



# **“SOCIETATE”**

***Società Cooperativa Sociale***

*Sede Legale: Via Piave, 9 – Carini (PA)*

*Sede Amministrativa: Corso Italia n.134 – Carini (PA)*

*Tel/fax: 0918688103*

*P. I. 03843670823*

## **CARTA DEI SERVIZI** della **COOPERATIVA SOCIETATE**

*Ragione Sociale:  
Società Cooperativa Sociale a r.l.*

*Adottata ai sensi della legge 328/2000  
con provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 12/07/2006  
Rivista ed aggiornata al 30/06/2017*

## CHI SIAMO

La cooperativa sociale “*Societate*” nasce il nove febbraio millenovecentonovanta in Camporeale (PA) per volontà di dieci soci fondatori.

Motivo portante del gruppo fondatore è stato quello di avere una risposta occupazionale e contribuire alla crescita sociale ed economica della piccola comunità camporealese. Fin da subito i soci si sono attivati affinché la cooperativa si inserisse nel mercato del lavoro, ma l’apparato burocratico e i fisiologici tempi d’attesa per il rilascio dei necessari atti amministrativi hanno sensibilmente scoraggiato i soci fondatori a perseguire gli obiettivi che si erano prefissati.

Nel 1994 grazie all’inserimento di nuovi soci nella compagine sociale della cooperativa, incominciano ad arrivare i primi segnali positivi per la struttura, ed ecco che la cooperativa viene regolarmente iscritta all’Albo Regionale agli EE.LL. per la gestione di servizi socio-assistenziali rivolti ad anziani ed inabili.

Nello stesso anno, l’assemblea dei soci delibera l’allargamento degli scopi sociali ed il trasferimento della sede legale a Carini (PA).

Dal 2005, in ottemperanza alle normative vigenti “ISO 9001:2000” e successivamente “9001:2008”, la Cooperativa si è attivata per ottenere la certificazione di qualità per le attività che essa ha sempre svolto con meticolosità e in modo preciso per i propri utenti. Societate, infatti, a seguito della Verifica del RINA n. 05PA437MQ del 21/10/2005, risulta essere certificata per la qualità nella “Erogazione di servizi socioassistenziali rivolti ad anziani, disabili e soggetti disagiati. Gestione di Asili Nido”. Oggi la certificazione abbraccia anche i servizi di progettazione e realizzazione di Asili Nido (UNI 11034/2003).

La cooperativa si è interfacciata nel tempo, oltre che con i Comuni del DSS 34, con la Provincia Regionale di Palermo, con la Regione Sicilia, con i Ministeri di Giustizia e dell’Interno ed è **accreditata presso il Ministero della Solidarietà Sociale** quale Ente erogatore di **servizi per persone straniere** ed è riconosciuto come **Ente di Servizio Civile** (Albo Regionale) di terza Classe.

Oggi la Cooperativa Sociale “*Societate*” gestisce servizi sociali in diversi Comuni e dà lavoro, in media annualmente, a più di cinquanta persone.

### **Accreditamenti, Iscrizioni e Certificazioni:**

- Iscritta alla **C.C.I.A.A.** (Camera di Commercio dell'Industria, dell'Agricoltura ed Artigianato) di Palermo al REA n.160416
- Iscritta all'**albo Nazionale delle Società Cooperative** al n. A170608;
- Iscritta all'Albo Regionale Sezione: **ANZIANI** – Tipologia **ASSISTENZA DOMICILIARE** al N°813 ai sensi della Legge Regionale 22/86.
- Iscritta all'Albo Regionale Sezione: **INABILI** – Tipologia **ASSISTENZA DOMICILIARE** al N°999 ai sensi della Legge Regionale 22/86.
- Iscritta all'Albo Regionale Sezione: **MINORI** – Tipologia **ASSISTENZA DOMICILIARE** al N° 2457 ai sensi della Legge Regionale 22/86.
- Iscritta (ISCR. TEMPORANEA) all'Albo Regionale Sezione: **MINORI** – Tipologia **COMUNITA' ALLOGGIO** ai sensi della Legge Regionale 22/86.
- Certificata per la “*Erogazione di servizi socio assistenziali rivolti ad anziani, disabili e soggetti disagiati. Gestione di Asili Nido.*”, in modo conforme alla normativa **ISO 9001:2000** con certificato n°13684/05/S dal 02/11/2005 (e successivi rinnovi).
- Iscritta al Registro degli enti e delle associazioni che svolgono **attività a favore degli immigrati** – Prima Sezione del *Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali* (ex Ministero Solidarietà Sociale) dal 20/01/2009 al N° A/602/2009/PA.
- Ente accreditato alla **III classe dell'Albo Regionale di Servizio Civile della Sicilia** – con il codice NZ04456.

## PERCHÈ QUESTA CARTA DEI SERVIZI

Alla luce dei nuovi orientamenti nazionali rispetto le politiche sociali (Legge 328/2000, successive modificazioni e relativi decreti attuativi; normativa sulla qualità dei servizi ecc.) la *Cooperativa Societate* ha ritenuto necessario fornirsi di un documento di ampio respiro e di concreta applicazione come la propria “*carta dei servizi*”.

Questo documento vuole diventare uno strumento efficiente e trasparente che possa avvicinare il cittadino ed in particolare l’utente, effettivo e potenziale, ai propri diritti ed ai servizi che Societate mette a disposizione della comunità.

Nella presente carta dei servizi, come sancito dall’articolo 13 comma 2 della legge 328/2000, sono definiti “i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi”.

Con queste finalità, il presente documento vuole rappresentare come uno strumento agile e comprensibile per consentire agli utenti una più precisa conoscenza dei propri diritti e dei compiti istituzionali e organizzativi della Cooperativa “Societate”, tenuto conto di quanto disposto da:

- Decreto Legge 12 Maggio 1995 n.163, convertito in legge 11 Luglio 1995 n.273.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 1995.
- Legge 8 Novembre 2000 n.328.

I contenuti della presente Carta dei Servizi saranno resi noti ai cittadini-utenti dei servizi offerti mediante distribuzione di copie e messa a disposizione del pubblico presso gli uffici della organizzazione.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI NELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi che la organizzazione si impegna a rispettare sono i seguenti:

- *Eguaglianza*
- *Continuità*
- *Equità*
- *Umanizzazione*
- *Efficienza ed Efficacia*
- *Riservatezza*

Nel rispetto dei principi fondamentali, la cooperativa Societate si impegna a:

- Agire rispettando la dignità della persona e del suo diritto alla riservatezza
- Garantire l'approccio globale alla persona tramite interventi personalizzati
- Privilegiare servizi ed interventi che permettano alla persona di restare all'interno della propria famiglia e contesto sociale
- Integrare servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari ed educativi.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

Il Cittadino-utente ha il diritto di:

1. Essere rispettato, essere chiamato con il proprio nome.
2. Che ci si rivolga a lui con il “lei”.
3. Essere difeso da speculazioni e raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.
4. Essere assistito con premura ed attenzione.
5. Essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione.
6. Essere salvaguardato da qualsiasi forma di violenza fisica e morale
7. Ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso.
8. Ottenere che i dati personali rimangano segreti.
9. Fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.
10. Vedere rispettato il proprio sentimento di pudore.
11. Ricevere i servizi in tempi e modi efficaci
12. Non essere discriminato.
13. Proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati.
14. richiedere la cessazione dei servizi, dandone comunicazione all’Ufficio Servizi Sociali del Comune.

Il Cittadino-utente ha il dovere di:

- a) Rispettare il personale che lo assiste.
- b) Informare tempestivamente l’Ufficio Servizi Sociali del Comune dell’intenzione di rinunciare ai servizi o alle prestazioni programmate.
- c) Firmare i fogli di lavoro al termine di ogni prestazione.
- d) Collaborare con il personale socio-assistenziale.

## I SERVIZI DI SOCIETATE

Sinteticamente, ecco i servizi che la cooperativa Societate offre alla propria utenza ed alla comunità, con a fianco indicati i responsabili ed i relativi recapiti.

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO</b>	<b>TIPOLOGIA DI INTERVENTI</b>	<b>RESPONSABILE</b>	<b>RECAPITO</b>	<b>RICEVIMENTO</b>
<b>COORDINAMENTO GENERALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinamento delle attività.</li> <li>▪ Rappresentanza legale</li> </ul>	<b><i>Gioacchino Albiolo</i></b>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Lunedì e Mercoledì ore 17,00 – 19,00
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contabilità</li> <li>▪ Rendicontazione</li> <li>▪ Amministrazione</li> </ul>	<b><i>Alessandro Impastato</i></b>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Lunedì e Mercoledì ore 17,00 – 19,00
<b>SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLA FAMIGLIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulenza familiare</li> <li>▪ Consulenza psicologica</li> <li>▪ Presa in carico psicoterapica</li> </ul>	<b><i>Marco Guccione (psicologo)</i></b>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Mercoledì ore 16,00 – 20,00
<b>SERVIZI AI MINORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centri Socio – educativi per Minori.</li> <li>▪ Servizi educativi domiciliari per minori.</li> <li>▪ Attività di socializzazione e ricreativo-culturali.</li> <li>▪ Progettazione, gestione e organizzazione di Asili nido.</li> <li>▪ Presa in carico psicologica e clinica</li> </ul>	<b><i>Marco Guccione (psicologo)</i></b>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Mercoledì e Venerdì ore 16,00 – 19,00
<b>SERVIZI A PERSONE DIVERSAMENTE ABILI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assistenza domiciliare</li> <li>▪ Assistenza educativa e scolastica</li> <li>▪ Supporto psicologico e clinico</li> <li>▪ Assistenza igienico - sanitaria</li> <li>▪ Servizio educativo – psicologico – sociale</li> <li>▪ Centro Diurno Polivalente</li> <li>▪ Servizi di trasporto personalizzato</li> </ul>	<b><i>Vitalba Tranchina (Ass. Sociale)</i></b>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Lunedì, Mercoledì e Giovedì Ore 17,00 – 19,00
<b>SERVIZI ALLE PERSONE ANZIANE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assistenza domiciliare</li> <li>▪ Assistenza domiciliare integrata (ADI)</li> <li>▪ Centri Aggregativi</li> <li>▪ Case di Riposo</li> <li>▪ Attività ricreativo-culturali</li> <li>▪ Soggiorni climatici</li> </ul>	<b><i>Claudia Ippolito (Ass. Sociale)</i></b>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Dal Lunedì al Giovedì Ore 10,00 – 13,00
<b>SERVIZI ALLE PERSONE IMMIGRATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corsi di Italiano</li> <li>▪ Mediazione interculturale</li> <li>▪ Consulenza e Mediazione per l'integrazione</li> </ul>	<b><i>Claudia Ippolito (Ass. Sociale)</i></b>	Sede della Cooperativa, Corso Italia n.134, 90044 Carini Tel: 091 8688103	Mercoledì ore 16,00 – 20,00

### INOLTRE:

Organizzazione meeting – convegni – tavole rotonde.

Attività clinica, di ricerca e progettazione sociale, inserimento lavorativo accompagnato e pari opportunità..

## **MODALITA' DI ACCESSO: accogliimento, presa in carico e dimissione dell'utente**

Per un ottimale accesso ai servizi sopra menzionati, la Cooperativa Societate prevede diversi step.

Anzitutto è possibile visitare la sede dell'ente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 19:00. Sono predisposti sia gli spazi di attesa, nell'ingresso della sede, che diverse postazioni e sale adibite a colloqui privati e alla ricezione del pubblico.

Un addetto di segreteria, nei medesimi orari di apertura, risponderà alla linea di utenza telefonica fissa al 091 8688103, numero al quale è possibile inviare anche fax.

L'accesso ai differenti servizi varia a secondo della tipologia di prestazione da erogare.

Per quanto riguarda i propri servizi rivolti alla cittadinanza/utenza, la Cooperativa, a seguito di una istanza o di una comunicazione da parte della Istituzione competente (o dell'utente stesso, vista l'entrata in vigore del cosiddetto "buono sociosanitario"), si mette immediatamente in contatto diretto con il cittadino/utente per attivare le procedure di presa in carico.

Verificata la documentazione e la corretta procedura di attivazione del servizio, nell'arco di 48 ore contatta il soggetto per concordare l'inizio del lavoro di presa in carico.

Tale presa in carico dipenderà dalla tipologia di problema che si presenta dinnanzi e, di conseguenza, il profilo di cura che egli necessita. Qualora questa analisi della domanda viene fatta direttamente dall'ente o da strutture istituzionali, l'organizzazione attiva, entro i successivi tre giorni lavorativi, il servizio per come prestabilito.

In caso contrario, i primi giorni saranno dedicati alla stesura di un Programma di Assistenza Individualizzata (PAI). Esso fungerà da strumento di orientamento per la cura del soggetto – utente. Esso sarà inoltre aggiornato periodicamente con le annotazioni degli operatori, con le modifiche che gli enti, deputati a questo, apporteranno al PAI e con qualunque altra informazione possa ritenersi utile per il benessere del cittadino – utente.

Mensilmente il responsabile del servizio relaziona agli enti e agli uffici di controllo, verifica e valutazione dell'intervento sull'andamento del lavoro svolto e sui cambiamenti della situazione del cliente.



Quando il programma assistenziale e/o di presa in carico si esaurisce, il responsabile richiede la conferma di quanto stabilito dai differenti livelli di valutazione, per poi procedere alla conclusione dell'intervento (o degli interventi) con un incontro di chiusura con l'utente per il dovuto commiato, per la valutazione conclusiva da parte dell'utente e della cooperativa.

### **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO:**

#### **Il raccordo con la rete dei servizi territoriali e del volontariato.**

La metodologia di funzionamento dell'intera organizzazione si basa su criteri di efficienza e di integrazione di servizi.

Inoltre, il principio che guida il rapporto con l'utenza è quello della autodeterminazione dell'individuo, per cui qualunque prestazione sarà improntata alla autonomia decisionale e vitale dell'utente in piena concordia con quello che è da noi considerato un servizio di alta qualità.

Per queste ragioni la Cooperativa ritiene indispensabile creare un continuo e fruttuoso scambio di informazioni e collaborazione con i servizi territoriali.

Essa, infatti, è fulcro di svariate iniziative nel proprio territorio di appartenenza dove ha individuato nella compartecipazione un mezzo di interazione positiva con altre realtà del terzo settore.

I responsabili dei servizi di Societate sono in continuo contatto con gli Enti Locali di riferimento, attraverso riunioni programmatiche, incontri di coordinamento, valutazioni compartecipate e tutti quegli eventi che aumentano le possibilità di scambio di esperienze, competenze e conoscenze.

La cooperativa è già inserita in diverse banche dati delle realtà del terzo settore e, oltre a fornire occupazione, supporta svariate realtà associative del territorio della Provincia di Palermo.

La propria attività è naturalmente portata a interagire con tutti gli enti aventi sia compiti istituzionali che ruoli di rilevanza sociale.

Societate intende, così, proseguire a giocare un ruolo importante nella realtà dei servizi alla persona, affermando la propria disponibilità a partecipare a incontri di coordinamento tra enti del terzo settore, partecipare ai tavoli tematici 328/00, attivare nuovi e importanti protocolli di intesa e quant'altro utile al fine di allargare la rete e renderla più forte.

## **MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E VERIFICA DI QUALITÀ**

La Cooperativa “Societate” si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità al fine di:

- Verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è rispondenza con il livello di servizio previsto.
- Adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti.
- Rilevare la soddisfazione dell’utente.
- Misurare e controllare l’andamento del fenomeno “reclamo”

La verifica dei livelli di qualità viene effettuata tramite due differenti processi:

1. un *monitoraggio interno*, che riguarda la effettiva qualità erogata dall’azienda. Esso viene effettuato in modo continuo dai responsabili dei vari servizi e con cadenza semestrale, attraverso strumenti statistici, dal Responsabile della Qualità.
2. un *monitoraggio esterno* sulla qualità percepita dal cittadino-utente. Esso viene svolto mensilmente dai responsabili dei vari servizi, per come successivamente descritto. Per rilevare il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto viene utilizzato un apposito questionario di cui si allega una copia al presente documento.

Dall’analisi combinata delle misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e, allo stesso tempo, individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l’efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati.

### **VALUTAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO (Griglia e Indicatori di Qualità)**

I fattori di qualità di un determinato servizio sono legati ad aspetti relativi alla percezione della qualità del servizio stesso da parte dell’utente che ne fa l’esperienza concreta.

Ogni responsabile per ogni servizio (cfr. elenco sintetico dei servizi), insieme al Legale rappresentante ed al Responsabile del Sistema di Qualità costituisce una equipe di monitoraggio del servizio stesso. Trimestralmente si riuniscono per la valutazione del personale

affidente al servizio e per le migliorie da approntare nel periodo successivo.

I principali fattori di qualità sono legati ad aspetti relativi:

- *all'accoglienza e orientamento del cittadino* che si avvicina al servizio sociale attraverso la predisposizione di depliant, opuscoli, di punti di informazione e l'uso di un linguaggio semplice e chiaro;
- *alle strutture fisiche* dove hanno sede i servizi, adeguate e confortevoli;
- *al tempo di attesa* per l'erogazione di un servizio o per l'attesa allo sportello della sede con adeguate fasce orario di apertura al pubblico;
- *alla semplicità delle procedure* attraverso la semplificazione e la comprensibilità dei moduli, aiuto nella compilazione e attuazione dell'autocertificazione;
- *alla trasparenza* attraverso la possibilità di poter accedere alla documentazione amministrativa sia per la visione che per il rilascio di copie e comunicazione scritta dell'esito della richiesta avanzata;
- *alle relazioni sociali ed umane* come professionalità, formazione, ma soprattutto umanità nel rapporto con l'utente.

Di seguito elenchiamo i principali indicatori che saranno utilizzati per la verifica generale di funzionamento della intera organizzazione, distinti per aree funzionali.

#### AREA UTENTE

- ❖ Grado d'ascolto
- ❖ Grado di cortesia
- ❖ Grado di comprensione dei bisogni
- ❖ Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori

#### AREA SERVIZI

- ❖ Numero totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
- ❖ Numero totale mensile degli interventi attivati
- ❖ Numero totale mensile ritardi sugli interventi
- ❖ Numero totale mensile degli interventi
- ❖ Numero medio mensile di ore per intervento
- ❖ Numero totale mensile di interventi
- ❖ Numero totale annuo Clienti acquisiti

- ❖ Numero totale annuo copie materiale informativo distribuite

#### AREA OPERATORI

- ❖ Numero totale operatori
- ❖ Qualifiche professionali degli operatori rispetto ai compiti assegnati
- ❖ Numero totale mensile ore formazione e supervisione
- ❖ Numero totale annuo operatori variati
- ❖ Numero totale annuo operatori stabili

#### AREA RECLAMI

- ❖ Numero totale mensile reclami
- ❖ Numero totale mensile reclami rientrati
- ❖ Numero totale mensile degli interventi

### **VALUTAZIONE ESTERNA DEL SERVIZIO (Soddisfazione utente)**

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente stesso, anche noto come “customer satisfaction”.

Si tratta di un'intervista da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso “job satisfaction”. Ciò al fine di ottenere dei dati sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

**GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**  
**Reclutamento, formazione, tutoraggio e valutazione.**  
**Procedure di Selezione e inserimento.**

La cooperativa, al fine di individuare e rendere disponibili, ove necessario, le risorse umane (dipendenti o collaboratori) che abbiano adeguata competenza, in fase di selezione delle stesse, il Responsabile del Sistema di Qualità individua:

- I compiti o le mansioni che la posizione è chiamata a svolgere
- I requisiti minimi che la posizione deve possedere in termini di:
  - Grado di istruzione
  - Formazione o qualifica
  - Abilità ed esperienze lavorative.
- Lo specifico piano base di addestramento e affiancamento a cui la funzione deve essere sottoposta prima della assunzione.

Le informazioni di cui sopra, vengono registrate su un apposito modello (mod.02.01) che contiene, inoltre, le registrazioni di ogni altra attività formativa a cui partecipa la posizione in seguito all'assunzione.

Non appena cessa il rapporto di lavoro con il dipendente/collaboratore, la scheda viene archiviata dal Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ).

***REQUISITI MINIMI***

Le risorse umane in una organizzazione rappresentano una caratteristica primaria per il servizio/prodotto offerto. In tal senso, il RSQ della Cooperativa Societate determina, attraverso un apposito modello (02.04) i requisiti minimi che dipendenti o collaboratori devono possedere per ricoprire la relativa funzione all'interno della organizzazione. Nel modello citato viene indicato:

- Mansione
- Titolo di Studio
- Qualifiche
- Abilitazioni
- Esperienza lavorativa acquisita nella mansione.

## ***PIANO DI ADDESTRAMENTO***

Con particolare riferimento all'attività di formazione e qualifica, il RSQ annualmente, sulla base delle necessità aziendali, delle esigenze specifiche e dei mutamenti tecnici e legislativi, predispone il "Piano Annuale di Addestramento" mediante un apposito modello (mod.02.02) in cui viene indicato:

- Argomento della formazione
- Posizioni interessate alla formazione
- Docente o Relatore
- Periodo dell'anno in cui è previsto l'addestramento.

E' compito del RSQ provvedere alla sua attuazione nei tempi e nei modi previsti. L'attività formativa viene effettuata da personale interno o mediante partecipazione a corsi tenuti da strutture esterne.

Ogni sessione interna di addestramento viene documentata e sottoscritta da ogni partecipante e riportante:

- Luogo di esecuzione
- Tipo di addestramento (pratico/teorico)
- Elenco dei partecipanti
- Docente o Relatore
- Durata dell'attività
- Argomenti trattati
- Esito per ogni partecipante (buono, sufficiente, insufficiente)

Il grado di apprendimento sugli argomenti di formazione è valutato dal docente / relatore del corso a seguito di un colloquio finale ed una verifica ispettiva interna straordinaria da eseguire entro due mesi.

## ***PIANO DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO***

La continuità di un servizio di assistenza è essenziale per la sua qualità.

Per questa ragione la Cooperativa intende perseguire tale obiettivo con una efficace organizzazione dei turni che garantisca nel miglior modo possibile che ad ogni utente corrisponda un determinato operatore. La fiducia interpersonale è certamente un ulteriore indicatore di qualità del servizio.

Per questa ragione, già in fase di strutturazione del servizio e dei turni, i coordinatori dei servizi avranno il compito di fare in

modo che per ciascun utente possa essere individuato l'operatore più adatto, per sesso, vicinanza geografica o preferenza geografica espressa e quant'altro sia utile a garantire un basso livello di assenze e di turn-over.

D'altro canto, saranno la supervisione metodologica mensile e la formazione continua descritte a generare un circolo virtuoso di prevenzione del burn-out e, di conseguenza, del fenomeno del ricambio degli operatori.

## **PROCEDURE DI RECLAMO**

Chiunque lo ritenga opportuno può presentare un reclamo alla Cooperativa, fornire suggerimenti, richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati, per i quali la stessa fornirà precise ed esaurienti risposte.

I reclami possono essere scritti o verbali. Nel caso il reclamo risulti di semplice soluzione la risposta può anche essere verbale ed istantanea.

Nelle soluzioni più complesse la risposta da parte della Cooperativa sarà scritta e fornita al cittadino-utente o alla istituzione che ha presentato il reclamo.

Per presentare un reclamo o un suggerimento è possibile utilizzare l'apposito modulo che viene fornito su richiesta presso le sedi organizzative e che si allega alla presente.

*Tempo di attesa per usufruire di un servizio offerto dall'Ente*

E' definito come l'intervallo temporale tra la richiesta del servizio e l'erogazione dello stesso. MAX 15 giorni

*Tempo di risposta ai reclami*

E' definito come l'intervallo temporale tra la data di ricezione del reclamo e la data della risposta allo stesso. MAX 30 giorni

## **CONCLUSIONE**

Al fine di fornire comunque il miglior servizio per qualunque utente, ci si riserva di apportare positive modifiche e aggiornamenti qualitativamente pregnanti a questo documento.

## INDICE

<b>ACCREDITAMENTI, ISCRIZIONI E CERTIFICAZIONI:</b> .....	<b>3</b>
<b>PERCHÈ QUESTA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>4</b>
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI NELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b> .....	<b>6</b>
<b>I SERVIZI DI SOCIETÀ</b> .....	<b>7</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO:</b> .....	<b>8</b>
accoglimento, presa in carico e dimissione dell'utente .....	8
<b>MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO:</b> .....	<b>9</b>
Il raccordo con la rete dei servizi territoriali e del volontariato. ....	9
<b>MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E VERIFICA DI QUALITÀ</b> .....	<b>10</b>
<b>VALUTAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO</b> .....	<b>10</b>
<b>VALUTAZIONE ESTERNA DEL SERVIZIO</b> .....	<b>12</b>
<b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b> .....	<b>13</b>
Reclutamento, formazione, tutoraggio e valutazione .....	13
<b>REQUISITI MINIMI</b> .....	13
<b>PIANO DI ADDESTRAMENTO</b> .....	14
<b>PIANO DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	14
<b>PROCEDURE DI RECLAMO</b> .....	<b>15</b>

Carini, 30/06/2017