sociale; disbrigo commissioni private); servizi di educativa domiciliare atti a favorire l'inclusione sociale di singoli/nuclei familiari in condizioni di svantaggio socio-culturale; servizi scolastici rivolti a utenti frequentanti le scuole di ogni ordine e grado (servizio di assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione, servizio igienico-personale); servizi di inclusione sociale *ad personam* o rivolti a gruppi, mediante l'impiego di varie figure professionali (assistenti sociali, psicologi, animatori sociali, osteopati, personale OSA, ausiliari) per la definizione partecipata e condivisa di piani di assistenza altamente personalizzati resi presso centri diurni per disabili psichici; servizio di trasporto scolastico; servizio di trasporto dal domicilio ai centri di riabilitazione e viceversa; attivazione di un'équipe multidisciplinare (psicologi, educatori, assistenti sociali con esperienza nel settore della disabilità) nella gestione di incontri di Spazio Neutro in cui sono coinvolti utenti con disabilità psichica.

Come l'offriamo:

Ciò che offriamo e caratterizza il nostro servizio è la scelta dell'elemento *flessibilità* come indicatore della qualità della linea organizzativa e di coordinamento, valutando costantemente le variazioni dello stato di salute degli assistiti, cercando così di mantenere alto il livello del sostegno che tali interventi debbono rappresentare.

Quale intervento educativo:

Assistenza extra-scolastica; intermediazione; promozione delle capacità e delle abilità dell'utente; sostegno e/o potenziamento delle abilità residue dell'utenza.

Quali attività sono previste:

Accompagnamento e/o inserimento nella società.

Quali finalità si vogliono raggiungere:

Alleggerire il carico assistenziale e sostenere le responsabilità di cura familiare. Favorire il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà. Integrazione

sociale; incremento dell'autostima; promozione dell'autodeterminazione dell'utente; sostegno ai familiari del disabile.

Quali professionalità sono coinvolte:

Personale domiciliare (O.S.A./O.S.S./Ausiliario), educatori, psicologi, assistenti sociali, terapisti, infermieri, animatori sociali, osteopati, etc.

Quali collaborazioni vengono attivate (se previste):

Lavoro di équipe con istituzioni pubbliche (Servizi Sociali Comunali, Centro Salute Mentale, associazioni sportive, scuole, centri ludici ricreativi, ASP) e con associazioni di volontariato presenti e attive nel territorio.

Modalità di accesso ai servizi:

Richiesta di accesso da parte dell'utente o suo caregiver di accedere e usufruire di un piano individuale personalizzato. La cooperativa si occupa dell'attuazione e della gestione del piano, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla committenza.

Costi dei servizi:

In base ai Comuni di appartenenza o alle indicazioni dell'Ente Committente, nel rispetto del CCNL Cooperative Sociali.

Chi è il responsabile:

Dott. Cutuli Sebastiano - Vicepresidente.

Come contattare il responsabile:

Recapito telefonico 095/802964.

E-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it

Analisi e monitoraggio della Customer Satisfaction

L'obiettivo implicito di ogni progetto/servizio è la qualità, ossia la qualità nei risultati da conseguire e nei processi di lavoro. Il raggiungimento di questo obiettivo è strettamente connesso alla capacità di attuare un sistema permanente di monitoraggio e di valutazione capace di verificare l'appropriatezza degli interventi, la loro efficacia ed efficienza, il gradimento e il consenso da parte dei cittadini. Garantire la qualità di un servizio significa impostare percorsi per il miglioramento continuo in grado di realizzare la soddisfazione del committente e degli utenti. La cooperativa, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dell'utenza, nella fase di implementazione del servizio, presta grande attenzione alle modalità di gestione dello stesso adottando procedure di lavoro ben definite, finalizzate alla organizzazione e predisposizione di interventi realmente rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei destinatari. Per tal motivo la gestione del servizio è improntata al raggiungimento di precise finalità:

1- Miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
2- Massima attenzione alla centralità della persona;
3- Formazione continua del personale per garantire il necessario livello di competenza;
4- Coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità ed il soddisfacimento delle esigenze degli utenti;
5- Adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestati dai beneficiari del servizio;
6- Predisposizione di strumenti idonei all'individuazione dei disservizi ed alla gestione dei reclami.

Il modello organizzativo che la cooperativa attua nella gestione dei servizi di assistenza qualificata e/o riabilitativa, mira al costante monitoraggio delle attività in termini di controllo dei risultati, dei processi e degli impatti. A tal fine lo strumento cardine di questo processo di qualità è la valutazione. La valutazione, infatti, ha come scopo il raggiungimento degli obiettivi che il servizio si è prefissato, che nel caso di servizi rivolti alla persona è il miglioramento della qualità della vita dei beneficiari. Definire la qualità di un servizio richiede necessariamente di tener conto di più dimensioni: dimensione organizzativa, dimensione umana, dimensione strutturale, strumentale e tecnologica, dimensione del prodotto/servizio in termini di efficacia, efficienza, output e outcome. La proprietà multidimensionale del concetto di qualità impone sia di tener conto di tutte le dimensioni di cui si compone, ma anche e soprattutto di analizzare tutto il processo di erogazione del servizio, dall'inizio fino alla sua conclusione.

Per valutare il servizio nella sua complessità è necessario fare valutazione in tre diversi momenti, ovvero: valutazione ex ante, valutazione in itinere e valutazione ex post.

La valutazione ex ante viene realizzata in fase di pianificazione del servizio. Essa permette di valutare, prima dell'avvio del servizio, se gli obiettivi che ci si prefigge sono raggiungibili, se le attività proposte sono coerenti con gli interventi, se gli input, ovvero l'insieme di risorse utilizzate per la gestione del servizio sono sufficienti. Lo scopo principale è verificare la coerenza tra i bisogni degli utenti e gli obiettivi attesi.

La valutazione in itinere ha luogo durante lo svolgimento del servizio nei suoi momenti cruciali. Lo scopo è quello di valutare, sulla base di quanto realizzato, gli eventuali

aggiustamenti che si possono apportare al servizio. In particolare, la valutazione in itinere si pone i seguenti obiettivi:

- Individuare i problemi e prendere decisioni sul da farsi per risolverli, evitarne gli effetti, o limitarne l'impatto sul servizio;
- Individuare i fattori che hanno favorito il processo e prenderli in considerazione al fine di migliorare il servizio.

La valutazione ex post, viene realizzata dopo che il servizio è giunto a conclusione ed esprime un giudizio complessivo su quanto realizzato, evidenziando i fattori di successo e/o insuccesso del servizio per trarre degli insegnamenti trasferibili, consolidare l'esperienza, e considerare l'impatto del servizio sui destinatari.

Strumenti di valutazione

Saranno utilizzati diversi strumenti per consentire la raccolta di dati quantitativi e qualitativi:

- riunioni periodiche dell'equipe di lavoro
- riunioni di verifica ogni mese con tutti gli attori che contribuiscono al progetto
- griglie di osservazione
- registri di presenze
- verbali delle attività
- diario delle attività
- relazioni sul servizio degli operatori con cadenza mensile
- relazione del coordinatore del servizio con cadenza mensile

Questi strumenti saranno utilizzati per:

- la verifica dei problemi in itinere;
- valutazione della qualità dell'intervento.

9. Procedura di tutela dei diritti degli utenti

La Direzione della Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore" garantisce ai Clienti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato e aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione del Cliente sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Referente del Sistema di

Gestione Qualità. Da sempre impegnata nella comprensione delle aspettative e delle necessità dei Clienti riguardanti le prestazioni dei servizi erogati, la Cooperativa utilizza i dati raccolti attraverso le registrazioni e le misurazioni dei propri processi, i reclami dei Clienti, l'invio di questionari e la capacità di ascolto derivante dal contatto continuo del personale della propria struttura con l'utenza per valutare il livello di prestazione e pianificare azioni per il miglioramento, dei processi e servizi, finalizzate al valorizzare l'immagine aziendale. Analoga raccolta sistematica è prevista anche per la gestione dei reclami dei Clienti, che possono pervenire:

- presso la sede amministrativa della cooperativa al recapito telefonico 095802964 dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00;
- essere inviati all'indirizzo di posta elettronica info@cooperativaorsamaggiore.it;
- espressi verbalmente ai coordinatori dei servizi.

Tutti i reclami sono formalizzati su apposita modulistica interna dal personale che li riceve, trasmessi al Responsabile della Qualità e portati all'attenzione del Rappresentante della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi. I risultati raccolti sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono comunicati alla Direzione e a tutti i livelli operativi in sede di riesame della Direzione con l'intento del massimo coinvolgimento di tutte le risorse nella ricerca di risposte efficaci ai problemi reali o potenziali e diffondere la consapevolezza del proprio ruolo nel garantire con impegno costante la continua soddisfazione del Cliente e il miglioramento dei servizi.

Si allegano:
1.Modulo reclamo
2.Questionario di customer satisfaction

Il Presidente – Cutuli Antonino

Soc. Coop. Sociale ORSA MAGGIORE
Via Vitt. Emanuele, 38 - 95022 ACI CATENA (CT)
Tel. e Fax 095 802964 - - C.U.: 7G984OP
P. IVA e C.F.: 02358970875
PEC: orsamaggiorescrl@pec.it

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

"ORSA MAGGIORE"

VIA V. EMANUELE N. 38

95022 ACI CATENA (CT)

Tel. E fax. 095/802964

MODULO PER RECLAMO

Cognome e nome …….

Indirizzo ……

Città ……. **CAP** …….

Telefono …… **Indirizzo e-mail** …….

Oggetto e motivo del reclamo

…….

…….

…….

…….

Data …….

Firma

…….

Il presente modulo debitamente compilato può essere consegnato presso la sede della Cooperativa, spedito alla stessa, anche via fax o mail

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Società Coop. Sociale "Orsa Maggiore" **Qualità**	**Modulo di servizio** **Questionario valutazione sulla qualità del servizio erogato**	File: Questionario valutazione sulla qualità del servizio erogato

La politica per la qualità della Cooperativa Orsa Maggiore ha come obiettivo principale la "soddisfazione del cliente".
Per permetterci di raggiungere tale obiettivo e, quindi, per migliorare il servizio che Le offriamo, compili serenamente il questionario.
La ringraziamo per la collaborazione.

Coop. Orsa Maggiore

Domande sulla qualità del servizio erogato		
N°	**Quesito**	**Risposta**
Q1	*Come ritiene il livello di disponibilità dei professionisti e del personale intervenuti nel servizio?* 5) ottimo; 4) buono; 3) sufficiente; 2) scarso; 1) pessimo	
Q2	*Come ritiene la competenza, l'affidabilità, il livello di attenzione e cura del personale addetto al servizio?* 5) ottima; 4) buona; 3) sufficiente; 2) scarsa; 1) pessima	
Q3	*Come giudica il livello di comunicazione con il personale addetto al servizio?* 5) ottimo; 4) buono; 3) sufficiente; 2) scarso; 1) pessimo	
Q4	*Come sono state le informazioni sul funzionamento del servizio ricevute in occasione del primo colloquio con i nostri addetti?* 5) ottime; 4) buone; 3) sufficienti; 2) scarse; 1) pessime	
Q5	*A distanza di tempo come ritiene quelle informazioni?* 5) ottime; 4) buone; 3) sufficienti; 2) scarse; 1) pessime	
Q6	*Come ritiene l'organizzazione e i tempi della messa in atto delle procedure da noi avviate per l'attivazione del servizio?* 5) ottime; 4) buone; 3) sufficienti; 2) scarse; 1) pessime	

Q7	*Come ritiene l'orario di fruizione del servizio rispetto alle esigenze della sua famiglia?* 5) ottimo; 4) buono; 3) sufficiente; 2) scarso; 1) pessimo	
Q8	*Come giudica il grado di adeguatezza della nostra risposta rispetto ai problemi organizzativi posti dalla sua famiglia?* 5) ottima; 4) buona; 3) sufficiente; 2) scarsa; 1) pessima	
Q9	*Come giudica la capacità dell'operatore di svolgere le attività prettamente legate al servizio* 5) ottima; 4) buona; 3) sufficiente; 2) scarsa; 1) pessima	
Q10	*In che misura ritiene che i professionisti e il personale intervenuto nel servizio siano stati rispettosi dei ruoli rivestiti?* 5) ottima; 4) buona; 3) sufficiente; 2) scarsa; 1) pessima	
Q11	*Come ritiene il livello di disponibilità dei professionisti e del personale intervenuti nel servizio?* 5) ottimo; 4) buono; 3) sufficiente; 2) scarso; 1) pessimo	
Q12	*Come ritiene la competenza, l'affidabilità, il livello di attenzione e cura del personale addetto al servizio?* 5) ottima; 4) buona; 3) sufficiente; 2) scarsa; 1) pessima	
Q13	*Come giudica il livello di comunicazione con il personale addetto al servizio?* 5) ottimo; 4) buono; 3) sufficiente; 2) scarso; 1) pessimo	
Q14	*In generale, in che modo il servizio rispecchia le vostre aspettative?* 5) ottimo; 4) buono; 3) sufficiente; 2) scarso; 1) pessimo	
Q15	*Se dovreste esprimere un giudizio complessivo sul servizio esso sarebbe:* 5) ottimo; 4) buono; 3) sufficiente; 2) scarso; 1) pessimo	

Osservazioni e proposte di miglioramento

Nome:	Cognome:	Professione:

Data:	Firma: