

COMUNI DEL DISTRETTO
DEL MAGENTINO

Carta dei servizi

Servizio di assistenza domiciliare ad
anziani e disabili e persone con fragilità



Gentilissime e Gentilissimi,

vi ringraziamo per il tempo che state dedicando alla lettura della nostra Carta dei servizi. Questa, se non ne foste a conoscenza, rappresenta il Patto tra noi e voi.

Grazie a questo strumento, infatti, vi forniremo una chiara descrizione dei servizi, dei progetti, delle metodologie e dell'organizzazione della nostra Cooperativa.

Non ci resta che augurarvi Buona Lettura.

Cordialmente



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di comunicazione a disposizione della Cooperativa per informare l'utenza reale e potenziale sulle risorse, le attività, i progetti e sulle modalità di accesso e di erogazione di un intervento. La Carta dei Servizi rappresenta, in particolare, un vero e proprio strumento di conoscenza e di controllo della qualità poiché fornisce una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati, rendendo evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale, oltre che fornire gli standard che ci poniamo all'interno dei nostri servizi. Tale strumento rappresenta, quindi, il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

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

La Carta dei Servizi è, inoltre, uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario in relazione ai risultati delle attività di valutazione e monitoraggio dei servizi resi .

IL NOSTRO PERCORSO

La Cooperativa sociale CO. SER A R .L. è nata nel 1986 dall'iniziativa di un gruppo di giovani operatori sociali che, a partire dal lavoro sul campo, si sono posti l'obiettivo di creare una realtà in grado di dare risposta alle esigenze delle persone con diversa partecipazione sociale al fine di favorire l'integrazione, oggi inclusione, nel tessuto sociale nonché prevenire l'istituzionalizzazione e l'emarginazione sociale. Fin dai primi anni di attività, abbiamo puntato su tre valori fondamentali:

- **Attenzione ai bisogni** dell'utente/cliente e personalizzazione della risposta;
- **Coinvolgimento degli utenti e dei familiari caregiver** nella progettazione degli interventi loro destinati in ossequio al principio di autodeterminazione;
- **Impiego di personale specializzato** con forte propensione al lavoro nell'ambito sociale.

Nel 2010, è stata attuata una riorganizzazione interna che ha portato alla ridefinizione delle aree di intervento, dei settori e dei ruoli dirigenziali raggiungendo, grazie all'entusiasmo e allo spirito di abnegazione di giovani coordinatori, nuovi traguardi con importanti ricadute sulla qualità di vita dei nostri utenti. Oggi la Cooperativa CO.SER A R .L. rappresenta un'importante realtà della cooperazione sociale, sia sul territorio della provincia di Catania sia su quello regionale riuscendo, attraverso la progettazione e la gestione di molteplici servizi domiciliari, assistenziali e educativi ad espandere la propria attività anche in alcune città della Lombardia

(Ghedi, Vittuone, Senna Comasco, San Fermo della Battaglia, Sirmione), del Veneto (Peschiera del Garda) e dell'Emilia Romagna (Calendasco), riscuotendo sempre grande consenso per l'impegno profuso.



CONTATTI

Sede Legale

Via della Regione n.16, Viagrande (CT), Tel/Fax

Recapiti telefonici

Fisso. 095/7901330, cell. 371/4979491.

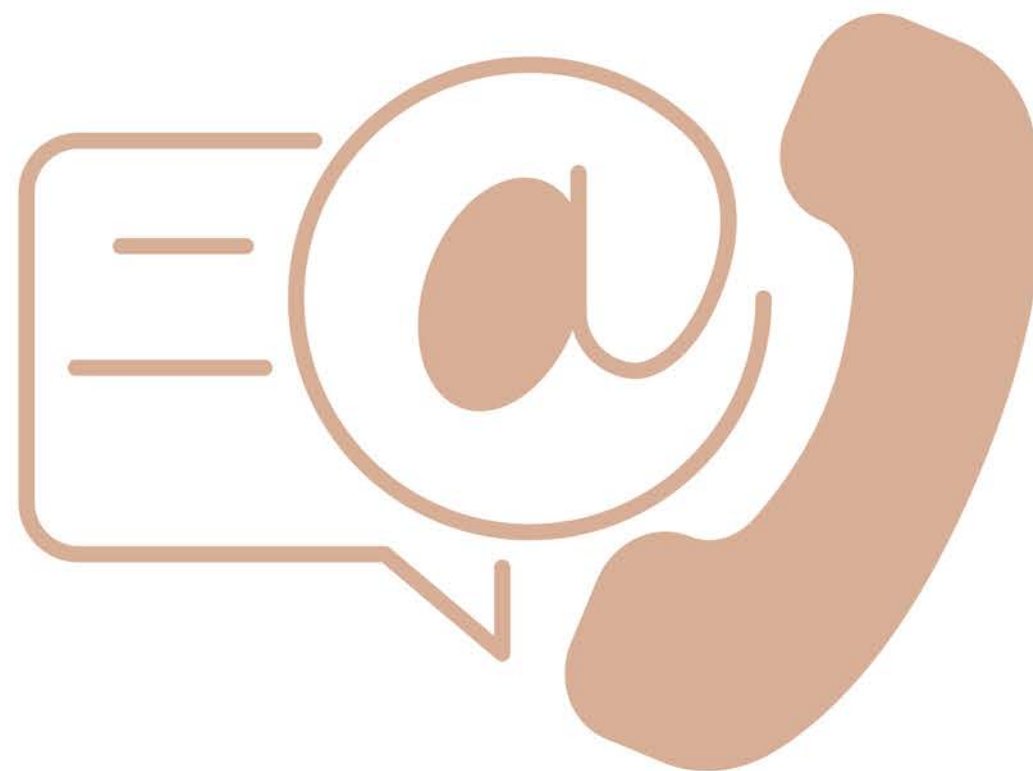
Email e pec

e-mail: coopsocialecoser@gmail.com,

pec: coopcoser@pec.confcooperative.it

Sitoweb

coopcoser.it



Ricevimento telefonico

dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00. (PER QUALSIASI EMERGENZA IL COORDINATORE RESTERA' COMUNQUE A DISPOSIZIONE).

Referente Amministrativo: Simone Ferrari

Ricevimento al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 16.00 alle 18.00, venerdì dalle 09.00 alle 12.00.

MISSION E ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa sociale CO.SER. è una Cooperativa Sociale di tipo A, iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali nella sezione anziani, inabili e minori, all'Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente (n. A165896) ed al C.C.I.A.A. per le Cooperative sociali (REA: 163993). La Cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza la propria mission mediante l'implementazione di azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale. La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema. Il nostro modello di riferimento è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro in team.

A CHI CI RIVOLGIAMO

I nostri progetti sono rivolti a persone con diverse fragilità ed esigenze al fine di favorire il miglioramento della qualità di vita delle stesse mediante l'attivazione di equipe multiprofessionali che operano in collaborazione con l'Ente Committente.

Per il servizio di assistenza domiciliare presso i comuni dell'Ambito del Magentino ci occuperemo in particolar modo di:

- **ANZIANI.**
- **DISABILI.**
- **ADULTI IN STATO DI FRAGILITA'.**

PRINCIPI ISPIRATORI FONDAMENTALI

L' Uguaglianza

A ciascun utente sarà garantito il medesimo servizio senza alcuna discriminazione in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico - fisiche e socioeconomiche.

Imparzialità

Il servizio sarà prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiranno.

Semplificazione

La Coop. nell'ambito dei propri interventi si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei destinatari. Nell'organizzazione delle attività e dei servizi terremo costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione delle procedure.

Continuità

L'erogazione dei servizi sarà svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di mancata regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informerà tempestivamente l'utente e concorderà con questo le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Partecipazione e informazione

All'utente sarà garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti ed alle opportunità di cui può godere. CO.SER., in particolare, garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti. Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico (Tel. 095.7901330 - Cell. 3714979491);
- sito internet: coopcoser.it;
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;
- Carta dei servizi.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavorerà con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Riservatezza

La Cooperativa manterrà e curerà la riservatezza della documentazione relativa agli utenti salvaguardandola da ogni indiscrezione ai sensi della normativa vigente. Il trattamento dei dati relativi agli utenti sarà effettuato manualmente (ad esempio su supporto cartaceo) e/o con strumenti elettronici sempre in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto dei limiti e delle condizioni poste dal GDPR (regolamento generale sulla protezione dei dati) entrato in vigore il 25 maggio 2018. In particolare, i dati forniti non potranno essere oggetto di comunicazione o diffusione e saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati. Tutti gli operatori saranno, inoltre, tenuti a mantenere il segreto professionale.

Diritto di scelta

Garantiremo ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PROGETTI E SERVIZI GENERALI CO.SER A R.L.

La Cooperativa CO.SER. gestisce e coordina diversi servizi, in particolare, ai sensi dell'art. 26 della L.R. n. 22/1986 risulta iscritta all'albo Regione Sicilia nelle seguenti sezioni e per le rispettive:

TIPOLOGIE DI SERVIZI GENERALI GESTITI

- **Sezione Segretariato sociale**, Tipologia:

Primo accesso segretariato sociale.

- **Interventi a favore di minori:**

- Equipe Socio - Psico - Pedagogica in favore di alunni frequentanti le Scuole pubbliche di svariate realtà territoriali;
- Sostegno morale e integrazione sociale in favore di Minori;
- Servizi ausiliari ed educativi presso asili nido;
- Gestione Centri di aggregazione giovanile;
- Anticipo e posticipo scolastico;
- Educativa domiciliare, sostegno alla genitorialità e mediazione familiare;
- Vigilanza sugli scuolabus;
- Servizi di trasporto scolastico (scuolabus);
- Servizio Assistenza mensa;
- Gestione Centri ricreativi estivi.

- **Interventi a favore di anziani**

- Servizio Assistenza Domiciliare Anziani;
- Gestione di Centri Diurni e Ricreativi per anziani.

- **Interventi a favore di persone con disabilità**

- Servizio di Assistenza Domiciliare;
- Servizio di Assistenza Igienico - Personale in favore di alunni portatori di handicap;
- Servizio di Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in favore di alunni con disabilità;
- Servizio Trasporto persone con disabilità;
- Gestione Centri diurni per disabili.

Tutti i servizi sopra riportati sono un esempio dell'impegno quotidiano prodigato in questo lavoro. Ognuno di essi comprende un team specializzato e con esperienza, un sistema di controllo e di qualità e un'organizzazione propria.



PRESENTAZIONE DEI COMUNI OGGETTO DI ACCREDITAMENTO

La scrivente cooperativa ha una lunga esperienza alle spalle di servizi di assistenza domiciliare. Esperienza che si è sviluppata a partire dalla Sicilia fino ad espandersi e realizzarsi anche in altre città d'Italia. Il presente servizio oggetto di questa Carta dei Servizi riguarda in particolare i seguenti comuni:

- Arluno;
- Bareggio;
- Boffalora S/Ticino;
- Casorezzo;
- Corbetta;
- Magenta;
- Marcallo C/Casone;
- Mesero;
- Ossona;
- Robecco S/Naviglio;
- Sedriano;
- S.Stefano Ticino;
- Vittuone.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI ACCREDITAMENTO

Il servizio oggetto di accreditamento comprende le seguenti prestazioni dedicate a migliorare la qualità della vita degli anziani nella comodità e nella sicurezza delle proprie case.

1. PRESTAZIONI DI CURA DELLA PERSONA

I nostri professionisti altamente qualificati forniscono assistenza personale completa, compresa l'assistenza nell'igiene personale, nella vestizione, nel bagno e negli spostamenti. Rispettiamo la dignità e la privacy di ogni individuo, garantendo un ambiente confortevole e rispettoso.

2. PRESTAZIONI DI CURA DELL'AMBIENTE DI VITA

Oltre all'assistenza personale, forniamo servizi di pulizia domestica leggera, lavaggio della biancheria, preparazione dei pasti e assistenza nelle commissioni quotidiane. Ci assicuriamo che l'ambiente domestico sia sicuro e confortevole, riducendo al minimo i rischi di cadute e altri incidenti.

3. PRESTAZIONI DI SOSTEGNO ALLA RELAZIONE

Riconosciamo l'importanza del benessere emotivo e della socializzazione dei nostri utenti. I nostri operatori sono anche compagni fidati, pronti a offrire sostegno emotivo e compagnia nella vita quotidiana.

4. PRESTAZIONE EDUCATIVE

Le prestazioni educative previste da accreditamento vanno dal supporto familiare al supporto delle potenzialità del singolo. Questo perchè ognuno di noi vive in un ambiente che non è solo quello di casa, ma anche quello delle relazioni: relazioni con se stessi, con i nostri cari e l'intera comunità in cui viviamo. Le prestazioni educative supportano il benessere di queste relazioni.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI DEGLI UTENTI

Attraverso l'istituto dell'accreditamento saranno gli stessi utenti o i loro familiari a scegliere l'ente che erogherà le prestazioni di cui necessitano, assumendo così un ruolo attivo anche nella definizione del progetto assistenziale individualizzato. A tal proposito, la Cooperativa CO. SER A R.L. opera da anni nel campo dei servizi domiciliari tramite l'attivazione di progetti rispondenti alle esigenze individuali dell'utenza garantendo interventi appropriati, efficaci e di qualità. L'ammissione dell'utente al servizio e l'eventuale dimissione spettano all'Assistente sociale comunale. Nello specifico, una volta che gli utenti sceglieranno di essere assistiti dalla scrivente Cooperativa, incontreranno il Referente dei Servizi Sociali del proprio Comune per definire l'avvio dei progetti personalizzati e la relativa sottoscrizione. In tale fase il nostro staff gestionale raccoglierà tutte le informazioni circa l'utenza in carico, prenderà visione della cartella dell'utente e si accorderà sugli interventi da attivare.



La palese trasformazione in atto nella domanda di aiuto ha richiesto agli operatori e ai servizi nuove categorie di lettura/interpretazione dei bisogni familiari emergenti e nuove procedure di intervento meno invasive, meno autoreferenziali, più discrete e attente a rilevare/valorizzare ciò che funziona, vedendo la persona come un soggetto attivo e partecipe e non passiva destinataria di risposte tecniche o ricette preconfezionate.

I nostri interventi domiciliari saranno, quindi, rivolti a “progettare un lavoro con la persona e la famiglia in termini di cura di se’, del proprio ambiente, la crescita e la promozione delle risorse interne, al fine di accompagnare, aiutare, attivare le risorse presenti in un’ottica di promozione dei fattori protettivi”. Ciò comporta una rinuncia ai tradizionali modelli teorici e tecnici di intervento terapeutico/riabilitativo a favore di un intervento meno teso a controllare, neutralizzare, sostituire e/o contenere e più rivolto all’accompagnamento, al sostegno discreto, all’affiancamento dell’utente.

PROFILI DEL PERSONALE IMPIEGATO

La Cooperativa si avvarrà dell'attività lavorativa di personale dipendente con specifiche competenze professionali. Nello specifico, nell'ambito dei Servizi oggetto di accreditamento, la Coop. impiegherà:

- N. 1 Coordinatore della Cooperativa;
- Educatori;
- Operatori socio sanitari;
- Operatori socio-assistenziali.

IL REFERENTE DEL SERVIZIO

Il Referente dei servizi oggetto del presente Accreditamento è FERRARI SIMONE, coordinatore con esperienza ventennale nel coordinamento di servizi domiciliari/territoriali. Il coordinatore Ferrari può essere contattata al seguente recapito telefonico: 389 4231310 ed email: coopsocialecoser@gmail.com

STANDARD DI QUALITÀ

La 1. **Certificazione di qualità.** La Cooperativa sociale CO.SER A R.L. attua e mantiene un sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di progettazione ed erogazione di servizi socio - assistenziali rivolti ad anziani, disabili e minori quali: assistenza domiciliare anziani e disabili, assistenza igienico personale in favore di alunni disabili compresi i servizi di trasporto e accompagnamento, assistenza all'autonomia e alla comunicazione in favore di soggetti disabili, gestione asili nido. Al fine di garantire servizi improntati alla massima soddisfazione dell'utenza, e più in generale, di tutte le parti interessate, definiamo i seguenti principi di riferimento della nostra Politica di qualità e, quindi, del nostro sistema di autocontrollo:

Il **contesto di riferimento.** La CO.SER A R.L. si impegna in un costante processo conoscitivo del contesto con lo scopo di: avere una visione integrata del background in cui opera; stimare preliminarmente le potenziali sinergie interazioni con gli attori coinvolti; verificare i punti di forza e di debolezza che caratterizzano l'organizzazione in relazione ai servizi da erogare; Verificare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento.

Attenzione all'utente. La CO.SER A R.L. si impegna a comprendere i bisogni dell'utenza e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Attenzione ai processi organizzativi. Identifichiamo le diverse attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

Leadership. La Cooperativa assume la responsabilità dell'efficacia del proprio sistema di qualità assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici della cooperativa.

Coinvolgimento delle parti interessate. Siamo consapevoli che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholders, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori esterni sono un elemento strategico primario.

Miglioramento. La Cooperativa si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio sistema di qualità.

2. **Attuazione del D. Lgs. n. 81/2008** riguardante la sicurezza dei lavoratori. A tal proposito a tutti i dipendenti è stata fornita informazione generale sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, sulle procedure da seguire in situazioni di emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e collettivi.

PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

Al fine di garantire l'efficacia dei nostri interventi, riteniamo di fondamentale importanza investire sull'impiego di personale accuratamente selezionato, formato ed aggiornato sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare. Nello specifico, nel definire il proprio approccio metodologico e organizzativo, il nostro personale è tenuto a considerare tutte le implicazioni che la conduzione di interventi socio-assistenziali ed educativi comportano. In particolare:

- il fatto che l'operatore si trovi ad agire in un contesto governato da regole e relazioni (la casa), nei confronti delle quali deve quindi innanzitutto porsi in un'ottica di osservazione, ascolto e rispetto;
- la riservatezza che deve sempre connotare il comportamento dell'operatore;
- la necessità, per l'utente, di instaurare un rapporto di fiducia non solo con il singolo operatore, ma con il servizio nel suo insieme, al fine di rendere proficua la relazione d'aiuto;
- l'importanza che rivestono i momenti di programmazione e di sinergia all'interno del gruppo di lavoro, soprattutto per quel che riguarda la circolazione delle informazioni e la definizione di parametri comuni per l'osservazione, la valutazione e il controllo delle attività.

STRUMENTI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

La gestione dei servizi oggetto del presente Accreditamento sarà assicurata adottando un modello organizzativo orientato alla qualità. All'interno del sistema di qualità l'attenzione della cooperativa è rivolta in modo prioritario alla soddisfazione dell'utente. Rilevare la Customer Satisfaction aiuta, infatti, a comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari dei servizi e a conoscere le aspettative e i bisogni di cui è portatore l'utente finale. La CO.SER A R.L. affronta la fondamentale questione della misurazione della qualità e della soddisfazione del cliente prendendo in considerazione i due punti di vista basilari del processo di valutazione della qualità stessa:

- la qualità come percepita dall'utente e dall'operatore;
- la qualità così come prodotta, identificando gli obiettivi per la qualità del servizio.

Consapevoli che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli utenti, somministriamo periodicamente ai nostri utenti dei questionari che consentono di esprimere in maniera anonima le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più conformi alle loro esigenze. La partecipazione attiva degli utenti all'interno dei processi di valutazione della qualità dei servizi costituisce infatti una risorsa indispensabile per il cambiamento e per il miglioramento continuo. Da sempre impegnata nella comprensione delle aspettative e delle necessità dell'utenza, la cooperativa utilizza così i dati raccolti attraverso le registrazioni e le misurazioni dei propri processi, i reclami degli utenti, l'invio di questionari e la capacità di ascolto derivante dal contatto continuo del personale con l'utenza, per valutare il livello di prestazione e pianificare azioni per il miglioramento dei processi e dei servizi. Grazie ai dati derivanti la verifica degli impegni e degli obiettivi della qualità verrà prodotta e pubblicata una relazione annuale relativa all'esito della Customer Satisfaction.

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

I nostri utenti possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta. Chiunque voglia segnalare alla nostra Cooperativa un suggerimento/reclamo può farlo:

- Inviando una mail all'indirizzo coopsocialecoser@gmail.com con l'indicazione del reclamo che si intende porre, o comunicazione mediante la compilazione del MODULO SUGGERIMENTI/RECLAMI.
- Contattando il Coordinatore e compilando il Modulo reclami.

Tempi di risposta

La Cooperativa si impegna a riferire all'utente, con la maggiore tempestività possibile, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

Nello specifico:

- ai reclami di rapida soluzione, il Settore Qualità darà risposta entro un giorno dalla data di ricezione;
- per quelli di particolare complessità, il Settore Qualità, predisporrà un'istruttoria interna atta ad acquisire gli elementi necessari alla sua definizione, e garantire risposta scritta all'utente reclamante entro 3 giorni dalla data di ricezione.

Tutti i reclami e le azioni per la soluzione e/o il ristoro saranno archiviati in un apposito "Archivio reclami".

Modalità di pubblicizzazione delle modalità

Le modalità di presentazione del reclamo saranno chiarite all'utente e alla sua famiglia in sede di attivazione del servizio con la consegna della nostra Carta Servizi. Gli utenti potranno, pertanto, "ripassare" le procedure sia per mezzo della Carta servizi sia tramite il nostro sito internet

www.cooperativasocialecoser.it nell'apposita sezione reclami.

Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi

In caso di disservizi accertati (ritardi del personale non giustificati, mancata sostituzione del personale assente, ecc) la Cooperativa si impegna a risarcire l'utente mediante l'erogazione di un intervento pari a quello mancato a titolo completamente gratuito e pertanto non fatturato.

CONCLUSIONI

Infine, vi ringraziamo di cuore per la vostra attenzione e lettura di questo documento. Siamo orgogliosi di servire la nostra comunità e ci impegnamo a mantenere gli elevati standard di qualità che ci contraddistinguono. La vostra soddisfazione è la nostra più grande ricompensa.

*DA TUTTO LO STAFF
DELLA CO.SER A R .L...
A PRESTO!*

