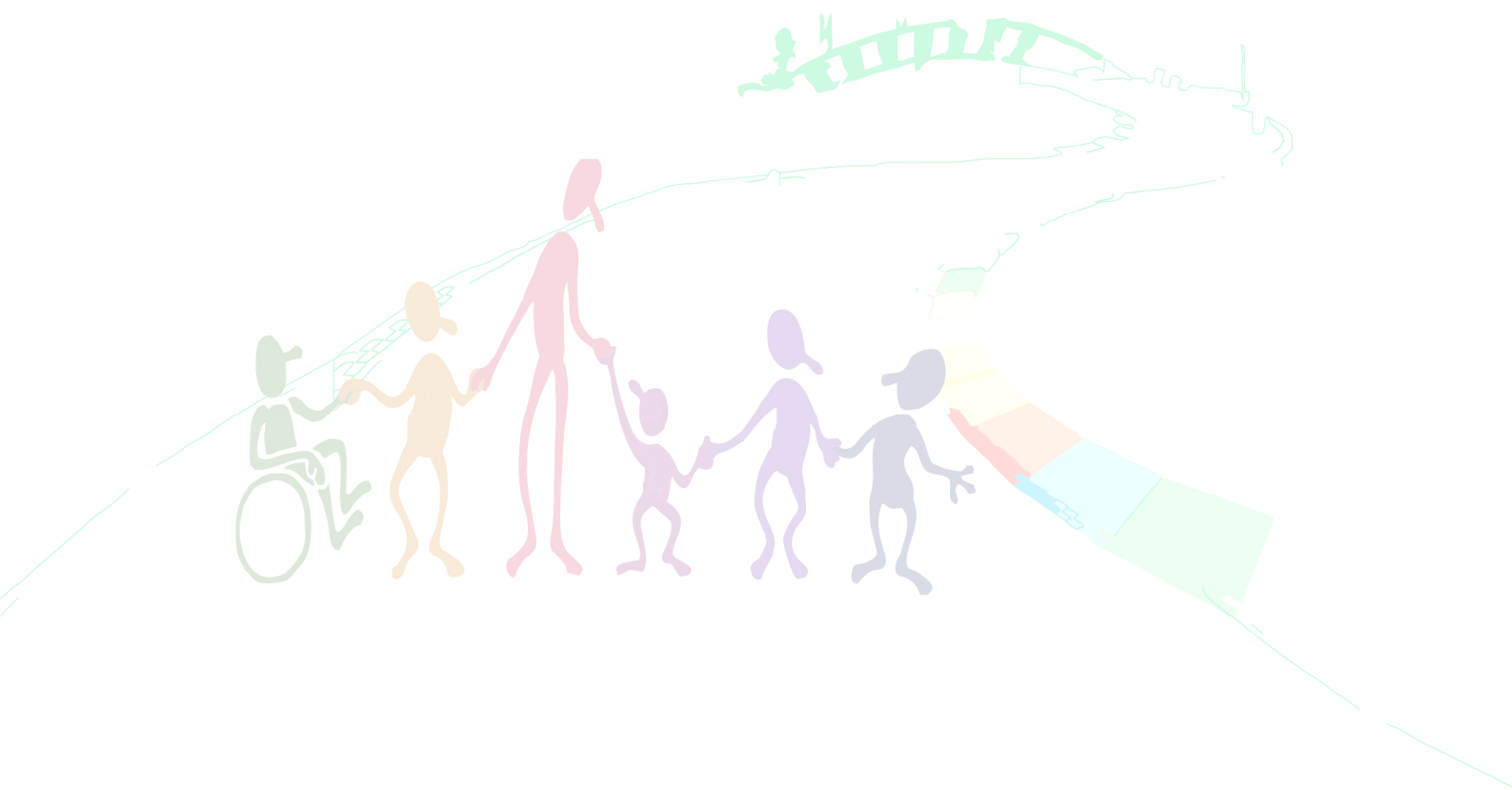


Cooperativa Sociale Pallium

Carta dei Servizi 2023



SOMMARIO

Parte Prima

I principi della Carta

Parte Seconda

Gli strumenti per l'attuazione dei principi

2.1 Presentazione della Cooperativa

2.2 Definizione politiche di qualità

2.3 La mission

2.4 I principi operativi

2.5 La vision

Parte Terza

I Servizi e le Aree di intervento della Cooperativa

3.1 Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione in favore degli alunni diversamente abili

3.2 Modalità organizzative e gestionali

3.3 Sistema di valutazione della soddisfazione degli utenti

Parte Quarta

Gli impegni e la tutela del cittadino/utente

4.1 Diritti e doveri

4.2 L'ascolto

4.3 Il reclamo



PARTE PRIMA

I PRINCIPI DELLA CARTA

La Cooperativa sociale Pallium nella realizzazione dei propri servizi si ispira ad alcuni principi fondamentali:

- *Eguaglianza*: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. Essa al contempo implica il rispetto delle differenze individuali e quindi i servizi devono essere progettati in modo individualizzato, tenendo conto delle necessità di ogni singolo cittadino / utente;
- *Imparzialità*: il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità e giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy ed il rispetto della dignità;
- *Partecipazione*: la Cooperativa si impegna ad accogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, e cercando di soddisfare sempre e nel migliore dei modi le richieste;
- *Efficienza ed efficacia*: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia. La Cooperativa si impegna a garantire standard di qualità del servizio offerto. Attraverso la Carta i fruitori dei servizi possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio o alla persona che lo rappresenta, al momento della sottoscrizione del Piano di Intervento;
- è consegnata alla Pubblica Amministrazione finanziatrice del servizio e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede amministrativa della Cooperativa e presso le sedi operative dei servizi.

La Cooperativa si impegna nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine. La Cooperativa si impegna ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

Inoltre, la presente Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

PARTE SECONDA

GLI STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

2.1 Presentazione della Cooperativa

COOPERATIVA SOCIALE PALLIUM

Sede legale: Via A. Righi n. 2 - 97013 - Comiso (RG)

Sedi operative: Via Canicarao n.5/A – 97013 – Comiso (RG) Tel. 0932-962181

Via E. Mattei, 7 – 97100 - Ragusa

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00

La gestione di servizi riferiti ai bisogni della persona attraverso attività sociali e socio-assistenziali finalizzate alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei nostri utenti ha consentito alla Cooperativa di strutturare e consolidare la sua presenza all'interno del territorio di appartenenza afferente alla Provincia di Ragusa.

Nella gestione dei diversi servizi la Cooperativa si avvale di un sistema organizzativo qualificato e di risorse umane e professionali diversificate: assistenti sociali, psicologi, pedagogisti, educatori professionali, assistenti domiciliari, assistenti ASACOM, OSA e OSS. Inoltre, nell'organico sono presenti anche assistenti alla comunicazione specializzati in metodi, tecniche e strumenti della lingua dei segni (LIS), della lingua dei segni tattile (LIS Tattile) e della codifica BRAILLE. La Cooperativa si serve del suo bagaglio di competenze ed esperienze per rispondere alle esigenze di una tipologia di utenza differenziata: disabili, minori, anziani, persone in stato di disagio psicosociale.

2.2 La definizione delle politiche della qualità

Negli anni la Cooperativa ha posto sempre maggiore attenzione al tema della qualità. Nello sforzo di elaborare e approfondire gli aspetti critici della qualità, è emersa la convinzione che un modello condiviso di valutazione che impegni reciprocamente committenza, operatori ed utenti possa aiutare gli utenti stessi a conoscere ed utilizzare al meglio i servizi.

In questo senso, la Cooperativa ha attivato un percorso d'implementazione di un sistema di qualità nato specificamente per la valutazione di qualità all'interno delle cooperative sociali e già sperimentato a livello nazionale. Aderire a tale sistema di qualità risponde al mandato della Legge 328/2000, che nel riordino dei servizi sociali, affida alla concertazione tra le organizzazioni del Terzo Settore, la Pubblica Amministrazione ed i cittadini:

- La programmazione di servizi rispondenti ai bisogni rilevati in maniera diretta attraverso un ascolto attivo delle esigenze dei cittadini ed una partecipazione concreta delle comunità locali;
- L'implementazione di servizi ad alto contenuto innovativo che abbiano l'obiettivo di migliorare la qualità della vita di ogni cittadino;
- La valutazione dei servizi erogati.

Al fine di costruire un sistema di servizi sociali realmente in sintonia con i cittadini, condiviso e dunque democratico, è fondamentale porre al centro della valutazione della qualità il cittadino/utente con i suoi bisogni e le sue necessità. Un ruolo di rilievo è ricoperto dagli operatori che rappresentano

i “sensori” a diretto contatto con i bisogni reali del cittadino, dei suoi familiari, del territorio, della comunità.

La cooperativa con la propria organizzazione, in grado di rispondere alle indicazioni che provengono dal contatto diretto con il cittadino, si inserisce nel tessuto sociale, facendo da “collante” tra i bisogni reali ed i servizi progettati ed erogati, tenendo sempre e comunque presente la qualità richiesta e programmata dall’ente locale. La nostra riflessione ci ha condotti quindi alla scelta di un modello di valutazione della qualità che operi affinché il servizio erogato sia “gestito” come processo continuo di programmazione e valutazione, condiviso e partecipato con tutti i soggetti del processo di produzione/utilizzo; l’utente è in presa diretta con tutta l’impresa sociale e con la sua organizzazione; gli elementi umani sia dell’operatore che dell’utente entrano in una relazione molto stretta. La Cooperativa ritiene necessario pertanto utilizzare strumenti in grado di attivare una progettazione sociale condivisa. Committenti, utenti ed operatori rappresentano infatti gli elementi costitutivi sia delle fasi ideative e di programmazione, sia di quelle di valutazione e verifica. In questo senso si inserisce l’uso di focus group come strumenti di progettazione e di valutazione. Nel 2004 la Cooperativa sociale Pallium ha acquisito, dopo un lungo periodo di formazione e di implementazione, la certificazione di qualità a Norma *UNI EN ISO 9001-2015* per l’erogazione di servizi sociali in favore di disabili, anziani e minori che mantiene tutt’oggi.

2.3 La Mission

La Cooperativa Sociale Pallium è un soggetto attivo che partecipa, in stretta collaborazione con le istituzioni, con il no-profit e con le risorse formali ed informali del territorio, alla costruzione del benessere della comunità ed all’integrazione sociale dei cittadini, attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di servizi psico-socio-sanitari ed educativi. La Cooperativa Pallium è da sempre impegnata:

- nella realizzazione di servizi alla persona ed alla famiglia al fine di migliorare la qualità della vita di ogni cittadino/utente;
- nell’attivazione di processi di socializzazione della persona per stimolare percorsi di solidarietà sociale, di accettazione della diversità, di non discriminazione;
- nella realizzazione di interventi di prevenzione del disagio di singoli cittadini o di gruppi a rischio;
- nella facilitazione dell’accesso alle informazioni sui diritti e sui servizi.

2.4 I principi operativi

La Cooperativa Pallium ritiene la qualità dei propri servizi elemento centrale nella organizzazione del lavoro. Grande attenzione viene rivolta agli operatori e alla loro professionalità, promuovendo la formazione permanente e l’aggiornamento, al fine di migliorare le competenze e stimolare la crescita professionale.

La Cooperativa si sente impegnata a perseguire il proprio sviluppo attraverso:

- lavoro di rete sul territorio;
- innovazione nei servizi;
- professionalità degli operatori;
- qualità dell’organizzazione per cogliere i bisogni in trasformazione e rispondere alle esigenze sempre più complesse del vivere sociale.

2.5 La Vision

La Cooperativa sociale Pallium:

- Si impegna nella diffusione di una cultura in cui l'accoglienza e la solidarietà, la partecipazione e la condivisione, l'accettazione della diversità e la non discriminazione siano valori portanti;
- Intende garantire:
 - a) la centralità del cittadino/utente (bambino, adulto o anziano) in quanto persona da aiutare e rispettare
 - b) la centralità dell'operatore e della relazione che instaura con l'utente.
- Si impegna a proporre modelli d'intervento innovativi, rispondenti ai bisogni dei cittadini, che promuovano l'autonomia, l'empowerment delle persone, dei gruppi, delle comunità;
- Intende garantire la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche e sociali, professionali e formative per i propri soci;
- Si impegna a perseguire uno sviluppo ragionato all'interno di un "mercato sociale" in evoluzione e trasformazione, esponendosi in maniera misurata e consapevole ai rischi d'impresa attraverso la proposta di progetti e servizi che concorrano al consolidamento di un patto sociale, per la promozione ed il sostegno della Persona e per favorire il benessere della Comunità;
- Intende aumentare la visibilità dei propri servizi e delle metodologie operative, al fine di potenziare la fruibilità dei primi e la diffusione progressiva delle seconde;
- Si propone di impegnarsi nel miglioramento dei processi organizzativi, in maniera continua e costante attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di qualità sociale.

PARTE TERZA

I Servizi e le Aree di intervento della Cooperativa

La Pallium, punto d'incontro nel porsi al fianco delle persone disabili, svantaggiate e in situazioni di fragilità intende porsi come:

- un luogo di riferimento e accoglienza per le persone che fruiscono dei servizi e le loro famiglie;
- una risorsa per il territorio e la comunità;
- un partner affidabile per i servizi alla persona dei comuni del territorio.

Nel corso degli anni il confronto continuo e propositivo insieme alla capacità di collaborare con gli attori e i portatori d'interesse della comunità locale – istituzionali e non – ha permesso di ampliare l'offerta dei servizi rendendo la Cooperativa un punto di riferimento sul territorio.

I nostri servizi si rivolgono principalmente a minori, anziani e disabili (psichica, fisica e sensoriale) attraverso interventi socio-educativi e socioassistenziali. Nello schema che segue sono presentati gli ambiti dentro i quali opera la Cooperativa e suddivisi per aree di intervento sebbene si è consapevoli che è riduttivo parlare di categorie in una società mutevole, come quella attuale, in cui i bisogni emergenti sono sempre più complessi e richiedono risposte/interventi integrati

Aree di intervento della Cooperativa

Area Disabili - Anziani	Area Minori
<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione in favore degli alunni disabili (psico-fisici e sensoriali); - Assistenza domiciliare per disabili ed anziani; - Centro ricreativo e di socializzazione per diversamente abili; - Servizio di trasporto per disabili ed anziani. 	<ul style="list-style-type: none"> - Educativa domiciliare; - Centro di aggregazione e socializzazione per minori; - Equipe socio-psico-pedagogica per la presa in carico di minori frequentanti le scuole inferiori; - Spazio Neutro.
Area Inclusione sociale	Area formazione
<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di Segretariato Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Tirocini professionali; - Supervisione professionale; - Formazione continua dei dipendenti (lifelong learning)

3.1 Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione in favore degli alunni diversamente abili

Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione in favore degli alunni disabili (psico-fisici e sensoriali)

Da diversi anni, la Cooperativa si occupa del servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione degli alunni disabili frequentanti le scuole inferiori e superiori nel territorio del Libero Consorzio di Ragusa.

Tale servizio assume connotazioni importanti nell'ambito scolastico garantendo il diritto allo studio dei ragazzi con disabilità ed evitando gravi forme di emarginazione sociale. In particolare, facilita la partecipazione alle attività didattiche, stimola l'autonomia e la socializzazione con il gruppo classe al fine di potenziare le loro relazioni, migliorare l'apprendimento, la vita di relazione e supportare la partecipazione a diverse attività. L'assistente

è un operatore qualificato ASACOM che opera *ad personam* e collabora in team alle altre figure educative ed assistenziali secondo quanto stabilito nel Piano Educativo Individualizzato.

L'obiettivo principale è quello di fornire assistenza all'integrazione scolastica attraverso un percorso costituito da:

1. Analisi dei bisogni del soggetto con disabilità;
2. Formulazione dell'intervento di sostegno personalizzato;
3. Gestione degli interventi finalizzati allo sviluppo delle autonomie e della comunicazione;
4. Valutazione dell'intervento.

Tutti gli operatori di cui dispone la Cooperativa, professionalmente formati, detengono competenze tecnico- professionali in grado di:

- Individuare i bisogni del soggetto valutando le potenzialità di sviluppo e le opportunità di supporto nel contesto di riferimento (famiglia, gruppo classe, scuola...);
- Elaborare un piano personalizzato di sostegno coerente ai bisogni e alle risorse rilevate agli obiettivi del PEI nel rispetto delle condizioni organizzative del contesto scuola;
- Attuare gli interventi di sostegno nel rispetto del piano individualizzato coinvolgendo l'équipe di riferimento;
- Valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, in collaborazione con le figure dell'équipe, per favorire il miglioramento continuo della qualità dell'intervento.

Per una migliore gestione del servizio, la Cooperativa mette a disposizione oltre le figure Asacom anche personale qualificato come: ora in possesso di specifica formazione, educatori professionali, assistente sociale con il compito di coordinamento del servizio ed autisti.

Mentre, per alunni con disabilità sensoriali (uditive e visive) si mettono a disposizione assistenti alla comunicazione specializzati in metodi, tecniche e strumenti della lingua dei segni (LIS), della lingua dei segni tattile (LIS Tattile) e della codifica BRAILLE.

L'assunto di base del servizio è il medesimo: l'assistenza non può essere standardizzata o codificata ma efficacemente e funzionalmente diversificata, orientata a soddisfare i bisogni individuali dell'alunno. Tale obiettivo è possibile raggiungerlo poiché tutte le figure professionali coinvolte, oltre ad avere una specifica formazione, detengono anche una lunga esperienza necessaria in tale settore.

- *Servizio di trasporto scolastico per disabili*

I servizi di trasporto, dall'abitazione a scuola e viceversa, vengono espletati attraverso l'utilizzo di mezzi omologati al trasporto di disabili in cui l'operatore autista viene supportato da un assistente accompagnatore per disabili con titoli abilitativi idonei (Operatore Socio Assistenziale, assistente accompagnatore portatori di handicap, ecc.). Nel servizio, si prevede l'assistenza degli utenti non autosufficienti nelle operazioni di salita e discesa del veicolo con particolare attenzione agli orari scolastici in modo da permettere allo studente il rispetto puntuale alle attività didattiche.

Al fine di rendere il servizio quanto più efficace ed efficiente alle esigenze dei nostri utenti, proponiamo ulteriori servizi aggiuntivi:

- * Azioni migliorative per gli alunni

Nel caso di alunni in situazioni di particolari gravità, la Cooperativa potrà mettere a disposizione del servizio oltre il personale già prescritto nel contratto anche personale volontario/tirocinante

che andrà a supportare gli operatori già in campo. Tale servizio verrà attivato su richiesta e successiva valutazione da parte del coordinatore della Cooperativa e sarà reso da un tirocinante nei modi e nei tempi adeguati al singolo caso.

*** Spazio di Confronto tra le famiglie**

Nella gestione del servizio è nostra intenzione creare uno “*spazio di confronto*” tra le famiglie che permetta di “imparare” ad affrontare le difficoltà quotidiane attraverso la condivisione di esperienze personali. Si creano in tal modo momenti di scambio e dialogo, su di sé e sui propri figli, alla presenza di un facilitatore con il compito di aiutare il gruppo nella comunicazione. Quest’ultimo farà in modo che, col tempo, la sua presenza sia superflua e il suo ruolo gestito da un membro del gruppo stesso. Il servizio sarà attivato 2 volte durante l’anno scolastico alla presenza di un facilitatore e dell’équipe multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali: assistente sociale, pedagogo e psicologo. In tal modo getteremo le basi per la nascita di un gruppo di mutuo aiuto pertanto gli incontri potranno continuare in autonomia quando ritenuti necessari dal gruppo stesso.

*** Centro informativo e disbrigo pratiche per le famiglie**

La Cooperativa sarà un punto di riferimento affidabile per le famiglie fornendo consulenza sugli argomenti inerenti la disabilità e supporto nello svolgimento delle pratiche burocratiche ad essi connessi. Il servizio sarà garantito, su richiesta, dall’assistente sociale per tutto il periodo scolastico.

3.2 Modalità organizzative e gestionali

Modalità di contenimento del turn over

Nel campo dei servizi alla persona siamo consapevoli di quanto sia importante il legame che si crea tra l’utente e l’operatore, una relazione empatica che, centrata sulla condivisione e sullo stare “accanto emotivamente” indispensabile nell’intervento di sostegno, cerchiamo di tutelare e proteggere in via prioritaria. La questione che riguarda la rotazione del personale, all’interno dei nostri servizi, è una tematica importante che cerchiamo di gestire nel migliore dei modi evitando che possa diventare un problema. In tal caso comporterebbe un elevato onere per l’organizzazione (in termini di ricerca, selezione, formazione, ecc.) ed inciderebbe anche sul morale del personale e degli utenti che vedrebbero cambiare i loro punti di riferimento. Per tale motivo, monitoriamo con molta attenzione il fenomeno del turn-over del personale utilizzando diverse strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenenza o immediatamente limitrofo. La distanza, infatti, rappresenta spesso un ostacolo al mantenimento del posto di lavoro: ricercare il personale nella zona dove deve essere erogato il servizio permette di ridurre i disagi dovuti agli spostamenti (oltreché di garantire la disponibilità immediata degli operatori, qualora si rendessero necessari interventi di sostituzione);
- accurata integrazione dei neo assunti: stabiliamo fin da subito un rapporto di stima e rispetto reciproco con il personale, e consideriamo particolarmente importante il momento dell’inserimento del neoassunto, troppo spesso dato per scontato e sottovalutato. Il coordinatore dei servizi comunica all’operatore il senso della prestazione e dà tutte le informazioni inerenti la

tipologia e l'organizzazione complessiva del servizio, gli utenti, le modalità di svolgimento e gli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/2008) compresi gli adempimenti sull'osservanza della massima riservatezza sulle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività;

- attenta e puntuale programmazione e organizzazione del lavoro: viene definito un organico che comprende un numero di operatori tale da assicurare le sostituzioni. Vengono pianificati turni, orari, modalità e piani di lavoro, nel rispetto dei limiti consentiti dagli standard del servizio;
- prevenzione del fenomeno del burn out a cui le cosiddette professioni di aiuto sono maggiormente esposte: agiamo sulle strategie della prevenzione, prima ancora che su quelle della gestione, agendo sia sulle situazioni stressogene intrinseche al lavoro svolto sia sulle condizioni operative di origine organizzativa. Particolarmente efficace si è rilevato prevedere momenti di confronto operativo, orientato al miglioramento continuo del servizio, con la presenza dell'equipe di operatori e del coordinatore del servizio ma anche momenti di supervisione con la presenza di figure professionali ad hoc;
- massimo sostegno empatico verso i problemi del personale: cogliendo i primi sintomi di disagio ed intervenendo prontamente nella risoluzione dei problemi, supportando costantemente gli operatori;
- flessibilità organizzativa: nei limiti consentiti dalla gestione del servizio vengono accolte le richieste degli operatori in modo da favorire la soddisfazione lavorativa e incidere positivamente anche sul fenomeno del turn-over.

Modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio

Le assenze del personale comportano sempre e prioritariamente la valutazione dell'effettivo carico di lavoro giornaliero determinato dal rapporto tra numero di utenti e numero/qualifica di operatori presenti nella giornata. Se in base a tale rapporto la coordinatrice/direzione constata un deficit rispetto ai rapporti di legge ci si attiva per far entrare l'organizzazione "in rete" ed inviare in sostituzione della o delle dipendenti assenti una supplente scegliendola da un elenco predisposto in sede di selezione del personale. In tal caso, la Cooperativa si adopera per garantire la sostituzione del personale fin dal primo suo giorno di assenza. Il coordinatore del servizio comunica all'operatore supplente il senso della prestazione e dà tutte le informazioni inerenti la tipologia e l'organizzazione complessiva del servizio, gli utenti, le modalità di svolgimento e gli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e di privacy.

Formazione continua dei dipendenti

La Cooperativa assicura un supporto formativo continuo al proprio personale in grado di consolidare competenze:

- * pedagogiche: per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione;
- * psicologiche: per riuscire ad osservare ed analizzare le dinamiche relazionali all'interno dei gruppi con i quali agisce; per analizzare i problemi e i bisogni relativi alla singola persona, per gestire la dimensione affettiva dei rapporti interpersonali e quella emotiva del lavoro;
- * sociologiche: per analizzare e costruire realistiche reti di intervento;
- * di animazione: per affrontare la relazione anche in termini di attività. Ciò gli permette di creare situazioni in cui le persone riescono ad esprimere la propria creatività. L'operatore dei servizi

sociali deve essere capace di organizzare attività di animazione e atte al recupero di situazioni di devianza, isolamento, disuguaglianza ecc ;

* preventive: per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto e consulenza formativa è fornita attraverso quattro strumenti privilegiati:

- 1) la supervisione del servizio;
- 2) la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" del lavoro;
- 3) la partecipazione ad attività di formazione specifiche predisposte;
- 4) la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne".

La decisione di aggiornare costantemente le skills dei propri dipendenti, investendo sempre di più nella formazione, si è rivelata una scelta sempre vincente nel breve e nel lungo periodo permettendoci di raggiungere standard di qualità e di personalizzazione particolarmente elevati nei seguenti ambiti:

- Sostegno alla persona per il maggior grado di benessere psico-fisico della persona;
- Interventi nell'ambito domestico per anziani, disabili e disagi familiari;
- Assistenza alle famiglie;
- Azioni di socializzazione per il mantenimento e recupero dell'autonomia personale;
- Azioni preventive per alleviare solitudine ed emarginazione sociale.

La cooperativa, per il servizio oggetto dell'accreditamento, si impegna ad effettuare direttamente con proprio personale interno, corsi di formazione continua tenuti da docenti che si serviranno di lezioni frontali, analisi dei casi, lavori individuali, lavori di gruppo e training on the job. I moduli che saranno trattati verteranno sulle tematiche della sicurezza e prevenzione, Primo Soccorso e gestione delle emergenze ed osservano scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro. Un'attenzione particolare viene poi riservata alla formazione in merito al trattamento dei dati personali e in particolare a quelli relativi ai fruitori del servizio. Oltre che prevedere anche un corso di mindfulness per il benessere lavorativo al fine di dare degli strumenti agli operatori per gestire gli effetti dello stress e dell'ansia sul posto di lavoro.

3.3 Sistema di valutazione della soddisfazione degli utenti

La Cooperativa è consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni degli stessi. Per tale ragione ha investito sulla soddisfazione dell'utente e sulla qualità dei servizi. L'impegno è quello di rilevare sistematicamente la qualità percepita dei servizi attraverso appositi questionari che analizzano gli aspetti professionali e relazionali proprio perché nel nostro caso si ha a che fare con prestazioni immateriali. Il metodo di rilevazione prevede la somministrazione di questionari ai beneficiari diretti del servizio ma anche a quelli indiretti al fine di indagare aspetti che magari non verrebbero fuori. Una volta raccolti i dati, questi vengono elaborati e la loro analisi permette di individuare azioni correttive e attivare percorsi di miglioramento della qualità che la Cooperativa si impegna ad intraprendere.

Gli strumenti specifici di cui ci si avvale sono i seguenti:

- Questionari di valutazione anonimi da somministrare ai beneficiari diretti finalizzati a monitorare la qualità ed il rispetto di quanto definito nel servizio oggetto di

accreditamento. Strumenti importanti per conoscere le opinioni degli interlocutori in modo anonimo quindi del tutto spontaneo e autentico;

- Incontri periodici con gli stakeholders (famiglie, utenti...) coinvolti per un monitoraggio del servizio offerto. Periodicamente verranno effettuati dei colloqui individuali sia con le famiglie che con i minori per valutare e chiedere direttamente loro quale il loro livello di soddisfazione o l'eventuale insoddisfazione. L'intento è quello di fare sentire i minori e le loro famiglie coinvolti nel processo di gestione cosicché in loro si creino delle aspettative che riguardano soprattutto la possibilità che la loro opinione sia realmente considerata e possa essere concretamente utile;
- Schede di autovalutazione del personale sul servizio erogato.

PARTE QUARTA

GLI IMPEGNI E LA TUTELA DEL CITTADINO/UTENTE

4.1 Diritti e doveri

I Diritti

- Al rispetto della dignità personale umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- A conoscere il funzionamento dei servizi;
- Gli interventi possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate e/o dei loro familiari;
- Per i minori il consenso agli interventi è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore;
- L'utente viene tempestivamente informato su ogni possibile variazione riguardante il servizio;
- Il servizio deve essere garantito fino alla scadenza prevista dal progetto salvo variazioni concordate e condivise;
- Tutte le informazioni riferite al piano di intervento individuale devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise con l'utente;
- L'utente deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni – diritto alla privacy (D.lgs. 196 /2003 e successive modifiche);
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni utente – diritto alla privacy (D.lgs. 196 /2003 e successive modifiche);
- L'utente e i familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento del servizio erogato;
- Il cittadino può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno.

I Doveri

- L'utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere in merito ai dati socio-anagrafici ed allo stato di salute;
- Deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori;
- E' tenuto al rispetto degli orari e tempi concordati;
- E' tenuto a comunicare tempestivamente al Servizio eventuali assenze.

4.2 L'Ascolto

La partecipazione degli utenti e dei loro familiari avviene attraverso:

- Colloqui ed incontri per la stesura e la condivisione del Piano di Intervento individuale
- Rilevazione periodica della soddisfazione attraverso la somministrazione di un questionario relativo alla rispondenza del servizio ai bisogni reali e concreti dell'utente
- Incontri e colloqui per monitorare e verificare l'andamento del servizio
- Raccolta di commenti e reclami;
- Partecipazione a gruppi di confronto, sostegno e di auto aiuto, focus group.

4.3 Il Reclamo

La Cooperativa garantisce la tutela dei cittadini. Ogni cittadino ha la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Nella gestione del reclamo la Cooperativa si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Gli utenti e le loro famiglie possono inoltrare osservazioni e reclami al Coordinatore del servizio che fornirà un'immediata risposta ai problemi facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetteranno alla Cooperativa di individuare e definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Modalità di presentazione del reclamo

Verranno predisposti moduli per la presentazione scritta dei reclami/suggerimenti in caso di malcontento da parte dell'utenza. Gli eventuali reclami pervenuti verranno registrati in una banca dati al fine di archiviare le informazioni e le motivazioni in essi contenute. Periodicamente verranno redatti dei report sui reclami pervenuti e sull'analisi delle motivazioni oggetto del reclamo al fine di identificare le "aree di disservizio" ovvero le cause del malcontento. I report hanno lo scopo di:

- individuare le motivazioni del reclamo e suddividerli per categoria;
- individuare raffronti con gli standard di servizio promessi/preventivati e il gap esistente con gli standard e i risultati raggiunti;
- individuare le azioni di miglioramento.

Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse modalità:

- comunicazione al numero telefonico 0932-962181;
- Comunicazione all'indirizzo e-mail info@cooperativapallium.it ;
- lettera in carta semplice consegnata brevi manu o presso una delle sedi operative.

E' altrimenti possibile effettuare il reclamo personalmente prendendo un appuntamento con il Responsabile del servizio; il quale, dopo aver ascoltato l'utente, sottoscriverà con lo stesso

un'apposita scheda con il suddetto reclamo. Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta, con lettera scritta entro 7 giorni dalla presentazione.

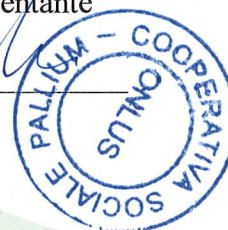
Le informazioni relative alla soddisfazione degli Utenti e delle loro famiglie vengono raccolte dal Coordinatore anche durante le riunioni di équipe, coinvolgendo laddove necessario anche i Servizi Sociali competenti per settore. Le informazioni raccolte sono poi trattate all'interno degli incontri di programmazione e supervisione, con l'obiettivo di individuare le eventuali cause d'insoddisfazione e di ipotizzare le strategie utili al miglioramento del Servizio.

Risarcimenti

Tutti gli operatori della Cooperativa sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni, a persone o cose, causati durante lo svolgimento dell'attività professionale e/o le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia. Nel caso gli standard enunciati nella presente Carta non vengano rispettati per cause dipendenti dalla Cooperativa, l'utente ha diritto a "recuperare" la prestazione previo accordo con il coordinatore del servizio.

Comiso, 19.04.2023

Firma legale rappresentante



"La saggezza è saper stare con la differenza senza voler eliminare la differenza"

Gregory Bateson