

www.coopvalica.it



Carta dei servizi

- Educativa Domiciliare
- Asacom
- Educativa Territoriale
- Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili

Soc. Coop. Soc. "Va.Li.Ca." Viale Scala Greca n. 81 int. 27 – Siracusa (Sr)
Albo Nazionale Coop. Sociali: C130773
Cell. 3208370497 - E-mail : coop.valica@virgilio.it - Pec: coop.valica@pec.it

www.coopvalica.it



INDICE

- Sede
- Cos'è L'assistenza Domiciliare?
- Mission E Principi Fondamentali
- I Servizi Offerti
- Servizio Di Educativa Domiciliare
- Asacom
- Assistenza Domiciliare Anziani E Disabili
- Criteri di selezione del personale e conferimenti incarichi
- Funzionigramma
- L'Equipe E Le Metodologie Di Lavoro
- Parametri Di Qualità Del Servizio
- Autorizzazioni
- Le Modalità E La Gestione Dei Reclami
- Valutazione della qualità
- Esperienze pregresse
- Servizi migliorativi (servizi accessori)
- Conclusioni

www.coopvalica.it

Premessa

La presente Carta dei Servizi, prevista dall'art. 13 della l. 328/2000 redatta ai sensi del D.P.C.M. 19.05.2005, è uno strumento messo a disposizione di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi. La finalità di questo documento è quella di presentare alla Comunità territoriale e alla Pubblica Amministrazione i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto: non è una semplice fotografia delle attività che svolgiamo, ma desidera dare un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della nostra attività l'utente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze. Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è dunque quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere e di accedere agevolmente ai servizi, erogati con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Cooperativa Sociale "VA.LI.CA." è stata fondata dai membri con esperienza pluriennale nella gestione di servizi socio assistenziali e residenziali.

Essa è una cooperativa di tipo A e gestisce servizi sociali, assistenziali, educativi, socio-sanitari e di animazione, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale e a promuovere la crescita della comunità locale.

Dal 2019 ci si occupa di accogliere, integrare, aiutare e assistere la fascia più debole della nostra società. Sono stati avviati diversi progetti che hanno permesso l'integrazione di molti minori. Collaboriamo attivamente con il territorio, stipulando diversi protocolli d'intesa ed elaborando progetti orientati all'integrazione sociale e all'avvicinamento della popolazione al mondo della cooperazione.

Sede

La sede legale della cooperativa sociale “VA.LI.CA.” si trova in Viale Scala Greca n. 81 int. 27 – Siracusa 96100

Foto della sede:



Cos'è l'assistenza domiciliare?

Il Servizio Sanitario Nazionale garantisce percorsi assistenziali nel proprio domicilio, o “cure domiciliari”, alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità. Quest'ultima si riferisce ad una condizione della persona, caratterizzata dalla perdita di capacità e di funzione a livello fisico, psichico o sociale.

L'assistenza domiciliare è un servizio previsto dai Livelli Essenziali di Assistenza (**LEA**) pensato per dare risposta ai bisogni di salute, anche complessi, delle persone fragili in generale, cioè degli individui non autosufficienti, anziani, minori e disabili, ai fini della gestione della cronicità e della prevenzione della disabilità. **Nel caso dei minori** sostiene la famiglia in situazioni di difficoltà, attraverso una relazione educativa con i minori ed un supporto costante alla genitorialità.

In particolare, il bisogno di assistenza viene esaminato tramite specifici strumenti e scale di valutazione multiprofessionali e multidimensionali che consentono l'eventuale presa in carico della persona sia nelle sue necessità sanitarie che in quelle sociali attraverso la definizione di un “Piano Assistenziale Integrato” (PAI).

La Mission

Siamo una squadra di persone motivate nel rispondere ai vostri singolari bisogni. Operiamo con professionalità, dedizione e cura perché lo spirito che anima il nostro lavoro è quello di rendervi protagonisti di un percorso di cura condiviso.

Riteniamo che ogni persona sia nel pieno diritto di scegliere per la propria vita, anche quando ci si trova ad affrontare dei momenti critici dovuti al proprio stato di salute. Ascoltiamo attentamente non solo i vostri bisogni, ma anche i vostri desideri con lo scopo di intervenire e rendere migliore la qualità della vostra vita.

Chi sceglie di rivolgersi a noi, potrà in qualsiasi momento contattarci per esporre eventuali problematiche emerse durante il percorso di cura, e sarà nostra premura apportare eventuali correttivi per risolverli. Il nostro obiettivo infatti non è solo quello di erogare un singolo servizio, ma di affiancare la persona durante l'intero trattamento in modo da sollevarla da eventuali momenti di sconforto, che a volte emergono a fronte di una situazione clinica compromessa, e farla sentire meno sola. Saremo degli amici, dei confidenti, pronti a sostenere e ad incoraggiare tutti.

Chi sceglie di avvalersi dei nostri servizi, potrà farci conoscere la sua famiglia. Sarà un piacere, conoscere le persone più importanti e di riferimento dei nostri utenti, e qualora sia necessario essere un punto di raccordo tra gli stessi utenti e i loro familiari. Il nostro obiettivo è quello di guardare non solo ai problemi di natura concreta, ma anche a quelli di tipo relazionale e affettivo.

Principi Fondamentali

- **Eguaglianza**



Le prestazioni ed i servizi saranno forniti senza distinzioni di sesso, razza, età, religione, idee politiche.

- **Centralità**



La centralità dell'utente è anteposta a quella dell'ente erogatore del servizio; dopo un primo momento di accoglienza ed osservazione si definiscono gli obiettivi del percorso comunitario, che vengono periodicamente rivisti e valutati anche con l'ente inviante; sono tutelati i bisogni individuali ed effettivi di ogni utente.

- **Imparzialità**



I Centri di Servizio ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Il comportamento nei confronti degli assistiti deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni.

- **Continuità**



I servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore. Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con l'assistito, la Cooperativa organizza i turni di lavoro in modo da

assicurare la presenza sempre dello stesso operatore domiciliare

- **Efficienza ed efficacia**



Il servizio erogato nel centro è tale da garantire i migliori livelli di efficienza e di efficacia, grazie ad un'Équipe formata da solo professionisti esperti nel campo.

- **Informazione**



Ogni assistito ha diritto di ricevere informazioni sui suoi diritti e sulle modalità di erogazione dei servizi.



- **Rispetto della privacy**

Le procedure di tutela dei diritti degli utenti

In riferimento alla normativa vigente, la Coop. Sociale "VA.LI.CA.", attiverà quanto prescritto per il trattamento dei dati personali e la tutela dei diritti

degli utenti. I dati personali degli utenti del Servizio, saranno trattati, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, nel rispetto dei sensi del Regolamento 679/2016 (codice in materia di protezione dei dati personali), in adempimento a quanto previsto nei provvedimenti emessi dal Garante della privacy nonché dagli specifici consensi espressi dagli utenti. I dati personali raccolti verranno trattati per le attività previste dal servizio.

Per l'esercizio dei diritti ai sensi del Regolamento 679/2016, ovvero il diritto di accedere ai propri dati personali, chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erranei o raccolti in violazione della normativa vigente nonché opporsi al loro trattamento per motivi illegittimi, tutti gli interessati potranno inviare una richiesta scritta alla Coop. Sociale "VA.LI.CA." all'indirizzo : Siracusa – Viale Scala Greca 81 int. 27.

In particolare i diritti degli utenti saranno garantiti attraverso:

- l'attivazione di specifici processi che garantiscano la privacy;
- il monitoraggio e la verifica periodica dei risultati dei servizi;
- la collaborazione sistematica con le istituzioni pubbliche e private.

I servizi offerti

I servizi domiciliari offerti dalla Cooperativa “Va.Li.Ca.” sono:

- Educativa Domiciliare
- Asacom
- Educativa Territoriale
- Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili Gravi

Per ogni tipologia di servizio varia la tipologia di trattamento, rispondendo con i giusti mezzi e personale adeguato all’esigenza.

Servizio di Educativa Domiciliare

“EDUCATIVA DOMICILIARE E SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA’ ”

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Educativa Domiciliare supporta i nuclei familiari che si trovano in stato di disagio sociale di gravità medio - lieve per situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea, che incidono negativamente sull’esercizio della funzione educativa genitoriale e quindi, sulla possibilità di assicurare un’armonica crescita psicofisica ed un’adeguata socializzazione dei minori.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio viene attivato in presenza di:

- minori che manifestino disadattamento e/o disagio socio-relazionale;
- minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere interventi di allontanamento;
- minori sottoposti a provvedimenti degli Organi giudiziari (Tribunale Ordinario, Tribunale per minorenni, Giudice Tutelare/Procura minorile).

Il servizio consente di intervenire sulle dinamiche familiari allo scopo di sostenerne la genitorialità, infatti consiste nel sostegno alle funzioni educative genitoriali offerto alle famiglie in modo individuale e limitato nel tempo, per particolari momenti di problematicità familiare e

all'interno di un progetto socio-educativo atto a sostenere i diritti del/della minore e le responsabilità genitoriali. Il Servizio, agendo in un'ottica di prevenzione, ha come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, favorendo al suo interno un armonico sviluppo dei minori in presenza di problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio familiare. La durata dell'intervento può variare a seconda della complessità della situazione, delle resistenze e della recettività del minore.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di Educativa Domiciliare concerne interventi mirati a fornire alle famiglie risposte adeguate ai bisogni dei minori. Pertanto, il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- supportare ed accompagnare nella quotidianità i genitori in situazioni di particolare disagio socio culturale ed ambientale, ad esercitare le proprie funzioni, attraverso interventi domiciliari da parte di personale specializzato (educatori);
- favorire l'integrazione sociale e scolastica dei minori con difficoltà di apprendimento ed inserimento, avvalendosi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.

Asacom

MISSION DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PERSONALE A FAVORE DI ALUNNI CON DISABILITA'

Il servizio in oggetto ha come finalità ed obiettivo il sostegno nei processi di apprendimento e di socializzazione degli studenti con disabilità, nonché il potenziamento delle relative capacità in differenti ambiti quali l'autonomia, la gestione degli aspetti cognitivi e relazionali. Tale servizio mira altresì a garantire e a favorire i processi di integrazione scolastica, evitando e contenendo i processi di emarginazione attraverso il supporto nelle relazioni sociali. La strutturazione del servizio non può prescindere da un lavoro di condivisione e di rete tra tutti gli attori coinvolti quali, Servizi sociali e sanitari/specialistici, la famiglia e la scuola, gli Enti accreditati e tutte le agenzie del territorio (rete informale). Al centro di tale servizio vi è la famiglia e il ruolo fondamentale che essa ricopre nella scelta dei percorsi più adeguati a favorire il miglioramento della qualità della vita del singolo.

DESTINATARI

I destinatari di tale servizio sono gli studenti con disabilità - fisica, psichica, sensoriale e pluriminorati la cui gravità comporti una significativa limitazione di autonomia in ambito socio relazionale e di comunicazione tale da richiedere assistenza specifica nella sfera individuale o in quella di relazione (art. 3, comma 3, L. n. 104/92)., in possesso di certificazione di disabilità e di diagnosi funzionale nella quale viene esplicitata la necessità di assistenza specialistica in ambito scolastico.

Gli operatori sono in possesso di titoli specifici in relazione alla tipologia di intervento richiesta dalla scuola nonché di esperienza certificata nel campo dei servizi specialistici per l'integrazione scolastica (assistenza all'autonomia ed assistenza alla comunicazione).

Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili

L'assistenza domiciliare ha lo scopo di permettere agli anziani in carico di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, assicurandogli l'aiuto necessario per le attività di cura e igiene della persona e della casa. La personalizzazione è una caratteristica fondamentale del Servizio che deve, per quanto possibile, adattarsi alle esigenze e alle abitudini delle persone in carico. L'intervento dei nostri operatori, riassumendo, ha la finalità di:

- Accogliere, e saper interpretare le esigenze particolari di ogni persona in carico;
- Garantire la cura della persona (igiene, assistenza, Prevenzione piaghe da decubito);
- Aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e nella gestione della attività quotidiane all'interno e all'esterno della propria abitazione;
- Permettere di evitare ogni forma di ricovero o ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie;
- Permettere la permanenza della persona all'interno del proprio ambiente di vita, consentendole un'esistenza libera anche se parzialmente protetta;

Cosa aspettarsi dal Servizio

Le prestazioni possono essere erogate nell'arco orario che va dalle 7.30 e le 18.00 nei giorni feriali e, qualora il Progetto Individualizzato lo richieda, nei giorni festivi, salvo richieste particolari.

Si tratta di interventi di natura socio-assistenziale e sono, a titolo esemplificativo, le seguenti:

- Attività di assistenza diretta alla persona: igiene personale; alzata dal letto, vestizione;

assunzione dei pasti; corretta deambulazione; addestramento all'utilizzo degli ausili.

- Aiuto per il governo della casa: cura delle condizioni igieniche dell'alloggio; riordino del letto e cambio della biancheria; preparazione dei pasti; aiuto nello svolgimento di piccole commissioni (spesa, farmacia, ecc.).
- Aiuto per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere: mobilitazione dell'utente allettato; aiuto nella deambulazione sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico; • accompagnamento presso gli ambulatori dei medici di base, i presidi sanitari e presso gli uffici pubblici per pratiche urgenti e/o indispensabili.
- Prestazioni igienico sanitarie semplici: frizioni e massaggi anti-pediculosi; frizioni e massaggi anti-decubito; assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche.
- Prestazioni di segretariato sociale e di socializzazione: interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto ed il rapporto con le strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione alla vita di comunità; coinvolgimento dei vicini, dei parenti e dei volontari; disbrigo pratiche burocratiche ed amministrative.

Il Servizio non eroga prestazioni di carattere sanitario, né di natura medico-infermieristica, né di riabilitazione specialistica.

Come fare per accedere al Servizio

La domanda per l'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare deve essere inoltrata ai Servizi Sociali del Comune di residenza. Il Servizio Sociale provvede a valutare la natura del bisogno e a concordare con l'interessato e la famiglia i termini della presa in carico dell'Utente. Per ogni situazione, l'Assistente Sociale stende un Piano Assistenziale Individualizzato che contiene gli obiettivi dell'intervento e le azioni per perseguirli, gli indicatori di risultato e i tempi e le modalità delle verifiche. Secondo quanto previsto dal Piano Individualizzato e in accordo con l'interessato e la sua famiglia, si concordano i tempi d'accesso, la durata di ciascun accesso e le prestazioni che verranno svolte in ciascun accesso; l'operatore incaricato dell'assistenza viene quindi presentato all'interessato ed alla sua famiglia. Il Servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune. L'attivazione del Servizio da parte della Cooperativa è, di norma, garantita entro tre giorni dalla segnalazione da parte del Servizio Sociale.

Riassumendo, le fasi dell'accesso al Servizio sono:

1. Richiesta al Comune

2. Valutazione da Parte del Servizio Sociale
3. Scelta del fornitore del Servizio (nel caso di servizi accreditati)
4. Stesura del Piano Assistenziale Individualizzato
5. Definizione dei tempi d'accesso e delle prestazioni
6. Presentazione dell'operatore alla famiglia e avvio del Servizio.

Criteri e modalità per il reclutamento del personale e per il conferimento degli incarichi

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità per:

- Acquisizione, selezione e sviluppo delle risorse umane;
- Conferimento degli incarichi esterni;

DESCRIZIONE/MODALITÀ DI GESTIONE

Le procedure di reclutamento del personale, di conferimento di incarichi professionali e di contratti di collaborazione vengono applicate nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa art.18 del DL 112/08 del 25/06/08, convertito dalla legge 6/8/08 n. 133, e si ispirano ai seguenti criteri: • la trasparenza e l'efficacia, la chiarezza, la snellezza e la tempestività nell'esecuzione delle selezioni; • il rispetto delle disposizioni del "Codice delle Pari Opportunità", senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza etnica, di nazionalità, di lingua, di religione, di opinione politiche, di orientamenti sessuali, di condizioni personali e sociali; • il rispetto delle disposizioni del "Codice in materia di protezione dei dati personali"; • lo sviluppo delle competenze e la valorizzazione della professionalità dei dipendenti, garantendo a tutti pari opportunità.

Reclutamento del personale dipendente

Requisiti per l'accesso alle procedure di selezione

I requisiti minimi richiesti per l'accesso alle selezioni sono i seguenti: • cittadinanza italiana o di altri Paesi dell'Unione Europea; • idoneità psico-fisica all'impiego; • godimento dei diritti civili e politici; • non avere a proprio carico sentenze penali definitive di condanna e/o provvedimenti definitivi di misure di prevenzione nei casi previsti dalla legge come causa di licenziamento; • posizione regolare nei riguardi degli obblighi di leva per i candidati di sesso maschile; • età non

inferiore agli anni 18; • titolo di studio e/o altri requisiti richiesti dalla posizione o individuati dall'avviso di selezione.

Regole generali per le procedure di selezione del personale

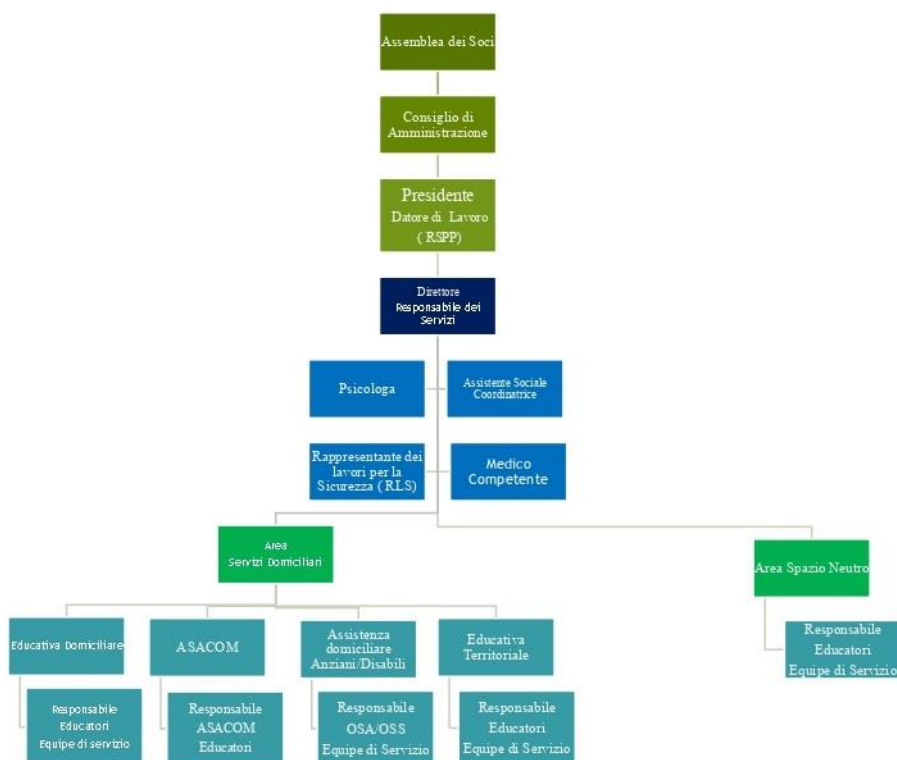
Il reclutamento del personale dipendente avviene attraverso procedure comparative/selettive che si svolgono pubblicamente, mediante le quali si accertano, secondo principi meritocratici, la professionalità, la capacità e le attitudini richieste per la tipologia di posizione da ricoprire.

Pubblicità e trasparenza delle selezioni

Le selezioni del personale avvengono attraverso pubblicazione sul sito Internet dell'inserzione per ricerca di personale nell'apposita sezione denominata "Lavora con noi – offerte di lavoro" attraverso la quale i candidati interessati potranno inviare il proprio CV via e_mail all'indirizzo indicato. L'avviso di selezione dovrà contenere i seguenti elementi minimi: • individuazione della posizione da ricoprire ricercata; • requisiti richiesti per la copertura della posizione; • termine di presentazione della domanda di partecipazione; • modalità di effettuazione della selezione; • sede di lavoro

Tutti i dati vengono trattati secondo la vigente normativa sul trattamento dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03).

Funzionigramma



L'équipe e la Metodologia di Lavoro

Le persone impiegate nel Servizio sono:

Un Direttore Responsabile dei Servizi Territoriali della Cooperativa, figura che deve assicurare il rispetto degli obiettivi gestionali e degli standard qualitativi.

In particolare il Responsabile: pianifica e programma l'erogazione del servizio; si occupa del controllo di qualità e dell'attività di verifica.

Un Coordinatore (Ass. Sociale), il quale dipende dal Responsabile dei Servizi Territoriali, lo supporta nella gestione concreta dell'attività di erogazione del servizio e nella gestione delle risorse umane. E' il riferimento per le famiglie e per i Servizi Sociali.

In particolare, il Coordinatore: si occupa della gestione degli operatori del servizio; gestisce la loro eventuale sostituzione per assenze non programmate; partecipa con i Servizi Sociali alla verifica degli obiettivi e alla ridefinizione degli interventi; controlla la corretta erogazione del Servizio; organizza l'affiancamento per i nuovi operatori che entrano in servizio.

I responsabili delle Aree collaborano con il Coordinatore e predispongono il Piano Assistenziale Individualizzato per ognuna delle situazioni in carico. Nel Piano, a partire dalla valutazione delle necessità del singolo, sono indicati quali interventi gli operatori devono svolgere, per raggiungere quali obiettivi e quali sono i tempi e i modi di verifica del Servizio. Gli operatori prestano le attività a contatto con l'Utente e sono : Operatori Socio-Assistenziale o Operatore Socio-Sanitario, Educatori, Pedagogisti e Psicologi. Si occupano dell'assistenza all'Utente secondo quanto previsto dal Piano Individualizzato. Ogni operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

Parametri di qualità del servizio

Annualmente, viene effettuata la ricognizione del livello di soddisfazione degli Utenti e dei loro familiari, attraverso la somministrazione di un questionario redatto secondo delle modalità concordate con il committente del Servizio. Una volta l'anno viene valutata anche la soddisfazione del Committente, sempre attraverso un questionario. Le informazioni relative alla soddisfazione degli Utenti e delle loro famiglie vengono raccolte dal Coordinatore anche durante le riunioni di équipe, coinvolgendo i Servizi Sociali. 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. Il rendiconto dei risultati conseguiti viene anche restituito agli stessi Utenti e familiari.

Autorizzazioni e Accreditamenti

- Iscrizione albo regione Sicilia sezione ANZIANI – tipologia Assistenza Domiciliare – D.R.S. n. 199 del 16/02/2021
- Iscrizione albo regione Sicilia sezione INABILI – tipologia Assistenza Domiciliare – D.R.S. n. 200 del 16/02/2021
- Iscrizione albo regione Sicilia sezione MINORI – tipologia Assistenza Domiciliare – D.R.S. n. 201 del 16/02/2021
- Accredito presso il Distretto Socio Sanitario DSS48 di Siracusa e DSS 46 di Noto, per assistenza domiciliare per anziani, minori e disabili.
- Accredito presso il Distretto Socio Sanitario DSS47 di Augusta e Melilli.
- Iscrizione all'albo delle coop. sociali - C130773.
- Accredito presso il Libero Consorzio Comunale di Siracusa per servizio ASACOM presso scuole superiori e università.
- Accredito presso il Comune di Siracusa per Servizio AS.A.COM. presso gli istituti comprensivi del comune di Siracusa

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi.

Le modalità e la gestione dei reclami

Il reclamo deve pervenire al Responsabile in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: coop.valica@virgilio.it
- via posta: Viale Scala Greca 81 int. 27 – Siracusa 96100

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

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 30 giorni.

Valutazione della qualità

La valutazione della qualità e le procedure operative ad esso collegate mirano ad evidenziare per ogni processo gli indicatori più significativi per una corretta valutazione della efficacia/efficienza del nostro lavoro con l'utenza. Un indicatore particolarmente importante emerge dai dati che periodicamente vengono analizzati dopo la somministrazione di un questionario di "Valutazione della qualità percepita", inviato sia al personale interno che alla Committenza.

- Azienda certificata ISO 9001:2015

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



UNI EN ISO **9001:2015**



DIMENSIONE	INDICATORI	STANDARD
CHIAREZZA NEI CRITERI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Distribuzione della carta dei servizi	Esistenza della carta dei servizi in più copie in ogni sede
	Esistenza del regolamento del servizio e sua accessibilità	Esistenza di una bacheca e/o contenitore dove visionare il regolamento
	Contratto con gli utenti e da loro sottoscritto	Esistenza in ogni cartella utente di contratto firmato
PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI	Criteri di selezione del personale	Esistenza dei criteri di selezione
	Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori impiegati sono in possesso della specifica qualifica (E.P., ADeST, OSS, ecc.)
	Nuovo personale	Esistenza di percorsi di accompagnamento per il nuovo personale
	Condizioni igieniche e sanitarie	Tutti gli operatori hanno effettuato le visite mediche previste
	Corsi di formazione	Corsi di formazione attivati o progettati
PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI	P.E.I.	Sì
	Documentazione completa ed accurata	Presenza di una Cartella sociale individuale
	Riservatezza	Custodia in apposita cartella e su file ad accesso riservato
DOCUMENTABILITA' DELL'INTERVENTO PROFESSIONALE	modulistica specifica all'interno dei servizi	Presenza di un MANUALE QUALITÀ, DI PROCEDURE ED ISTRUZIONI DI LAVORO ai sensi della NORMA ISO 9001/2000
RAPPORTO CON LA COMMITTEA	Incontri di verifica a scadenza concordata	Esistenza di un verbale degli incontri
	Relazione annuale sull'andamento del servizio	Sì
RILEVAMENTO DEL GRADIMENTO DEL CLIENTE	Questionario di valutazione per utenti e famiglie	Sì
	Questionario di valutazione per il committente	Sì
RADICAMENTO SUL TERRITORIO	PARTNERSHIP CON AGENZIE DEL TERRITORIO	Esistenza/realizzazione di almeno una azione per CIASCUN ANNO PER ognuno degli indicatori elencati
	FORMAZIONE APERTA AGLI OPERATORI	
	Utilizzo degli spazi e delle attività delle strutture da parte di esterni	sì

Servizi migliorativi – Coinvolgimento Utenti e dei familiari

Disbrigo pratiche:

Un'assistente sociale darà informazioni per i servizi offerti e aiuterà i beneficiari al disbrigo delle pratiche burocratiche.

Assistenza Psicologica:

Una Psicologa sarà disponibile per 4 ore al mese per un sostegno psicologico rivolto ai minori e alle famiglie.

Eventi Formativi:

Si organizzeranno eventi formativi di carattere sociale e sanitario. Pertanto saranno presenti operatori con esperienza pluriennale (Pedagogisti, assistenti sociali, insegnanti). I corsi di formazione riguardano due aspetti:

- 1) Sociale: Supportato da psicologici e pedagogisti;
- 2) Sanitario: Corsi di rianimazione e disostruzione pediatrica.

Incontri Sociali:

In occasione di celebrazioni e festività, quali San Martino, Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua organizzeremo feste a tema, con il supporto di altre associazioni che collaborano con noi (Croce Rossa, Anpal, etc.)

Supporto e mediazione familiare:

Il servizio garantisce la presenza di un'assistente sociale e/o un pedagista che aiutano a ripristinare il rapporto tra genitore e figlio, qualora fosse contaminato.

Un supporto alla genitorialità e alla mediazione famiglia-bambino, è l'obiettivo da raggiungere presso lo spazio neutro. Esso (vedi foto sotto) è un luogo neutrale e sicuro rispetto al conflitto; un luogo nel quale viene mantenuto, recuperato o ricostruito il legame del bambino con il genitore non convivente o con altri familiari grazie alla mediazione di operatori qualificati che analizzano le dinamiche familiari, offrono al bambino protezione e supporto e garantiscono all'adulto un sostegno educativo.

Fondamentale diventa l'opportunità di sperimentare la funzione genitoriale in modo più consapevole e adeguato a rispondere ai bisogni dei propri figli.

È un spazio che richiama la familiarità, a misura di bambino, organizzato con giochi, materiali idonei e spazi di vita che richiamano la quotidianità, così da poter rendere possibile l'incontro tra i minori e i loro familiari.

Conclusioni

Vi ringraziamo dell'attenzione che ci avete prestato. Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Vostre aspettative, Vi chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati. Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

Il Presidente

Carmelo Mazzearella