

*“Non possiamo sempre fare grandi cose
nella vita, ma possiamo fare piccole cose
con grande Amore”*

Madre Teresa

PREFAZIONE

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale “Terzo Millennio” ha scelto di impostare il proprio lavoro nell’ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi. La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa “Terzo Millennio”, i cittadini e i committenti dei servizi.

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

La Carta dei Servizi è un patto che la cooperativa stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l’impegno della cooperativa a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La cooperativa sociale “Terzo Millennio” ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi anche in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art.13 “carta dei servizi sociali”).

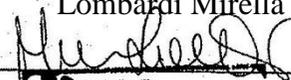
La Carta dei Servizi della cooperativa è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Con viva cordialità.

Il Presidente del C.D.A
della Cooperativa Sociale “Terzo Millennio”

Lombardi Mirella




III Millennio
Cooperativa sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI:

 **04 COSE' E A COSA SERVE**

LA COOPERATIVA

 **05 LA STORIA**

 **06 ISCRIZIONE ALBI**

 **07 MISSIONE**

 **08 PRINCIPI**

 **10 A CHI CI RIVOLGIAMO**

 **11 DIRITTI DELL'UTENTE**

 **12 DOVERI DELL'UTENTE**

 **13 L'ASSETTO ISTITUZIONALE**

 **15 AREE DI INTERVENTO**

 **36 CHI CONTATTARE**

 **37 FATTORI E STANDARD DI QUALITA'**

 **39 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

 **40 RISORSE PROFESSIONALI**

 **40 STRUMENTI E FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

 **43 STANDARD QUALITATIVI**

 **43 TUTELA E RECLAMI**

 **44 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

 **44 L'INFORMAZIONE**

 **45 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

 **45 GLI UTENTI E IL MIGLIORAMENTO**

 **46 SCHEDA SEGNALAZIONI**

La Carta Dei Servizi

**Cos'è
E a
Cosa serve**

La Carta dei servizi presenta la Cooperativa Terzo Millennio e il suo approccio alla gestione dei servizi.

Oltre ad offrire le principali informazioni, la Carta è mezzo di tutela degli utenti: contiene, infatti, gli strumenti per valutare la qualità degli interventi, le modalità di reclamo e di comunicazione

La Carta dei servizi descrive sia gli elementi comuni a tutte le attività proposte dalla cooperativa.

Vengono in particolare illustrati :

LA STORIA E I PRINCIPI CUI LA COOPERATIVA SI ISPIRA
I SERVIZI OFFERTI
GLI STANDARD DI QUALITÀ' E GLI ELEMENTI
PER LA VALUTAZIONE
LE PROCEDURE PER IL RECLAMO

LA STORIA E I PRINCIPI CUI LA COOPERATIVA SI ISPIRA

STORIA

La Cooperativa sociale “Terzo Millennio” nasce nel 2008 grazie all’esperienza maturata da alcuni operatori nel settore dell’assistenza alle persone svantaggiate. Lo scopo della Cooperativa è quello di perseguire il miglioramento della qualità della vita dei Cittadini, i quali a vario titolo e per vari motivi si trovano in uno stato di disagio sociale. Principalmente i nostri servizi sono resi a anziani, portatori di handicap, minori a rischio, persone svantaggiate in stato di disagio sociale. La Cooperativa vanta sia soci ordinari che soci volontari ed al personale si aggiungono volontari del servizio civile nazionale, che affiancano gli operatori impegnati nei vari servizi. Opera nell’intera Regione Campania ma non solo. Collabora con le amministrazioni locali alla progettazione e realizzazione di programmi di intervento sociale. Partecipa alle consulte del Terzo Settore realizzate presso i vari Ambiti Territoriali, nonché ai tavoli di concertazione e programmazione realizzati presso gli ambiti dove la cooperativa è presente con i suoi servizi. Attraverso una continua analisi dei territori, si cerca di ascoltare e percepire prontamente i bisogni espressi e latenti della collettività; con la redazione dei piani assistenziali individuali, si mette al centro la “persona” in quanto soggetto di diritto, valorizzando le abilità possedute da ciascuno.

Inoltre la Cooperativa si occupa di progettazione di servizi anche innovativi e sperimentali al fine di perseguire lo scopo sociale. Essa, opera attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi, compreso la gestione di centri diurni e nidi, svolge attività di animazione e iniziative e ricreative, culturali, sportive; attività formative, di supporto scolastico ed extrascolastico per minori ed adulti. Il successo delle varie iniziative è confermato dal costante aumento della richiesta di servizi e dal numero sempre crescente degli inserimenti lavorativi. È presente nel territorio con finalità preventiva e di recupero del disagio sociale dei minori e dei giovani. Si distingue, in particolar modo, per l’attivazione di un forte sistema di rete che la collega ad enti e istituzioni che operano con il medesimo fine.

ISCRIZIONI PRESSO ALBI / REGISTRI E PROVVEDIMENTI DI AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

La Cooperativa Sociale Terzo Millennio a.r.l. possiede:

- Iscrizione alla Camera di Commercio di Benevento con n° 01432190625, REA n° 119875 dal 05/06/2008;
- Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative istituito presso le competenti Camere di Commercio ai sensi del D.M. delle Attività Produttive del 23.06.2004 con il numero A192700 del 05/06/2008. Sezione: Cooperative a mutualità prevalente di diritto di cui agli Art 111-septies, 111-undecies e 223-terdecies, comma 1, disp.att.c.c.;, Categoria: Cooperative Sociali;
- Iscrizione nella sezione A dell'Albo Regionale delle Cooperative sociali istituito ai sensi della Legge n° 381/1991 della Regione Campania con Decreto n° 786 del 27/09/2016, Dipart. 54, Direzione G. n° 12, Unità O.D. n° 148.
- Autorizzazione/abilitazione e accreditamento per i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari del "Catalogo" – sez "B", ai sensi del Regolamento n° 4 del 07 aprile 2014 – regolamento di attuazione della L.R. n° 11/2007 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale attuazione della L.R. Campania 8/11/2000 n° 328) di cui alla D.G.R. n. 27/2014 e giusta D.G.R. n. 107/2014, valido per l'intero territorio della Regione Campania, presso **l'Ambito Sociale B01 con Comune capofila Benevento** per i seguenti servizi:
 - **SAD Disabili** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 156 del 05/06/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 07/2014,
 - **SAD Anziani** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 156 del 05/06/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 08/2014,
 - **ADI Anziani e Disabili** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 156 del 05/06/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 06/2014,
 - **SADE** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 156 del 05/06/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 05/2014;

- **Assistenza Scolastica** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 361 del 25/09/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 23/2014;
- **Nido e Micro Nido** titolo di autorizzazione e accreditamento rilasciato con provvedimento verbale dirigenziale n° 296 del 21/08/2014 - ed iscritta all'Albo Unico di Ambito dei prestatori con posizione n° 5/2015;

MISSIONE

La Missione della Cooperativa Sociale Terzo Millennio si basa su principi fondamentali nella realizzazione dei servizi, sui programmi, sulle scelte organizzative, sulle attività dei collaboratori e sui rapporti con il cittadino ispirandosi su dei valori fondamentali che sono: l'uguaglianza dei diritti in quanto i servizi sono forniti seguendo regole non discriminanti, promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psico - fisiche e socio – economiche, della cultura e della religione.

La metodologia della cooperativa sociale Terzo Millennio può essere racchiusa in alcuni concetti fondamentali che sono:

- ✚ **Integrazione**. Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e privati col nostro impegno volto alla realizzazione di progetti finalizzati a contrastare tutte le forme di segregazioni quali ad esempio al superamento degli ospedali psichiatrici, istituti per minori e disabili e al superamento dell'emarginazione sociale. Tra i risultati ottenuti vantiamo una modesta rete di risorse e di servizi sul territorio in cui la cooperativa è presente.
- ✚ **Progettualità**. Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni territoriali dei cittadini e di sviluppare strumenti e metodologie di intervento rivolti ai reali bisogni delle persone. La nostra azione si è manifestata attraverso la ricerca di soluzioni e di percorsi attuabili per gli utenti in carico ai vari progetti proposti e finanziati. In ogni caso progettualità vuol dire la possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita.
- ✚ **Al servizio della persona**. Da sempre ci siamo posti con atteggiamento di ascolto e di dialogo nei confronti delle persone instaurando un rapporto relazionale attraverso la presa in carico dell'utente in condizione di bisogno.

PRINCIPI

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti.

Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITÀ

I servizi ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

I Servizi acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all'utente stesso.

DIRITTO DI SCELTA

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Servizio è organizzato.

La tutela della privacy è un diritto dei dipendenti e degli utenti, che la cooperativa assicura attraverso un sistema di procedure interne ed esterne volte a garantire che i dati personali e sensibili siano protetti e trattati nel pieno rispetto delle prescrizioni contenute nel codice sulla privacy. Tali procedure, con particolare riferimento ai dati trattati su supporto informatico, sono indicate sul Documento programmatico della sicurezza dei dati adottato dalla cooperativa e aggiornato annualmente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e sono adottate tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TUTELA DELLA PRIVACY

ATTENZIONE E SOLIDARIETÀ NELL'AGIRE

Al centro di tutte le politiche e strategie adottate dalla cooperativa è posta la persona, sia essa il socio, il dipendente o l'utente, e il rispetto della persona esige che tutti gli interventi o le azioni poste in essere siano accompagnate da attenzioni particolari, sensibilità, solidarietà e comprensione.

PROFESSIONALITÀ

La professionalità degli operatori è assicurata da attente procedure di selezione, di affiancamento per i neo assunti e da piani annuali per la formazione continua del personale.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Bambini, adolescenti, giovani, anziani, portatori di handicap, persone in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.

Soci lavoratori e volontari: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario) di ognuno.

Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa Sociale "Terzo Millennio" si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa Terzo Millennio progetta e realizza interventi e servizi.

DIRITTI DELL' UTENTE

La Cooperativa Sociale “Terzo Millennio” mira ad assicurare il benessere dell’Utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.



DOVERI DELL' UTENTE

- A) Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.
- B) L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.
- C) L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

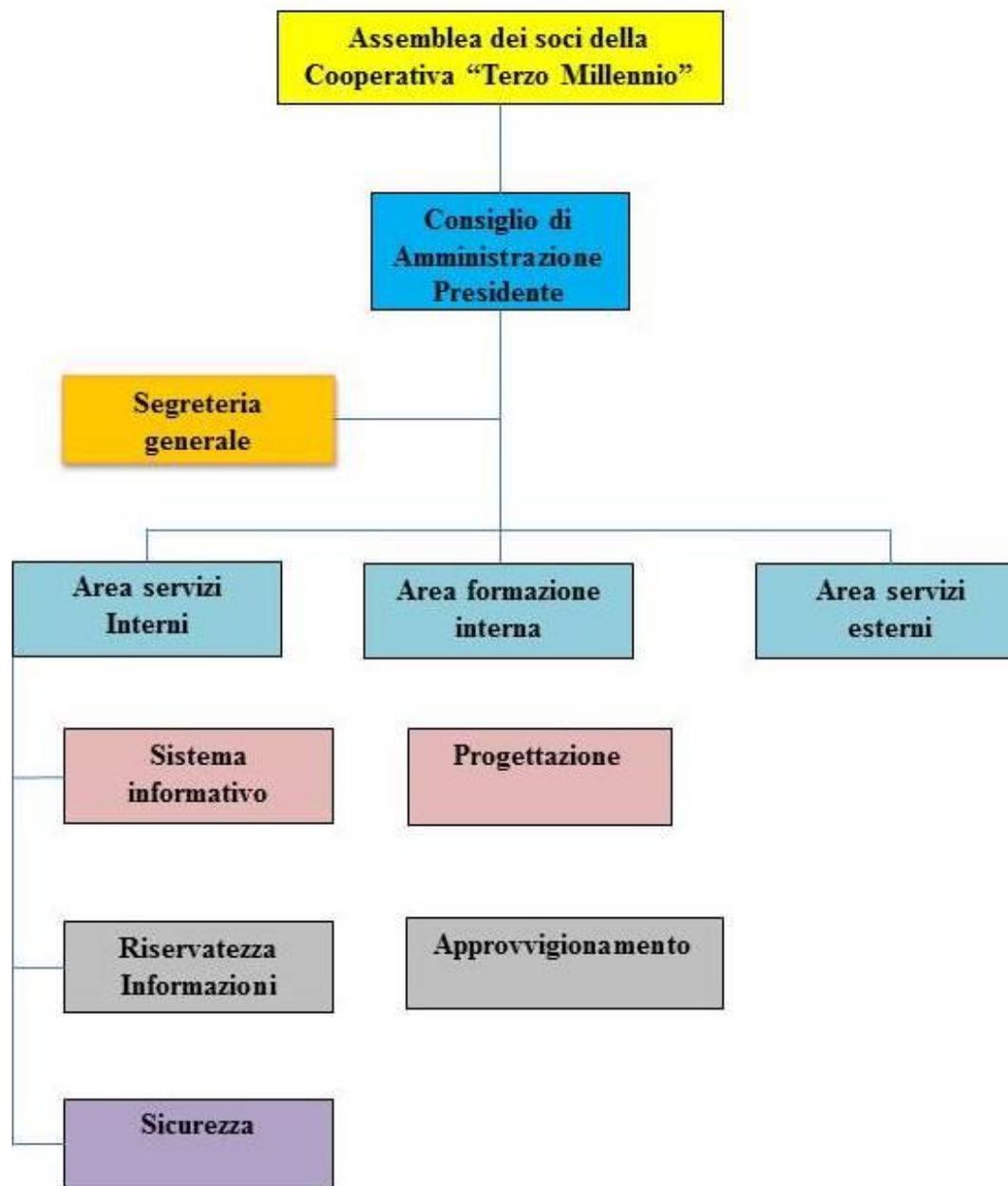
L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa “Terzo Millennio” sono l’Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

- L’Assemblea è organo sovrano dell’organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l’anno, entro il 30 aprile per l’approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.
- Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Sociale “Terzo Millennio” di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell’Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E’ eletto dall’Assemblea dei soci.
- Il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente e Legale rappresentante, dal Vice Presidente da numero 2 consiglieri eletti dall’Assemblea dei soci. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell’organizzazione. Elabora le strategie da proporre all’approvazione dell’Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

Tutti i soci della Cooperativa Sociale “Terzo Millennio” rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i destinatari dei servizi, affiancano passione, competenza e aggiornamento continuo.

Il personale impiegato, sia nell’area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l’offerta di servizio ad alto valore aggiunto.



AREE DI INTERVENTO

-  AREA ANZIANI
-  AREA DISABILI
-  AREA INFANZIA E ADOLESCENZA
-  AREA ANZIANI E DISABILI
-  AREA FAMIGLIE
-  AREA WELFARE D'ACCESSO
-  INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONALE SVANTAGGIATO
-  AREA PROGETTAZIONE

AREA ANZIANI

ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI



CHI PUÒ FRUIRNE

Tutti gli anziani, con più di 65 anni, con autonomia ridotta o compromessa per motivilegati all'età, alla malattia e/o a condizioni sociali svantaggiate.

17

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Per assistenza domiciliare si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente. La finalità del servizio è quella di:



- ✓ favorire la permanenza dell'anziano presso il proprio domicilio;
- ✓ supportare l'anziano in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione;
- ✓ sostenere il recupero e l'acquisizione possibile delle capacità di vita quotidiana dell'anziano;
- ✓ favorire l'integrazione sociale e familiare;
- ✓ sostenere le potenzialità di cura della famiglia;
- ✓ supportare l'utente nello svolgimento delle pratiche amministrative;
- ✓ favorire le relazioni interpersonali e la comunicazione;
- ✓ prevenire e rimuovere le situazioni di disagio, solitudine ed emarginazione.

L'assistenza domiciliare consiste in:

Aiuto per il governo della casa e cura della persona:

Riordino del letto e della casa; - Pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente; - Cambio della biancheria; - Preparazione pasti; -

Aiuto per la spesa; - Attività di assistenza alla cura della persona; - Prestazione igienico-sanitarie di semplice attuazione.

PROGETTO TUTOR

CHI PUÒ FRUIRNE

Cittadini ultrasessantacinquenni a rischio socio-sanitario con ridotti livelli di autonomia ed in situazioni di solitudine

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Prevede la collaborazione di un socio volontario presso l'abitazione dell'anziano, offre amicizia e assistenza pratica ai bisogni quotidiani in questo modo si vogliono superare situazioni di disagio e solitudine

INSERIMENTO IN CENTRI DIURNI

INSERIMENTO IN STRUTTURE RESIDENZIALI

CHI PUÒ FRUIRNE

Cittadini ultra 65 anni, parzialmente autosufficienti e non

FINALITÀ DEL SERVIZIO

il servizio permette all'anziano autosufficiente e non, di inserirsi in via temporanea o in via definitiva in strutture residenziali, che permetta di continuare una vita protetta con la fornitura di adeguati servizi di natura socio-assistenziale e socio-sanitaria. All'interno della struttura sono rispettate le abitudini e la cultura degli ospiti e sono incentivati i rapporti di socializzazione e di contatto tra gli ospiti, e tra loro e la rete parentale. L'inserimento di anziani in strutture residenziali si attua qualora non sia più possibile garantire la permanenza della persona nell'ambiente socio – familiare di appartenenza, sulla base di un programma sociale individualizzato.

CHI PUÒ FRUIRNE

Cittadini anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale a carattere diurno, destinato ad anziani con diverso grado di non autosufficienza e ha le seguenti finalità:

1. offrire un sostegno e un aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
2. mantenere e/o recuperare abilità e competenze relative all'autonomia, alla relazione interpersonale e alla socializzazione;
3. assicurare interventi di carattere socio-assistenziale.

Offre servizi quali: assistenza alla persona, attività infermieristica, attività riabilitativa, attività culturali e ricreative, pranzo, trasporto



**ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-
ASSISTENZIALE INTEGRATA CON
SERVIZI SANITARI (ADI)**

CHI PUÒ FRUIRNE

Anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) consiste in interventi, che permettano di favorire la permanenza della persona anziana non autosufficiente nel proprio ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione, consentendo una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e /o socio sanitarie. È rivolto prevalentemente a persone affette da malattie cronico-degenerative invalidanti e/o progressivo-terminali. Alle attività socio assistenziali si aggiungono le seguenti prestazioni a carico dell'ASL: medico-specialistiche, infermieristiche, riabilitative e riattivanti, da effettuarsi sotto il controllo medico. Le prestazioni vengono effettuate da operatori OSS o OSA

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE (A.D.S.)

CHI PUÒ FRUIRNE

Anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale (ADS) è un servizio rivolto a soggetti con limitata autonomia, che vivono da soli con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa oltre che per il mantenimento delle condizioni di autonomia. La finalità è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, sia attraverso attività socializzanti limitando il rischio di emarginazione sociale, sia attraverso prestazioni assistenziali atte a prevenire malattie cronico degenerative. Il servizio ADS comprende prestazioni volte al sostegno di carattere organizzativo per lo svolgimento delle attività di base della vita quotidiana e di prestazioni volte allo svolgimento delle attività strumentali

RESIDENZE PER ANZIANI (R.S.A.)



CHI PUÒ FRUIRNE

Anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di residenze sanitarie per anziani. La R.S.A. rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando non può essere attuata un'assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. L'obiettivo è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'ospite, in un ambiente residenziale e protetto



CENTRI SOCIALI E CULTURALI

CHI PUÒ FRUIRNE



Anziani autosufficienti

FINALITÀ DEL SERVIZIO



Sono centri in cui l'anziano svolge attività di tipo sociale, culturale e del tempo libero, le attività svolte sono: laboratori artigianali, gite culturali e/o di svago, attività ricreative, momenti di confronto e di discussione, animazione, canto, ballo. Generalmente questi centri sono gestiti dagli anziani stessi, e comunque aperti a tutti i cittadini



VACANZE ANZIANI

CHI PUÒ FRUIRNE

Cittadini con più di 65 anni autosufficienti o, altrimenti accompagnati

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Si tratta di soggiorni al mare ed in montagna da svolgere in determinati periodi dell'anno, vi possono partecipare anziani autosufficienti o anziani non autosufficienti accompagnati da familiari e/o da personale qualificato

AREA DISABILITA'



ASSISTENZA DOMICILIARE AI DISABILI

CHI PUÒ FRUIRNE

Soggetti portatori di handicap in situazioni di gravità

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Per assistenza domiciliare si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente.



La finalità del servizio è quella di:

- favorire la permanenza del disabile presso il proprio domicilio;
 - offrire un sostegno che permetta di ampliare le opportunità di scelta e di accrescere la capacità di autodeterminazione;
 - supportare l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione;
 - sostenere il recupero e l'acquisizione possibile delle capacità di vita quotidiana del disabile;
-
- favorire l'integrazione sociale e familiare;
 - sostenere le potenzialità di cura della famiglia;
 - supportare l'utente nello svolgimento delle pratiche amministrative;
 - favorire le relazioni interpersonali e la comunicazione;
 - prevenire e rimuovere le situazioni di disagio, solitudine ed emarginazione.



Aiuto per il governo della casa e cura della persona:

Riordino del letto e della casa;

• Pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente;

- Cambio della biancheria;
- Preparazione pasti;
- Aiuto per la spesa;
- Attività di assistenza alla cura della persona;
- Prestazione igienico-sanitarie di semplice attuazione.

Segretariato Sociale:

Informazione sui diritti, pratiche e servizi, con svolgimento di piccole commissioni;

- Svolgimento di pratiche amministrative;
- Accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità, quando questi non sia in grado di recarsi da solo o quando non si hanno altre risorse;
- Partecipazione agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona;
- Rapporti con strutture sanitarie, sociali, ricreative del territorio



TRASPORTO PER PORTATORI DI HANDICAP

CHI PUÒ FRUIRNE

Portatori di handicap in situazioni di grave difficoltà di deambulazione.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Questo servizio è rivolto a portatori di handicap che devono muoversi sul territorio per motivi ed esigenze diverse come recarsi presso: centri di terapia, scuole, lavoro, strutture semiresidenziali o centri sociali

AIUTO ALLA PERSONA

Il servizio di aiuto alla persona è rivolto ai cittadini disabili. Il servizio viene erogato nelle seguenti forme:

Domiciliare integrata		Il servizio prevede prestazioni di aiuto diretto alla persona (alzarsi dal letto, igiene personale, espletamento delle funzioni fisiologiche ecc), tese a favorire l'autosufficienza giornaliera (mantenimento di posture corrette, aiuto nel movimento di arti invalidi, ecc.), aiuto infermieristico e igienico sanitario di semplice attuazione; prevede inoltre prestazioni infermieristiche e riabilitative.
Assistenza scolastica		Il servizio è finalizzato a promuovere l'autonomia e l'inclusione scolastica degli alunni disabili frequentanti le scuole dislocate sul territorio cittadino. Offre prestazioni di aiuto alla persona e di supporto nello svolgimento delle attività che si realizzano quotidianamente nella scuola.
Assistenza indiretta		L'obiettivo preliminare è attuare gli interventi tesi ad assicurare una normale vita di relazione della persona con gravi deficit motori in grado di autodeterminarsi, e/o ai soggetti non in grado di compiere scelte autonome o esprimere il proprio volere, nel contempo affiancando la famiglia nei gravosi compiti che quotidianamente è chiamata ad assolvere.
Trasporto scolastico		Il Servizio prevede l'accompagnamento casa-scuola e viceversa di bambini disabili; possono accedere al servizio minori con handicap gravi



INSERIMENTO IN STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI PER PORTATORI DI HANDICAP IN SITUAZIONI DI GRAVITÀ

Destinatari Disabili in situazioni di gravità che abbiano assolto l'obbligo scolastico

Questa tipologia di servizi comprende strutture di accoglienza esclusivamente diurna come i Centri diurni socio riabilitativi, destinati a persone con grave disabilità, e i Laboratori e Laboratori occupazionali destinati a persone con disabilità medio/grave. Hanno la finalità di mantenere e potenziare le abilità ed autonomie individuali e di alleviare i compiti di cura ed assistenziali del nucleo familiare

❖ Centri diurni socio riabilitativi

Sono strutture socio-riabilitative a carattere diurno destinate alle persone in età giovane o adulta con gravi disabilità che al termine dell'istruzione scolastica non possono essere inserite in situazioni di lavoro. Offrono un sostegno ed un aiuto al soggetto disabile e alla sua famiglia, supportandone il lavoro di assistenza, educazione e riabilitazione. Al loro interno vengono svolti interventi volti alla acquisizione della autonomia individuale nelle attività quotidiane, al mantenimento e potenziamento delle abilità residue e all'integrazione sociale dell'ospite.

❖ Laboratori, Laboratori occupazionali, Laboratori protetti (Centri socio occupazionali)

Strutture di accoglienza diurna destinate alle persone in età giovane o adulta con disabilità medio/grave.

Laboratori: vengono svolte attività finalizzate all'acquisizione di competenze specifiche di tipo manuale, cognitive, relazionali. Solitamente rivolti ad una utenza giovane.

Laboratori occupazionali: finalizzati a percorsi di formazione per acquisizione di

competenze specifiche finalizzati ad un successivo inserimento in realtà lavorative
Laboratori protetti: struttura per inserimenti lavorativi con alta necessità di appoggio e supervisione. Vengono svolte lavorazioni generalmente per conto di ditte esterne

Questa tipologia di servizi comprende strutture di accoglienza esclusivamente diurna come i Centri diurni socio riabilitativi, destinati a persone con grave disabilità, e i Laboratori e Laboratori occupazionali destinati a persone con

INSERIMENTO IN CASA FAMIGLIA PER DISABILI

L'inserimento di persone con disabilità in casa famiglia persegue le seguenti finalità:

- ❖ offrire un ambiente protetto, nel rispetto delle esigenze di ogni utente, garantendo agli ospiti un'esperienza di vita simile a quella in ambiente familiare;
- ❖ Mantenere e recuperare i livelli di autonomia delle persone adulte con disabilità, sulla base del piano personalizzato di assistenza;
- ❖ Sostenere le famiglie di origine con difficoltà nell'accudimento del familiare con disabilità

SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO, ASSISTENZIALE, SCOLASTICO ED EXTRA-SCOLASTICO PER PORTATORI DI HANDICAP

Il servizio è finalizzato a promuovere l'autonomia e l'inclusione scolastica degli alunni disabili frequentanti le scuole dislocate sul territorio. Offre prestazioni di aiuto alla persona e di supporto nello svolgimento delle attività che si realizzano quotidianamente nella scuola e al di fuori di essa

AREA INFANZIA E ADOLESCENZA

ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA



Il Servizio si configura come integrativo della famiglia ed ha lo scopo di coadiuvare l'azione dei genitori con limitate capacità e/o possibilità nei confronti di minori in

difficoltà. Esso ha come prima finalità l'evoluzione del nucleo familiare mirata al perseguimento della propria autonomia nel “compito educativo”. Esso, inoltre, si prefigge di:

- mantenere il minore nel suo ambiente, all'interno di una relazione familiare che ne tuteli la crescita e lo sviluppo, prevenendo ogni forma di emarginazione;
- consentire alle figure parentali di maturare adeguate competenze genitoriali, valorizzando le risorse esistenti e intervenendo sui nodi critici della relazione educativa;
 - favorire il percorso di integrazione del minore nel contesto sociale, coinvolgendo le risorse aggregative, educative, culturali e sportive del territorio;



- facilitare e promuovere gli interventi all'interno di un progetto di rete territoriale che preveda una collaborazione con gli altri servizi sociali, sanitari, scolastici, culturali, pubblici e/o afferenti al privato sociale presenti sul territorio al fine di evitare l'allontanamento del minore.
- promuovere interventi “complessi” all'interno di un progetto di rete territoriale che preveda la collaborazione con gli altri servizi sociali, sanitari, scolastici, culturali, pubblici e/o afferenti al privato sociale presenti sul territorio.

Il servizio è rivolto ai minori a rischio di emarginazione sociale e alle loro famiglie, per le quali sia stato rilevato il bisogno di interventi a valenza educativa.

CENTRI DI SOCIALIZZAZIONE – CAMPI SOLARI

La finalità del servizio è quella di consentire opportunità di integrazione e socializzazione dei minori, in particolare per coloro che vivono in situazioni di bisogno e di disagio.

Gli obiettivi specifici del servizio, tendente alla realizzazione delle finalità generali del servizio stesso, nel rispetto della libertà del cittadino utente sono:

- ✓ favorire opportunità di socializzazione e di aggregazione tra coetanei attraverso l'attivazione di laboratori manipolativi, ricreativi, culturali ed espressivi;
- ✓ favorire la partecipazione dei minori alla vita della comunità locale, sviluppando nei minori processi di maturazione per farli diventare soggetti attivi di cambiamento sociale;

- ✓ sviluppare le competenze e le capacità dei minori, attraverso l'attivazione delle risorse individuali e comunitarie, migliorando la qualità della vita.

Minori di età compresa tra i 3 e i 18 anni



NIDO E MICRO – NIDO D'INFANZIA

Il Nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico;

favorisce l'armonico sviluppo psicofisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita in collaborazione con le famiglie e nel rispetto della loro identità culturali. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure dotate di specifica competenza professionale e svolge anche un servizio di mensa e riposo. Il servizio è aperto dal 1 settembre al 31 luglio dell'anno successivo, in una fascia oraria che va dalle ore 8,00 alle ore 16,00.

Minori di età compresa tra i 4 e i 36 mesi

AFFIDO E ADOZIONI

Il servizio è rivolto ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita. Esso prevede l'inserimento del minore in un nucleo familiare diverso da quello d'origine, per un periodo di tempo limitato e necessario, al superamento del momento di disagio e/o di



difficoltà del nucleo familiare di origine. E' da intendersi come uno strumento per la tutela dei diritti del bambino, che interviene sia all'esterno del nucleo familiare di origine che al suo interno, ed è da inserire tra quei "servizi alla persona" di competenza della Pubblica Amministrazione. All'interno dell'ambito territoriale è

istituita una specifica struttura denominata Servizio Affidato ed Adozioni d'Ambito (S.A.T.), composta da un'equipe multidisciplinare che è responsabile, per ciascun caso di affidamento, del progetto educativo individualizzato e della promozione della cultura dell'affido nel territorio. I servizi per l'adozione nazionale e/o internazionale hanno l'obiettivo di sensibilizzare, informare ed orientare le famiglie sul percorso adottivo, di uniformare le informazioni date dai vari soggetti preposti all'attivazione del percorso adottivo, di seguire le famiglie lungo il percorso d'adozione e di sostenerle nei momenti di difficoltà. I servizi, che si attivano nella fase di richiesta d'adozione, in quella d'istruttoria e nella fase neoadottiva, hanno anche il fine di tutelare il minore e i suoi diritti e di stimolare la coppia a prendere coscienza delle

proprie capacità e dei propri limiti sia in rapporto al ruolo genitoriale che alle specifiche caratteristiche del minore da adottare o adottato.

Minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita

CENTRO FAMIGLIA E SOSTEGNO ALLA MATERNITÀ

Il centro per le famiglie, in una logica di rete, interviene in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la

AREA FAMIGLIA



coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita. Nel centro sono organizzate attività di sostegno alla genitorialità, finalizzate a facilitare la formazione di un'identità genitoriale, a una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità, a stimolare la capacità di organizzazione e l'autonomia di ognuno, nonché all'elaborazione e alla conduzione di progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale

Coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita

uno spazio che consenta alla donna di parlare di sé, offrendole la possibilità di credere in se stessa. La metodologia prevede che ogni azione (denunce, separazione, attivazione dei servizi, ecc.) venga intrapresa solo con il consenso della donna e che si lavori sempre per il suo vantaggio.

Donne che hanno subito violenza e/o che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale

CENTRO ANTIVIOLENZA

I centri antiviolenza sono luoghi deputati ad accogliere le donne che hanno subito violenza e/o che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale. I centri antiviolenza sono luoghi in cui un intendimento politico (cambiare la cultura, il discorso pubblico sulla violenza contro le donne) si unisce a una pratica di supporto e accoglienza verso le donne che intendono uscire dalla violenza. Questi due aspetti sono intimamente legati nella metodologia sviluppata nel corso degli anni e validata via via da tutte le principali organizzazioni internazionali. Sono strutture ad indirizzo pubblico in cui le donne vengono ricevute e coinvolte in attività personali o di gruppo volte a contrastare il ruolo di vittima e a predisporre percorsi di uscita dalla violenza. Un punto essenziale del lavoro dei centri antiviolenza è dunque la questione politica e culturale: la promozione di eventi, la formazione, la sensibilizzazione, la diffusione di buone prassi e le campagne di prevenzione sul tema della violenza contro le donne e la violazione dei loro diritti. L'intervento è di carattere relazionale o psico-sociale, non terapeutico in senso tecnico, e viene condotto secondo i presupposti e i principi della protezione, riservatezza, del non giudizio, della complessità e responsabilità sociale. L'accoglienza ha l'obiettivo di aprire



AREA WELFARE D'ACCESSO

SEGRETARIATO SOCIALE



Il Segretariato sociale è un servizio gratuito, a cui si accede attraverso l'utilizzo dell'apposita scheda di segnalazione compilata dagli operatori. Ad essa si ha accesso nei giorni e negli orari stabiliti, anche senza appuntamento.

Gli assistenti sociali effettuano l'accettazione della domanda mediante compilazione e registrazione della scheda d'accesso, decodificano l'istanza mediante una prima valutazione e gestisce l'attivazione dei servizi sociali della rete territoriale.

I punti di accesso devono garantire la facile raggiungibilità e possedere adeguati requisiti strutturali e tecnologici per assicurare in termini efficienti ed efficaci lo svolgimento delle proprie funzioni, nello specifico:

1. Luoghi dedicati alle attività di front office in cui siano svolte le funzioni di accoglienza e ascolto del bisogno, dotati di strumenti idonei per la comunicazione telefonica e informatica, nonché per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
2. Spazi maggiormente riservati per colloqui e valutazione del caso;
3. Luoghi di back office per l'accompagnamento delle istanze e per il collegamento con i servizi e la funzione di coordinamento.

INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONALE SVANTAGGIATO

INSERIMENTO LAVORATIVO

La Terzo Millennio, in quanto Cooperativa Sociale, ottempera alla legge 381/91 che prevede: “la promozione dell’inserimento e dell’integrazione lavorativa delle persone in situazioni di svantaggio nel mondo del lavoro, attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato”. Nell’ottica del raggiungimento potenziale del massimo livello di autosufficienza personale, sociale e lavorativa acquisibile, oltre che al rafforzamento del senso di appartenenza alla comunità locale, la Cooperativa concepisce l’inserimento lavorativo non come un obbligo normativo, ma come principio ispiratore. Tale servizio si rivolge a tutte le persone che vivono esperienze di svantaggio sociale: invalidi civili, ex degenti di istituti psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti, ecc.

Si ha l’obiettivo di facilitare l’inserimento nel mondo del lavoro di persone e gruppi particolarmente svantaggiati. Si prefigge, in particolare, di sviluppare l’autostima della persona svantaggiata sia personale che lavorativa, nell’ottica del recupero funzionale e sociale, con l’intento finale del reinserimento sociale

e lavorativo, oltre che di un maggior radicamento al territorio e lo sviluppo di un senso di “appartenenza della cosa pubblica”. In tale ottica la cooperativa offre loro



la possibilità di interiorizzare quelle competenze necessarie, sia professionali che sociali, per agevolare l’ingresso nel mercato del lavoro, limitandone potenzialmente la condizione di svantaggio.



CHI CONTATTARE

Le richieste di erogazione del servizio possono pervenire presso la sede dei servizi sociali del Comune di residenza, o presso la segreteria della cooperativa dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00 al numero 0823/1844294 oppure inviando un e-mail a cooperativasocialeterzomillennio@gmail.com

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La "Carta dei Servizi" è un documento di impegno che la Cooperativa "Terzo Millennio" stipula con i suoi clienti, in cui:

- ❖ illustra i servizi offerti;
- ❖ dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti;
- ❖ attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi

- ✓ è consegnata a ciascun cliente del servizio;
- ✓ è pubblicata sul sito internet della Cooperativa;
- ✓ è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa.

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini

attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

La Cooperativa Sociale “Terzo Millennio” intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi svolti all’interno della Cooperativa Sociale “Terzo Millennio” in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell’efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all’evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la cooperativa è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all’interno che all’esterno della Cooperativa Sociale “Terzo Millennio”.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:
 - processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
 - processi relazionali con gli utenti, tramite l’ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;

- processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.
- 2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.
- 3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

L'interesse della Cooperativa "Terzo Millennio" è quello di conservare il miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "clienti" intesi nell'accezione più ampia.



MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le domande di accesso ai servizi offerti dalla Cooperativa Sociale Terzo Millennio devono essere presentate presso l'ufficio segreteria della Cooperativa "Terzo Millennio". Il servizio si impegna ad una presa in carico tempestiva dell'utente entro le 24 ore dalla richiesta di presa in carico e compatibilmente con l'organizzazione del servizio. **Riconoscimento degli Operatori:** per risolvere il problema del riconoscimento degli operatori si provvederà a dotare di cartellino di riconoscimento il front-office riportante nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.



RISORSE PROFESSIONALI

Le figure professionali che saranno utilizzate nei servizio sono:

- Coordinatore del Servizio;
- operatrice di accoglienza;
- psicologa;
- avvocato;
- assistente sociale;
- Mediatore familiare;
- Figure professionali in relazione all'attività (es. Assistenti/ Educatori/ ecc.).

STRUMENTI E FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Un'importante pratica educativa, da attuare in ogni tipo di progettazione, e quindi, nella realizzazione del presente servizio è il monitoraggio e l'autovalutazione sull'andamento del servizio.

Il feed – back dei “momenti sociali” rappresenta una delle forme di monitoraggio interno del lavoro: è il momento della verifica, non intesa, però, nel senso di giudizio di valore, ma di scambio costruttivo anche di percezioni personali.

Gli incontri mensili con gli operatori saranno lo strumento del gruppo per potersi confrontare e progredire professionalmente, anche attraverso le riflessioni di ciascuno, attraverso idee da sviluppare.

Un'altra forma di monitoraggio è rappresentata dalle varie "relazioni" che gli operatori dovranno produrre nel corso del loro lavoro. Ciascun operatore sarà munito di un registro firme, su carta intestata, su cui apporre quotidianamente la firma, l'ora di entrata e di uscita.

Il piano di valutazione di un servizio così strutturato prevede il monitoraggio di:

- dati complessivi dell'utenza divisi per categoria di problemi e tipo di invio;
- dati complessivi dell'utenza divisi per categoria di problemi e valutazione dei singoli percorsi realizzati;
- numero di accessi;
- numero di richieste di accesso pervenute;
- numero di giorni effettivi di lavoro effettuati dagli operatori;
- valutazione degli effetti del servizio sul territorio;
- monitoraggio dei gruppi di incontro e valutazione degli obiettivi raggiunti;
- dati descrittivi delle azioni intraprese ai fini informativi ed educativi con particolare riguardo agli interventi innovativi e sperimentali;
- valutazione del livello di integrazione e di sviluppo della rete.

Indicatori sociali di rischio:

Segni minori

Istruzione della madre uguale o inferiore alla 5° elementare

Età della madre uguale o inferiore ai 20 anni

Abitazione precaria: N° persone / N° vani >1

Controlli ecografici in gravidanza <2

Controlli medici in gravidanza <3

Segni maggiori

Famiglia già seguita dai Servizi Sociali

Genitore tossicodipendente o alcolista

Genitore detenuto

Genitore con malattia cronica invalidante
*Entrambi i genitori disoccupati/lavoro saltuario**
Famiglia monoparentale
Genitore extra-comunitario
*lavoro garantito per \leq 6 mesi/anno

Saranno costruiti controlli sulla qualità degli operatori e precisamente un'indagine sulla qualità del servizio erogata dagli addetti ai lavori.

Saranno elaborate schede ed interviste sul gradimento del servizio ricevuto da parte degli utenti.

Indispensabile per una completezza progettuale è la verifica degli interventi attuati, a tal proposito è stata prevista una verifica esterna ed una interna agli interventi di progetto in sequenza temporale: ex-ante, in itinere ed ex-post.

Obiettivi:

- controllo continuo della qualità, efficienza ed efficacia degli interventi;
- parametri della sostenibilità;
- sperimentazione.

Finalità:

- capacità di interventi di taratura e riomologazione del servizio;
- capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Schematizzando

La Valutazione delle attività si articolerà nelle seguenti fasi:

Intrafase: con strumenti informali e formali, appositamente predisposti ed al servizio dello svolgimento quotidiano delle azioni e delle scelte da adottare tempestivamente per migliorare ed ottimizzare la qualità;

Interfase: con strumenti comuni appositamente predisposti e momenti di sintesi al fine di verificare i risultati raggiunti delle diverse azioni;

Ex-post: sarà attuata in un'ottica non esclusivamente valutativa ma anche di ricerca. Parametri quali l'efficacia, l'innovatività, la trasferibilità, la rilevanza sociale e la rilevazione delle ricadute interne ed esterne potranno esprimere sinteticamente e in modo formalizzato l'azione di descrizione e di verifica del servizio nella sua globalità.

STANDARD QUALITATIVI

La Cooperativa lavora per mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, come mezzo per assicurare che il servizio sia gestito e tenuto sotto controllo, in riferimento alla qualità e che rispondano alla norma di riferimento. Tutta la documentazione è redatta in accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e la Politica Aziendale per la Qualità; definisce i requisiti, ciò che deve essere fatto e da chi; è esposta con un grado di dettaglio che dipende dalla complessità del processo descritto, dalla metodologia utilizzata, dalla capacità e dall'addestramento del personale chiamato a svolgere le rispettive attività; si avvale di una struttura ed un formato standard.

TUTELA E RECLAMI

Agli utenti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo alla Cooperativa, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato. La segnalazione può avvenire:

- per mezzo degli appositi questionari di soddisfazione sistematicamente somministrati ai nostri utenti;
- tramite l'invio della "scheda segnalazioni" allegata.

Nei seguenti modi e recapiti:

- ✚ per posta all'indirizzo: Via San Rocco n° 23 – 82030 Limatola (BN);
- ✚ per telefono al n° 0823/1844294;

- ✚ per fax al n° 0823/1844295;
- ✚ per posta elettronica all'indirizzo: cooperativaterzomillennio@gmail.com
- ✚ Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, al recapito sopra indicato con il referente del servizio oggetto di disfunzione;
- ✚ Compilazione di apposita scheda presente presso la sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative o sul sito internet all'indirizzo www.cooperzomillennio.it all'interno della sottosezione reclami.



La Cooperativa si impegna, a fronte di ogni reclamo non anonimo, a dare risposta circa le modalità di trattamento e/o eventuali azioni correttive intraprese entro 30 giorni.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La Cooperativa si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

L'Informazione

L'informazione viene diffusa sia attraverso avvisi e/o bandi, sia attraverso volantini, manifesti e brochure. Relativamente alle attività socio-assistenziali e socio-sanitarie, le informazioni sono diffuse attraverso il sito della Cooperativa. Inoltre la segreteria della Cooperativa è disponibile a fornire informazioni agli utenti nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00



VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione.

La Cooperativa può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti e Utenti. La Cooperativa può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.

Gli Utenti e il Miglioramento

La riuscita delle diverse attività realizzate dalla Cooperativa dipende anche dalla cooperazione attiva e positiva dell'utenza, attraverso:

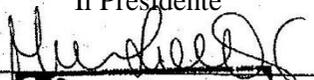
- una partecipazione consapevole e responsabile ai servizi;
- un impegno attivo nelle diverse attività previste, seguendo diligentemente le indicazioni degli operatori;
- la frequenza regolare delle attività e il rispetto degli orari stabiliti.

Gli utenti potranno esprimere la propria valutazione sui servizi attraverso i questionari di costumersatisfaction che verranno somministrati al termine di ogni servizio.

Inoltre gli operatori sono costantemente a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni.

La presente “Carta dei Servizi Sociali” verrà esposta all'interno della struttura della Cooperativa, al fine di rendere pubblico il suo contenuto; inoltre, la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

Limatola, 20/01/2023

Il Presidente

III Millennio
Cooperativa sociale Onlus

SCHEDA SEGNALAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____ Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ via _____ n. _____ Tel. _____

SEGNALA

Suggerimenti Osservazioni Elogi Disfunzioni Reclami

Oggetto _____

Lì, _____

Firma

Il/La sottoscritto/a _____, ai sensi del regolamento UE n. 679/2016, acconsente al trattamento dei dati personali indicati nella presente, che saranno utilizzati solo ed esclusivamente per gli scopi cui il procedimento si riferisce.

Firma
