



Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

Fides Società Cooperativa Sociale Via Vincenzo Gioberti, 42 20025 Legnano C.F. e P. IVA 7775050961; Numero REA: MI – 1981242 - Iscrizione albo nazionale coop. sociali n.A219071; Iscrizione albo regionale coop. sociali n.1532

TEL. **0331.1465418**; FAX **0331.1816951**; e-mail info@coopfides.com pec FIDES@LAMIAPEC.IT

INDICE

INTRODUZIONE	pg 1
CHI SIAMO	pg 1
DOVE SIAMO	pg 1
ACCESSO	pg 1
OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	pg 1
PRINCIPI FONDAMENTALI	pg 2
I BISOGNI	pg 2
I NOSTRI CLIENTI	pg 3
I NOSTRI OPERATORI	pg 3
I NOSTRI SERVIZI	pg 4
CONTROLLO DEI SERVIZI	pg 5
COPERTURA ASSICURATIVA	pg 7
CONTATTI	pg 7

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata per individuare e definire in modo esaustivo i nostri servizi. La sua impostazione ed applicazione consente di individuare le procedure e gli standard predefiniti, atti a fissare criteri e modalità uniformi e comuni all'intera organizzazione.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Fides, in possesso di Certificazione ISO 9001:2008, coniugando efficienza e solidarietà, pianifica, promuove e gestisce progetti e attività rivolte ai minori, ai giovani e agli anziani, per migliorare la qualità di vita e promuovere una cultura di solidarietà e sviluppo sociale. Essa, inoltre, è ente certificato per la formazione continua del personale operante nei servizi appena menzionati, e si occupa costantemente di offrire ai dipendenti del mondo del sociale nuove opportunità di aggiornamento e crescita professionale. Opera con l'intento di riconoscere e sviluppare le potenzialità di ciascuno, con particolare attenzione dei soggetti più deboli e svantaggiati, promuovendo il loro sviluppo umano, civile e sociale, favorendo la partecipazione e il ruolo di cittadini attivi adattandosi in maniera flessibile al mutare delle condizioni e delle esigenze dei territori e delle comunità. Gestisce le risorse che gli vengono affidate adottando criteri di efficacia, di efficienza e di equità, operando in trasparenza e favorendo la partecipazione di committenti ed utenti nella definizione dei programmi di intervento e nella valutazione dei risultati. Opera secondo principi manageriali e adotta standard di qualità ed economicità, con un'ottica di lavoro per obiettivi, processi e risultati che consente ai committenti pubblici o privati di valorizzare i servizi garantendo nello stesso tempo efficacia ed efficienza gestionale ed organizzativa interna ed esterna.

DOVE SIAMO

Fides Società Cooperativa Sociale
Via Vincenzo Gioberti, 42
20025 Legnano

ACCESSO

La sede della Cooperativa Fides è aperta nei normali orari d'ufficio indicativamente dalle 9.00 alle 19.00 dal Lunedì al Venerdì.

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI:

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui la Cooperativa Fides ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi educativi, socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio; garantisce al Cliente ed alla collettività un reale supporto ai servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla cooperativa Fides tendono al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, fondato sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo è quello di non limitarci solo a rispondere ai bisogni in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “su misura” per il Cliente.

Imparzialità e continuità: la Cooperativa Fides svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione a chiunque ne faccia richiesta.

Diritto di scelta: la Cooperativa Fides s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi al fine di personalizzare l’intervento sulla base delle esigenze del richiedente.

Partecipazione: la Cooperativa Fides, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Clienti, garantisce un’informazione completa e trasparente sui servizi erogati ricercando la massima semplificazione delle procedure. Essa, inoltre, progetta i propri interventi a partire dall’ascolto e dalle esigenze specifiche sia degli Utenti, che degli Enti appaltanti, in modo da favorire la co-progettazione dei servizi sociali, educativi e socio-assistenziali.

Efficienza ed efficacia: l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i diretti fruitori del Servizio. Per ogni Servizio sono previsti, inoltre, appositi indicatori di qualità, in grado di costituire dei riferimenti validi per tutta la nostra organizzazione al fine di misurare e valutare il nostro operato.

Riservatezza: la Cooperativa Fides garantisce ai propri Clienti riservatezza rispetto alle informazioni cui si viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori della Cooperativa Fides sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

I BISOGNI

La Cooperativa Fides eroga servizi che sappiano coniugare efficacia sociale ad efficacia economica, puntando all’eccellenza nel suo settore. Essa opera agendo in funzione della prevenzione dei problemi educativi e socio assistenziali di cui è portatore il Cliente.

Pertanto i tre livelli di bisogni su cui è stata elaborata la Carta dei Servizi sono:

- *Bisogni espliciti:* che il Cliente dichiara esplicitamente quando si mette in relazione con l’organizzazione di servizi;

- *Bisogni impliciti*: che il Cliente ritiene ovvio che debbano essere comunque soddisfatti e che quindi non dichiara e non richiede esplicitamente;
- *Bisogni latenti*: che il cliente non percepisce come bisogni sino a quando non ne scopre la soddisfazione.

I NOSTRI CLIENTI

Enti pubblici o privati che erogano servizi di natura educativa sanitaria, socio assistenziale, ricreativa o integrata. Tali Enti possono affidarsi alla Cooperativa Fides attraverso la stipula di convenzioni, contratti di appalto o sistemi di accreditamento. Nella nostra storia aziendale abbiamo offerto i nostri Servizi ai Comuni di piccole e medie dimensioni, alle Aziende Socio Sanitarie Territoriali, ai Circoli Ricreativi Aziendali per Lavoratori e a molti altri soggetti operanti nel sociale.

I NOSTRI OPERATORI

Psicologi e Pedagogisti: svolgono funzione di coordinamento dei servizi, predispongono progetti individualizzati, offrono all'equipe degli operatori momenti di elaborazione sul contesto operativo in atto e nel rapporto utente-famiglia-operatore, forniscono momenti di supervisione sia individuale che di gruppo.

Educatori professionali: contribuiscono all'elaborazione del progetto educativo in collaborazione con i servizi pubblici coinvolti; realizzano progetti educativi e di socializzazione, contribuendo all'analisi dei bisogni e delle aspettative degli utenti; curano, in collaborazione con il coordinamento, l'attivazione delle risorse informali del territorio.

Tecnici dei servizi sociali: svolgono funzioni di assistenza e aiuto nella realizzazione del progetto di intervento sui singoli e sui gruppi, attraverso azioni a valenza preventiva, riabilitativa e di integrazione sociale.

Animatori: organizzano spazi ludico-espressivi, propongono ed attuano attività di socializzazione, culturali e ricreative di gruppo, gestiscono attività specifiche di laboratorio con finalità formative ed educative.

Assistenti sociali: svolgono funzioni professionali di coordinamento dei servizi, partecipano alla elaborazione dei piani di intervento individuali e dei progetti, hanno la funzione di interfaccia tra i servizi e le strutture territoriali istituzionali e non, curano la collaborazione e la comunicazione tra i diversi contesti come facilitatore relazionale della rete.

Personale specialistico (medici, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, ecc.): il personale specialistico svolge interventi domiciliari a seguito di dimissioni ospedaliere o della necessità di sottoporsi a cicli di cure. Esegue specialità mediche, utilizza strumentazioni di diagnostica medica e di supporto psicologico specializzato e mirato ai diversi bisogni.

Assistenti domiciliari e/o operatori socio-sanitari: attua il programma di intervento con il singolo utente attraverso azioni di aiuto alla persona, per lo sviluppo di abilità, per la crescita

dell'autonomia personale e sociale, anche relazionandosi con diversi contesti (familiare e socio-ambientale).

I NOSTRI SERVIZI

Servizi Educativi ed Integrativi:

I Servizi Educativi e Integrativi sono finalizzati alla promozione del processo di crescita umana, civile e culturale, nonché di socializzazione dei minori, i quali sono assistiti, stimolati e guidati nella partecipazione ai vari momenti educativi della vita scolastica ed extrascolastica. Gli interventi sono centrati essenzialmente sulla relazione, prendendo avvio dalla considerazione delle risorse, degli interessi e dei bisogni di ciascuno, in riferimento al suo contesto di vita, individuando le opportunità che permettono lo sviluppo e la promozione delle potenzialità delle caratteristiche originali di ognuno.



Servizi Ricreativi e di Animazione



I servizi ricreativi e di animazione sono “luoghi di incontro” tra i bisogni di socializzazione di crescita e l'intenzionalità educativa dell'educatore/animatore. Sono luoghi che generano relazioni educative ed esperienze di vita attraverso un metodo educativo fondato su cinque azioni: **accogliere, orientare, allenare, accompagnare e progettare**. Sono cinque passi fondamentali che l'educatore applica affinché le attività svolte diventino un'esperienza di vita e un efficace stimolo intellettuale e relazionale.

Servizi Socio Sanitari e Domiciliari

I Servizi Socio Sanitari Domiciliari, forniscono assistenza durante l'intero arco delle 24 ore, salvaguardano il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione; tutelano il diritto alla domiciliarità, privilegiando interventi che



consentendo all'individuo la permanenza all'interno del suo contesto familiare e sociale. Ogni intervento tiene conto non solo dello stato di bisogno della persona ma anche delle sue preoccupazioni, dei suoi valori, offrendo indicazioni e supporto mirato ai bisogni individuali riassumibili in psicologici, spirituali, sociali e sanitari.

CONTROLLO DEI SERVIZI

La Cooperativa Fides effettua periodici controlli sui servizi erogati per verificarne l'adeguata erogazione in conformità agli standard enunciati in fase di "avvio del servizio".

Le modalità di controllo vengono predisposte immediatamente dopo l'inizio del servizio e si svolgono su tre tipi di livelli:

- **l'assistente (in quanto erogatore del servizio)**
- **l'utente/familiare (in quanto soggetti beneficiari del servizio)**
- **il committente (in quanto osservatore e garante dei servizi erogati)**

L'interfaccia dei livelli permette un continuo monitoraggio, che consente alla Cooperativa Fides un rapido correttivo nelle eventuali necessità.

Strumenti di valutazione della qualità percepita dal Cliente

Lo strumento che racchiude le caratteristiche più funzionali alla rilevazione della qualità percepita nel processo di erogazione del servizio è il **questionario**. Questo sonderà la soddisfazione del Cliente (*customer satisfaction*), quella dell'operatore (*job satisfaction*) e quella dei committenti. La struttura del questionario prevede un'intervista di sondaggio, costituita da una serie di domande a cui il Cliente risponde assegnando un giudizio di assenso o dissenso. I dati, raccolti ed elaborati dalla compilazione dei questionari, rappresentano un utile strumento per implementare il processo di miglioramento dei servizi a cui tende la Cooperativa Fides. Accanto a questa metodologia di rilevazione della qualità, abbiamo poi introdotto altri processi semplici, efficaci, comprensibili da tutti e non invasivi della sfera personale degli utenti. Sono compresi, in questa categoria:

- Le **Flash Interview**, che costituiscono piccole batterie di domande che permettono di rilevare immediatamente alcune dimensioni fondamentali del lavoro assistenziale;
- Le **interviste telefoniche**, che vengono effettuate a campione su alcuni soggetti destinatari dei servizi erogati, per garantire il massimo anonimato e favorire un monitoraggio "in itinere" più frequente rispetto alla somministrazione dei singoli questionari

Analisi e gestione dei reclami

Al fine di valutare continuamente il funzionamento dei vari stadi del Servizio ed individuarne le opportunità di miglioramento, occorre che ogni attore identifichi e segnali le eventuali difformità prima che il Cliente ne venga direttamente interessato. Nel caso in cui si verifichi un

evento che generi un reclamo da parte di Utenti (o familiari degli stessi) o dal Committente, il processo di gestione può riassumersi nelle seguenti fasi:

- *Raccolta del reclamo* da parte di singoli Operatori, del Coordinatore o del Responsabile Tecnico
- *Notifica del reclamo* da parte del Responsabile della Cooperativa su modulistica prevista dal Sistema Qualità
- *Valutazione e segnalazione* ai servizi alla persona
- *Istruttoria* finalizzata alla conoscenza dei fatti
- *Eventuale accertamento di non conformità*
- *Attivazione di specifiche azioni correttive* per la soluzione del problema evidenziato;
- *Verifica del risultato raggiunto*

Di ciascuna di queste fasi, come delle azioni o dell'insieme delle azioni correttive e di miglioramento che sono state intraprese, è garantita la registrazione e la rintracciabilità formale.

Registrazione e trattamento tempestivo dei reclami

Per quanto l'obiettivo, nella gestione del servizio, sia quello di corrispondere in ogni momento alle esigenze di ciascun utente, non è pretesa della scrivente cooperativa quello di evitare in assoluto rilievi o critiche relativi a carenze o incongruenze nello svolgimento delle attività. Sia che esse derivino da effettive non conformità nello svolgimento previsto, sia che scaturiscano piuttosto dalla particolare percezione della situazione da parte dell'utente, tali rilievi e critiche sono, infatti, comunque elemento importante di confronto e riscontro per l'organizzazione del servizio. Possiamo considerare "reclamo", nell'accezione più ampia del termine, due diverse categorie di rilievi da parte dell'utente:

- Quello derivante da carenza o non ottemperanza degli impegni assunti nell'erogazione del servizio (es. mancato rispetto degli orari convenuti; situazioni di non adeguatezza dell'intervento svolto dal personale; mancata o carente o intempestiva comunicazione agli utenti e/ al committente);
- Quello derivante da non adeguatezza delle scelte organizzative o metodologiche adottate, in relazione all'esigenza manifestata dagli utenti e dal servizio

In entrambi i casi il reclamo o suggerimento deve essere raccolto e trattato come da procedura definita.

Terminata la fase di accertamento, la diversa natura del rilievo dovrà necessariamente mettere in movimento percorsi di azione diversi:

- Nel caso di carenze e/o inadempienze accertate, sarà compito del coordinatore, sentito il Responsabile Tecnico e il responsabile del Sistema Qualità, porre in essere tutte le azioni utili (organizzative, formative, preventive ed anche disciplinari, se necessario) affinché la

situazione venga sanata ed il processo di erogazione del servizio riacquisti efficacia ed efficienza. In quest'ambito possono anche darsi situazioni in cui l'episodio segnalato mette in discussione la funzionalità del sistema qualità aziendale (pensiamo ad esempio a carenze nei processi di selezione ed inserimento del personale). In questi casi il Responsabile Tecnico farà pervenire il reclamo con la documentazione del relativo percorso di accertamento al Responsabile del Sistema Qualità per l'avvio delle attività preventive delle procedure gestionali di "Controllo" e relative al "Servizio non conforme".

- Nel caso di richieste di modifiche e/o adeguamenti del servizio a specifiche esigenze, sarà compito del Coordinatore, in collaborazione con i competenti organi dei Servizi alla Persona del Comune, valutare le possibilità e le ipotesi di cambiamento organizzativo utili ad accogliere e soddisfare le esigenze dell'utente.

E' comunque importante sottolineare che, data la varietà delle situazioni che nella prassi possono presentarsi, le modalità di trattamento dei reclami, oltre che essere rigorose e trasparenti, devono dimostrarsi elastiche. Con questo vogliamo riferirci al fatto che, ad esempio, se le procedure di accertamento dimostrano che l'eventuale carenza o mancanza segnalata non si è verificata, occorrerà comunque farsi carico del fatto che l'Utente ha manifestato un disagio: forse non sarà collegato a quanto l'Utente ha deciso di esplicitare, ma è comunque un disagio che va colto al di là del riscontro oggettivo dei fatti, e necessita di una restituzione. I reclami documentati, che hanno portato alla rilevazione di "non conformità", vengono recepiti dal Coordinatore che li sottopone alla valutazione dei Servizi alla Persona del Comune.

COPERTURA ASSICURATIVA:

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati, tuteliamo la propria attività con adeguata copertura assicurativa per responsabilità civile contro terzi tramite contratto con primarie compagnie nazionali.

Tutti gli operatori che erogano servizi di assistenza alla persona sono, quindi, assicurati sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazioni di prestazioni professionali.

CONTATTI

E-mail : info@coopfides.com

Sito internet : www.coopfides.com

Tel. 0331.1465418

Fax 0331.1816951