Soc. Coop. Solidarietàchepassione
Sede legale in Piazza Galatea , 27 -95123Catania
Tel.3270716825 Fax 095/8100281
Email solidarietachepassione@virgilio.it
PEC mail:solidarietacoopsociale@legalmail.it
Sito www.solidarietachepassione.it

Carta Dei Servizi

SOC. COOP.
SOLIDARIETA'CHEPASSIONE
ONLUS

INDICE

PREMESSA pag. 3

PRINCIPI FONDAMENTALI " 4

POLITICA DELLA QUALITA' " 4

ORGANIGRAMMA " 4

SERVIZI " 5

CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI " 5

MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO e PRESA IN CARICO " 5

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E PERSONALE IMPIEGATO " 6
TRASPORTO DISABILI " 6
ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE " 7
ASSISTENZA IGIENICO SANITARIA " 7
EDUCATIVA SCOLASTICA, EXTRASCOLASTICA E DOMICILIARE " 7
GESTIONE DEI SERVIZI NECESSARI AL FUNZIONAMENTO
DEGLI ASILI NIDO " 8
SPAZIO NEUTRO " 8
OPERATORI INFANZIA " 8
GRUPPI APPARTAMENTO " 9
FORMAZIONE " 9

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEGLI INTERVENTI " 9

MODALITÀ DI RECLUTAMENTO DEL PERSONALE E
DEL PERIODO DI TUTORAGGIO " 9

INSERIMENTO, AFFIANCAMENTO E ADDESTRAMENTO " 10

SISTEMA DI VALUTAZIONE " 10

MODALITÀ CON CUI VIENE GARANTITA LA CONTINUITÀ
DELL'ASSISTENZA ALL'UTENTE E DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER " 11

PROCEDURE DI FORMAZIONE-AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE " 12

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI " 12

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E MODALITÀ
DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI " 13

PROCEDURA DI CUSTOMER SATISFACTION " 13

MODALITA' DI INTEGRAZIONE CON LE RETI E CON IL VOLONTARIATO " 13

SERVIZI AGGIUNTIVI " 14

SERVIZI MIGLIORATIVI AGGIUNTIVI " 15

SOLIDARIETA'CHEPASSIONE ONLUS, società cooperativa sociale, è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale con sede a Catania.
Il suo scopo generale è il miglioramento della qualità di vita dei cittadini, a partire dai soggetti svantaggiati, delle persone anziane sofferenti, dei minori e degli adulti con disabilità psicofisiche e dei migranti.
Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono l'impegno sociale della Cooperativa.
SOLIDARIETA'CHEPASSIONE progetta e gestisce servizi per enti pubblici e privati, associazioni, agenzie del terzo settore, cittadini ed impiega in particolare educatori ed operatori socio sanitari.
I servizi erogati sono di trasporto disabili, assistenza all'autonomia e alla comunicazione, assistenza domiciliare, sostegno scolastico, centri estivi, centri diurni, spazio neutro, educativa scolastica ed extrascolastica, asili nidi, operatori scuola infanzia, centri di accoglienza, servizi di autonomia, gruppi appartamento, alloggi supportati, comunità, residenze anziani, formazione.

La **Cooperativa Solidarietàchepassione Onlus**
-è iscritta al n. 4007 dell'Albo Regionale degli Enti Assistenziali Pubblici e Privati previsto dall'art. 26 della L.R. 9.5.1986 n. 22 per la stipula di Convenzioni con i Comuni per l'attuazione dell'Assistenza Domiciliare a favore degli **ANZIANI**,
-è iscritta al n. 4008 dell'Albo Regionale degli Enti Assistenziali Pubblici e Privati previsto dall'art. 26 della L.R. 9.5.1986 n. 22 per la stipula di Convenzioni con i Comuni per l'attuazione dell'Assistenza Domiciliare a favore dei **DISABILI**;
-è iscritta al n. 4941 dell'Albo Regionale degli Enti Assistenziali Pubblici e Privati previsto dall'art. 26 della L.R. 9.5.1986 n. 22 per la stipula di Convenzioni con i Comuni per l'attuazione dell'Assistenza Domiciliare a favore dei **MINORI**;
-è accreditata presso il Distretto Socio Sanitario D16 Capofila Comune di Catania per l'assistenza domiciliare Anziani Disabili e Minori
-è accreditata presso il Distretto Socio Sanitario D19 al n. 32 Capofila Comune di Gravina di Catania per l'assistenza domiciliare Anziani Disabili e Minori;
-è accreditata presso il Distretto Socio Sanitario D18 Capofila Comune di Paternò per l'assistenza domiciliare Anziani Disabili e Minori
- è iscritta all'albo Comunale **(Comune di Catania)** giusto provvedimento dirigenziale n.11/1278 del 06/09/2016 , Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione in favore di alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia nelle scuole primarie e secondarie di primo grado;
. è iscritta all' albo Comunale **(Comune di Catania)**, Assistenza Igienico Personale in favore di alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado;
- è iscritta all' albo Comunale **(Comune di Misterbianco),** giusto provvedimento dirigenziale n.3226 del 06/12/2017 , Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione e Assistenza Igienico Sanitaria in favore di alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado.

PREMESSA

La presente *Carta dei Servizi* è costituita al fine di esplicitare e comunicare agli *stakeholder* i principi e le procedure cui si uniforma la **Cooperativa Solidarietàchepassione Onlus**, nel rispetto della legge 328/00, a tutela delle esigenze dei cittadini-utenti.
La legge sopra citata individua nella definizione "**carta dei servizi**" lo strumento indispensabile per definire: *"i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la loro tutela"* (art. 13, comma 2).

PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Cooperativa Solidarietàchepassione Onlus** nasce il 28/02/2014, eroga i propri servizi basando la sua organizzazione ed il suo lavoro sui seguenti principi:

- *Uguaglianza*: le prestazioni vengono erogate nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti delle persone senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, così come sancito dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
- *Imparzialità e continuità*: il servizio viene erogato in modo continuo e regolare e si garantisce un comportamento obiettivo ed imparziale dei propri operatori nei confronti degli utenti-clienti;
- *Partecipazione*: si garantisce all'utente-cliente un informazione completa e trasparente dei propri servizi;
- *Diritto di scelta*: ci si impegna ad erogare i propri servizi in modo flessibile tenendo conto delle esigenze del territorio;
- *Efficienza ed efficacia*: i servizi vengono erogati nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza sia nell'attuazione dei progetti individuali degli utenti che nella gestione del servizio.

POLITICA DELLA QUALITA'

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** soddisfa il Sistema di Gestione per la Qualità applicabile ai processi dell'Organizzazione ed è conforme ai requisiti della Norma ISO 9001: 2015. Le norme ISO 9000 sono focalizzate sulla "organizzazione dell'azienda" allo scopo di farla funzionare come un "sistema di qualità", con tutti i processi aziendali operanti fra loro in armonia e orientati al raggiungimento di tre obiettivi chiave:

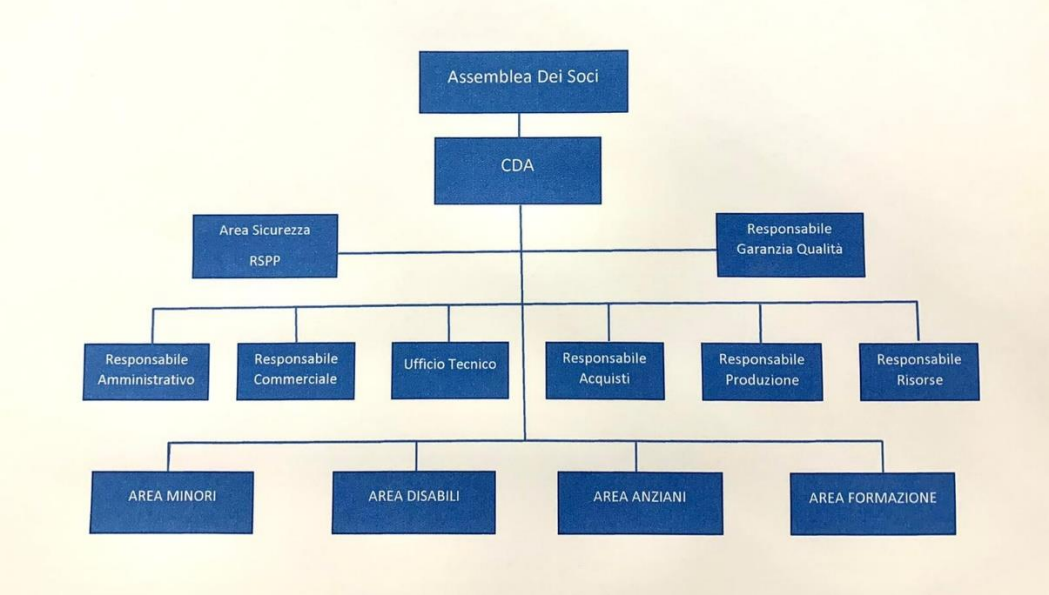
- efficacia: la soddisfazione del Cliente
- efficienza: l'ottimizzazione delle risorse interne,
- flessibilità: l'organizzazione dinamica, cioè stabile e nello stesso tempo capace di riassestarsi in relazione a cambiamenti interni o esterni.

Tale Sistema richiede l'attivazione di strategie atte ad assicurare:

- la massima attenzione alle esigenze ed aspettative del Cliente;
- il miglioramento continuativo e misurabile delle prestazioni di tutta la struttura aziendale;
- la consapevolezza e la motivazione delle risorse umane;
- la certificazione di terza parte accreditata del Sistema e il suo mantenimento.

Le attività per raggiungere gli Obiettivi Qualità devono essere pianificate e l'esito deve essere verificato in un contesto in cui tutti i processi aziendali interagiscono efficacemente mirando ad un continuo miglioramento dei prodotti aziendali. Migliorare i prodotti significa, in ottica Cliente esterno, migliorare qualità, servizio e prezzo dei prodotti stessi.

ORGANIGRAMMA



SERVIZI

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** eroga i seguenti servizi:

- ✓ TRASPORTO DISABILI
- ✓ ASSITENZA IGIENICO SANITARIA
- ✓ ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED INABILI
- ✓ ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE
- ✓ EDUCATIVA SCOLASTICA ED EXTRASCOLASTICA
- ✓ GESTIONE DEI SERVIZI NECESSARI AL FUNZIONAMENTO DEGLI ASILI NIDO
- ✓ GESTIONE SPAZIO NEUTRO
- ✓ GESTIONE ASILI NIDO
- ✓ OPERATORI INFANZIA
- ✓ GRUPPI APPARTAMENTO
- ✓ FORMAZIONE

CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi della **Cooperativa Solidarietàchepassione**, gli interessati dovranno contattare direttamente la Cooperativa e/o scegliere, presso gli Enti preposti (Comuni, Scuole, long list, ecc.), il nome della Cooperativa.
Gli uffici, e la sede operativa della Cooperativa, sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO e PRESA IN CARICO

Fermo restando che le modalità di accoglimento, presa in carico e dimissione dell'utente vengono definite in base allo specifico Servizio, si danno le seguenti linee guida:

Accoglimento dell'utente

L'accoglimento dell'utente viene fatto su segnalazione dell'Ente che ha la competenza sul caso. Vengono programmati dei colloqui con l'èquipe del servizio, per valutare il caso e verificare la compatibilità del servizio alle esigenze e ai bisogni dell'utente. In questa importante fase, si raccolgono più informazioni possibili per poter fare un'analisi della domanda, relativa a :

- chi presenta la domanda;
- quali problemi presenta;
- quali bisogni esprime e che tipo di interventi richiede;

- la storia della persona, in riferimento specifico a: attuale condizione fisica, relazionale e psichica; risorse e capacità; disabilità; capacità economiche e lavorative; situazione sanitaria; ambiente familiare e sociale.

In caso di valutazione positiva, si organizzano alcuni incontri di conoscenza della persona, che permettono sia la raccolta di maggiori informazioni, sia la creazione di una prima fase di alleanza rispetto alla definizione degli obiettivi. In questi primi incontri è possibile approfondire il grado di consapevolezza della situazione e il livello di motivazione iniziale.

Presa in carico

I servizi offerti sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.

Sono obiettivi primari**,** l'autonomia personale e la socializzazione**.**

L'attività di programmazione iniziale prevede o condivide, per ogni utente, un Progetto Individualizzato che definisca con chiarezza:

- quale programma è adatto per ogni utente;
- quali tappe e quali strumenti (cartelle – supporti – modalità di valutazione e verifica - tempi e scadenze) sono necessari per quel programma;
- quale è il ruolo specifico di ogni operatore (dove inizia e dove termina la sua competenza);
- quali strumenti e metodi adottare – in generale – per poter informare, riflettere, discutere, verificare, modificare.

Fine dal Servizio

Il servizio può cessare in caso di:

- Richiesta scritta dell'utente e/o dei suoi familiari;
- Qualora vengano meno i requisiti di ammissione allo stesso;
- Valutazioni tecniche che portino a considerare l'inserimento negativo o non adeguato agli obiettivi prefissati;
- Qualora non siano più accettati dall'utente e/o dai suoi familiari gli interventi concordati;
- Qualora l'utente si assenti più volte dal servizio senza darne comunicazione;
- Decesso.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E PERSONALE IMPIEGATO

TRASPORTO DISABILI

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** svolge il servizio di trasporto disabili negli orari rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti.
Le prestazioni assicurate dagli operatori coinvolti per l'espletamento del Servizio sono:
- presa in carico dell'utente;
- assistenza all'utente durante il trasporto;
- accompagnamento presso gli Istituti scolastici e/o Centri di Riabilitazione;
- assistenza igienico-personale;
- accompagnamento presso il domicilio dell'utente;
- trasporto personalizzato in base alle richieste dell'utente presso esercizi commerciali, uffici, ASL, ospedali, medici privati e/o convenzionati, etc.;
- trasporto da e per l'aeroporto
-altri servizi su richiesta.

Il personale impiegato è il seguente:
- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Autista
- ✓ Assistente Igienico-personale
- ✓ Educatore professionale

ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** svolge il servizio di Assistente all'Autonomia e alla Comunicazione nelle scuole, con minori affetti da diverse patologie, certificate dalla legge 104/92 art.3, comma 3.
Prestazioni assicurate dagli operatori coinvolti per l'espletamento del Servizio sono:
- presa in carico dell'utente;
- attività assistenziali ed educative;
- attività di riabilitazione;
- attività di mediazione, sollecitazione ed integrazione della comunicazione e dell'autonomia;
- attività di programmazione e verifica.

Il personale impiegato è il seguente:
- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Operatori Specializzati
- ✓ Psicologo
- ✓ Educatore Professionale
- ✓ Pedagogista

ASSISTENZA IGIENICO SANITARIA

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** svolge il servizio di Assistenza Igienico Sanitaria negli orari rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti.
Le prestazioni assicurate dagli operatori coinvolti per l'espletamento del Servizio sono:
- presa in carico dell'utente;
- assistenza igienico-personale;
- assistenza degli ambienti di vita

Il personale impiegato è il seguente:
- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Operatori OSA/OSS/Ausiliari

ASSISTENZA DOMICIARE ANZIANI E DISABILI

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** svolge il servizio di assistenza domiciliare anziani ed inabili negli orari rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti.
Le prestazioni assicurate dagli operatori coinvolti per l'espletamento del Servizio sono:
- presa in carico dell'utente;
- assistenza domiciliare anziani ed inabili;
- attuazione progetto/piano assistenziale individuale/progetto assistenziale educativo

Il personale impiegato è il seguente:

- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Operatori OSS/OSA/Ausiliari
- ✓ Psicologo
- ✓ Educatore professionale/Pedagogista
- ✓ Infermiere professionale

EDUCATIVA SCOLASTICA, EXTRASCOLASTICA E DOMICILIARE

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** svolge il servizio di educativa scolastica ed extrascolastica negli orari rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti.
Le prestazioni assicurate dagli operatori coinvolti per l'espletamento del Servizio sono:
- presa in carico dell'utente;
- attuazione progetto/piano assistenziale individuale/progetto assistenziale educativo/progetto educativo individualizzato.

Il personale impiegato è il seguente:

- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Operatori Specializzati
- ✓ Psicologo/Psicoterapeuta
- ✓ Educatore Professionale
- ✓ Pedagogista
- ✓ OSA/OSS/Ausiliari

GESTIONE DEI SERVIZI NECESSARI AL FUNZIONAMENTO DEGLI ASILI NIDO

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** gestisce i servizi necessari al funzionamento degli asili nido.
Le prestazioni assicurate dagli operatori coinvolti per l'espletamento del Servizio sono:
- presa in carico dell'utente
- gestione e impiego del servizio ausiliario
- gestione e impiego del servizio educativo

Il personale impiegato è il seguente:

- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Ausiliari
- ✓ Pedagogisti
- ✓ Educatori

SPAZIO NEUTRO

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** gestisce il servizio di spazio neutro secondo gli accordi dei vari attori coinvolti.

Le prestazioni assicurate dagli operatori coinvolti per l'espletamento del Servizio sono:

- accoglienza
- conoscenza e progettazione dell'intervento
- attuazione incontri protetti
- monitoraggio e verifica

Il personale impiegato è il seguente:

- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Psicologo/Psicoterapeuta
- ✓ Pedagogista/Educatore Professionale

OPERATORI INFANZIA

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** svolge il servizio di operatori per l'infanzia nelle scuole.

Le prestazioni assicurate dagli operatori coinvolti per l'espletamento del Servizio sono:

- Accogliere i piccoli ed aiutarli a sistemare cappottini e zaini
- Garantire un'efficiente vigilanza durante tutta la giornata ed in particolar modo nella fascia d'orario d'ingresso e d'uscita.
- Collaborare con i docenti durante le attività ludico- educative svolte dai bambini.
- Accompagnare i bambini ai servizi ed aiutarli.
- Aiutare i bambini durante la merenda e ripristinare subito dopo il pulito nelle classi.
- Igienizzare più volte al giorno gli arredi scolastici e i giochi degli utenti.
- Garantire la presenza e la vigilanza durante le attività ludiche che i bambini svolgono nelle aree esterne.
- Partecipare, se richiesto dall'insegnante, a tutte le attività integrative che si svolgeranno al di fuori del plesso scolastico

Il personale impiegato è il seguente:

- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Operatore Specializzato

GRUPPI APPARTAMENTO

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** svolge e gestisce attività di residenzialità con diverse finalità. I Gruppi Appartamento sono una risposta, nel territorio, per soggetti con problematiche di varia natura. Ogni gruppo appartamento, che viene costituito, è omogeneo rispetto agli obiettivi da raggiungere.

La soluzione alloggiativa del gruppo appartamento si pone come supporto alla domiciliarità, un luogo dove l'individuo può riallacciare i rapporti sia con le varie parti di se, che la malattia ed il malessere hanno frammentato, sia con gli aspetti sociali e relazionali. Gli interventi andranno realizzati per raggiungere i più alti livelli di efficacia, attraverso l'attivazione di una rete di percorsi integrati che dovranno consentire agli utenti coinvolti di progredire in maniera evolutiva a seconda delle loro specifiche necessità.

Il personale impiegato è il seguente:

- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Psicologo/Psicoterapeuta
- ✓ Pedagogisti/Educatori/Tecnici della riabilitazione psicosociale
- ✓ Osa/oss/ausiliari

FORMAZIONE

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** svolge e gestisce attività di formazione per Enti, scuole, privati, ecc.

Il personale impiegato è il seguente:

- ✓ Coordinatore del Servizio
- ✓ Formatori
- ✓ Psicologo/Psicoterapeuta
- ✓ Pedagogisti/Educatori

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEGLI INTERVENTI

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** si impegna alle attività di controllo e di monitoraggio degli interventi, per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità percepita dagli utenti e dai committenti, soprattutto attraverso la compilazione dei moduli del Sistema Qualità. Possono, inoltre, essere programmate riunioni ed incontri tra i vari attori dei servizi erogati.

MODALITÀ DI RECLUTAMENTO DEL PERSONALE E DEL PERIODO DI TUTORAGGIO

La **Cooperativa Solidarietàchepassione,** nei servizi dalla stessa gestiti, impiega personale di ambo i sessi, specializzato ed altamente qualificato, con provata esperienza nei servizi socio-educativi, numericamente adeguato e in conformità con la vigente normativa regionale e con i regolamenti comunali.

Nello specifico, il personale è reperito attraverso l'ufficio risorse umane della **Cooperativa Solidarietàchepassione**, il quale dispone di un data base relativo ai profili professionali dei collaboratori e dei soci della **Cooperativa.**

La Cooperativa riserva un'attenzione particolare alla formazione e aggiornamento del personale, in quanto valore aggiunto alla qualità dei servizi alla persona, dato che non vi può essere un buon servizio se non vi è una costante adeguamento del personale alle più recenti indicazioni della comunità scientifica. La formazione continua consente di avere a disposizione figure professionali aggiornate, idonee alle esigenze del terzo settore.

Gli operatori, scelti in base alla tipologia di servizio e alla qualifica richiesta, sono sottoposti ad un colloquio, mirante all'approfondimento e alla conoscenza delle competenze ed attitudini, svolto dal Responsabile delle risorse umane di concerto con il Coordinatore del Servizio. Nella valutazione delle capacità professionali si considerano non solo gli aspetti tecnici, ma anche l'idoneità a stabilire corretti rapporti umani e relazionali con gli utenti, i loro congiunti ed i colleghi di lavoro. Sulla base di questi processi di conoscenza avviene, quindi, il reclutamento vero e proprio con l'inserimento nei contesti lavorativi, attraverso le fasi previste dalla normativa sul lavoro e dai contratti collettivi di categoria e dal Regolamento interno per quanto riguarda i soci lavoratori.

INSERIMENTO, AFFIANCAMENTO E ADDESTRAMENTO

Un adeguato addestramento è garantito ad ogni livello di operatività; particolare attenzione è posta all'addestramento e alla qualificazione del personale di nuova acquisizione e di quello assegnato a nuove mansioni.

Il personale di nuova acquisizione viene scelto sulla base delle idoneità a ricoprire un determinato ruolo o a svolgere una precisa attività. L'inserimento va inteso sia per nuove risorse, sia per la destinazione a nuove mansioni. Al fine di agevolare l'inserimento del personale di nuova acquisizione all'interno di un Servizio, vi è un programma formalizzato, della durata minima di tre giorni, con i seguenti elementi:

- mission, vision e obiettivi generali del Servizio;
- l'organigramma del Servizio;
- il programma di prevenzione degli incidenti;
- le leggi ed i regolamenti pertinenti l'attività del Servizio.

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** identifica le esigenze di affiancamento/addestramento del personale con predisposizione e mantenimento di procedure attive e documentate per gestirle.
Nello specifico, il personale è addestrato sulle procedure e le capacità tecniche richieste per eseguire i compiti assegnati:
- Apprendimento dell'uso appropriato degli strumenti, attrezzature, dispositivi in dotazione;
- Comprensione della documentazione attiva della procedura;
- Conoscenza ed applicazione delle norme di sicurezza relative ai rischi specifici che si presentano sul posto del lavoro.

Le necessità di addestramento saranno programmate opportunamente tenendo presenti fattori quali:
- tempi necessari al raggiungimento dei requisiti e delle abilità richieste;
- turn over del personale;
- numerosità dello stesso.

SISTEMA DI VALUTAZIONE

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** assume come principio che i processi di valutazione del personale sono necessari per migliorare costantemente la qualità del servizio svolto, attraverso l'adeguamento delle prestazioni ai bisogni degli utenti. La valutazione periodica del personale è regolata, nelle sue procedure, dal Sistema Qualità, che sintetizza tra le altre cose principi, metodologia, procedure e strumenti della valutazione in generale dell'intervento e, come parte di essa, della valutazione delle prestazioni del personale.
Fanno fede i seguenti tipi di monitoraggio:
- soddisfazione degli utenti
- funzionamento del sistema secondo le specifiche di pianificazione
- analisi dei dati ricavati periodicamente dalle rendicontazioni del lavoro
- verifiche ispettive interne - analisi e correzione delle "non conformità".

Per ognuna di queste tipologie il Sistema Qualità prevede una documentazione, che viene analizzata dai responsabili della valutazione, ognuno per il suo livello operativo, e poi socializzata agli operatori tramite incontri di gruppo o individuali per specifici approfondimenti.
In tal modo si valutano tre tipi di "funzionamenti":
- l'efficienza dell'operatore, ovvero il suo conformarsi alle specifiche della pianificazione
- la sua efficacia, cioè il raggiungimento costante degli obiettivi operativi
- l'impatto della prestazione sul bisogno dell'utente.

MODALITÀ CON CUI VIENE GARANTITA LA CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA ALL'UTENTE E DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** considera principio metodologico fondamentale, per quanto possibile, il mantenimento di un rapporto stabile operatore-utenti, per privilegiare la relazione di fiducia che si viene a instaurare nella relazione d'aiuto e personalizzare così al massimo il servizio reso. Pertanto si impegna a limitare al minimo il turn-over che è per certi versi naturale in un'organizzazione, ma che deve essere adattato quanto possibile alle esigenze dell'utente.
Per quanto concerne le modalità di sostituzione di operatori, la **Cooperativa Solidarietàchepassione** segue due strade alternative: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro, quando possibile; l'altra esterna, per la quale la Cooperativa mantiene uno stabile elenco di operatori riservisti di pari qualifica che, tempestivamente e in tempo reale, possano sostituire gli operatori che forniscono di regola il servizio.
Il sistema delle sostituzioni temporanee (per assenze imprevedibili, tipo malattia) prevede la prestazione dei Coordinatori dei Servizi che, quotidianamente, a inizio giornata lavorativa accertano la presenza degli operatori disponendo le necessarie sostituzioni attraverso una delle due vie citate in precedenza, entro un'ora dalla segnalazione.
Nel caso di sostituzioni per periodi più lunghi, esse vengono programmate con anticipo ed effettuate mediante lo scorrimento dell'elenco di riservisti, attraverso un passaggio di consegne tra l'operatore e il sostituto, comprendente l'informazione e l'eventuale presentazione all'utente del suo nuovo operatore.

Nel caso della sostituzione definitiva dell'operatore, valgono le procedure previste per il reclutamento e la formazione del personale, fermo restando il passaggio di consegne come sopra citato.
La strategia della Cooperativa per il contenimento del turnover passa attraverso la definizione di una serie di azioni tese, nel loro sviluppo costante, a sostenere la motivazione, il senso di appartenenza, l'orientamento al miglioramento professionale e del servizio.
Tale strategia si fonda su un intervento articolato le cui linee possono essere così sintetizzate: prestare speciale attenzione alle dinamiche interne all'organizzazione; definire con precisione i confini dell'esercizio della professione d'aiuto; considerare centrali le competenze sociali degli operatori; alimentare una cultura di impresa che si fondi su valori socialmente condivisi; costruire un'organizzazione flessibile, decentrata e fondata sulla valorizzazione della responsabilità del personale; elaborare pratiche operative che sappiano coniugare con coerenza il bisogno del "cliente esterno" con quello del "cliente interno". In particolare l'impegno sarà rivolto verso le seguenti azioni:
- Cercare di riconoscere e incrementare i bisogni di riuscita dei collaboratori.
- Aiutare i collaboratori a chiarificarsi le aspettative.
- Ridurre gli ostacoli o le frustrazioni che potrebbero incidere sul raggiungimento degli obiettivi.
- Chiarire il sentiero che conduce agli obiettivi, attraverso suggerimenti o direttive ulteriori.
- Aumentare le opportunità che possono condurre a soddisfazioni personali derivanti dal riuscire a lavorare in maniera efficace e soddisfacente.

A tal fine è anche compito della Cooperativa quello di cercare di integrare gli obiettivi organizzativi attraverso la pianificazione, il monitoraggio e il controllo del lavoro, o come tradizionalmente è chiamato, di attuare una metodologia di "orientamento al compito", con atteggiamenti di supporto, con attenzione ai bisogni dei collaboratori e al loro benessere, con comportamenti partecipativi, con momenti di condivisione delle informazioni, dalla volontà di lavorare insieme e all'utilizzo delle idee e dei pareri espressi dai collaboratori nelle decisioni importanti per l'andamento del servizio.
E', inoltre, cura della Cooperativa accettare la sfida degli obiettivi, delle aspettative elevate nei riguardi dei collaboratori e dalla continua ricerca d'incentivi per migliorare i risultati. Nello specifico, vengono attuate le seguenti modalità operative per contenere il turn-over e del burn-out:
1. Formazione del personale con funzioni di indirizzo e orientamento dei valori e dei comportamenti professionali del servizio, a sostegno della mission del progetto e con funzione di qualificazione del livello tecnico delle conoscenze e delle capacità dei singoli e dei gruppi professionali.
2. Adozione di criteri di valutazione dei meriti attraverso scale di valutazione.
3. Piena attuazione ed applicazione del Decreto Legislativo 81/08 e s.m.i. per la sicurezza nell'ambiente di lavoro con formulazione del piano di valutazione dei rischi ambientali e psicologici connessi alle attività lavorative e adozione ed uso dei Dispositivi di Prevenzione Individuale (DPI), quali guanti, occhiali, mascherine, sollevapersone, ecc., per ogni singola attività professionale fonte di rischio.

In particolare, sul piano organizzativo si metteranno in atto interventi idonei a:
- preparare gli operatori ad interpretare ed accettare situazioni di "cortocircuito";
- creare la possibilità di ristrutturare i compiti (riduzione di orari di lavoro con gli utenti, lavoro in coppia, rotazione mansioni);
- supportare gli operatori (supervisione, formazione, affiancamento con operatori più anziani, riunioni apposite delle équipe).

PROCEDURE DI FORMAZIONE-AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** cura la formazione e l'aggiornamento del personale sotto tutti gli aspetti e per tutto il personale che opera, ad ogni livello, nei servizi.
La formazione continua rappresenta uno strumento di cambiamento e di sviluppo del servizio erogato e si sviluppa su due piani:
- quello trasversale, destinato a tutti gli operatori, indipendentemente dalla disciplina d'appartenenza
- quello specifico professionale

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** dispone di uno specifico servizio dedicato che ha il compito del coordinamento dell'attività di formazione/aggiornamento del personale.
Per attività di coordinamento si intende:
- individuazione delle esigenze formative;

- individuazione degli strumenti e delle risorse per far fronte a tali esigenze;
- individuazione delle priorità di intervento formativo sulla base del budget disponibile;
- predisposizione del piano annuale di formazione/aggiornamento del personale;
- valutazione dell'efficacia degli interventi formativi rispetto alla criticità iniziale (problema) che ha fatto nascere l'esigenza formativa;
- capacità di rapportarsi al personale per accertarne le esigenze di potenziale sviluppo.

Particolare attenzione è posta alla formazione e alla relazione interpersonale per i professionisti e gli operatori che sono in diretto contatto con l'utente, considerato il carattere relazionale del servizio e l'importanza della risorsa umana nel progetto di erogazione.

Aggiornamento esterno

Ogni attività è supportata, quando e se necessario, da contatti formativi di origine esterna, specifici e orientati al miglioramento e da ogni altro mezzo di formazione adeguato (ad esempio stage, possibilità di consultazione della letteratura e di banche dati). In sintesi, la **Cooperativa Solidarietàchepassione**, nell'espletamento dei Servizi, predispone specifiche procedure che prevedano:

- la facilitazione all'inserimento delle risorse di nuova acquisizione, o assegnate a nuove mansioni, mediante la fornitura delle informazioni necessarie;
- l'affiancamento a personale esperto al fine di minimizzare i tempi necessari a rendere pienamente operative le nuove risorse dal punto di vista tecnico, gestionale, di servizio;
- l'addestramento di tutto il personale interessato per abilitarlo a gestire sistemi, apparecchiature ed attrezzature sia in uso che di nuova introduzione;
- la formazione/aggiornamento secondo le necessità riconosciute di sviluppo personale e del servizio.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Ad ogni utente vengono garantiti specifici diritti, quali:

- *Riservatezza*: l'utente ha diritto alla tutela delle informazioni di cui la Cooperativa è in possesso, ai sensi del D. Lgs 196/2003 a tutela della privacy;
- *Accessibilità* al servizio presso il quale sarà accolto con educazione, cortesia, disponibilità e soprattutto attenzione;
- *Trasparenza* riguardante le informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- *Tutela* delle informazioni riguardante la propria condizione, dei propri bisogni e della conservazione della propria sfera decisionale e responsabilità, non intaccando, oltre il limite consentito, il proprio libero arbitrio;
- *Assistenza* non compromettendo totalmente le proprie abitudini e i propri ritmi quotidiani;
- *Salvaguardia* da ogni forma di violenza di tipo fisico e/o morale;
- *Sostegno* della sua persona, incentivando i rapporti familiari e relazioni con amici;
- *Comunicazione di eventuale reclamo*.

Ad ogni utente a cui vengono garantiti i diritti sopracitati, vengono richiesti alcuni doveri, quali:

- *Rispetto verso il prossimo* evitando situazioni come intolleranza per razza, sesso, età, e maleducazione verso gli operatori della Cooperativa**;**
- *Rispetto delle leggi e delle disposizioni* che regolano i servizi e le attività della Cooperativa;
- *Rispetto verso gli operatori* durante una circolazione stradale a bordo degli automezzi della Cooperativa;
- *Trasparenza verso gli operatori* in servizio riguardante informazioni su eventuali cambiamenti rispetto gli accordi precedentemente presi.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** garantisce la tutela dei diritti degli utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
Le proposte o i reclami degli utenti possono essere effettuati:

- Incontro con il responsabile del servizio
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso gli uffici della Cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa. La proposta e/o il reclamo sarà subito fatto notare al responsabile del Servizio cui si riferisce, il quale, ricevuto il reclamo o la proposta, si impegna entro cinque giorni a contattare l'utente per fissare un incontro e risolvere le eventuali inefficienze segnalate.

PROCEDURA DI CUSTOMER SATISFACTION

Uno degli obiettivi che la Cooperativa si è posto, per operare in un regime di qualità, è l'attivazione di un programma di **Customer Satisfaction**, cioè la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utenza a cui si rivolge e delle loro famiglie.
La rilevazione della Customer Satisfaction avviene al termine di ogni anno o alla conclusione del periodo concordato dei servizi erogati. Agli utenti, ai loro familiari ed ai committenti verranno somministrati degli appositi questionari, in grado di valutare i seguenti aspetti: i tempi e le modalità di accesso degli utenti; il livello di gradimento riguardo ai servizi offerti; gli aspetti della relazione con gli operatori; l'efficacia degli interventi; i livelli di coinvolgimento e soddisfazione dei familiari/committenti.

MODALITA' DI INTEGRAZIONE CON LE RETI E CON IL VOLONTARIATO

La messa in rete delle risorse territoriali esistenti è il prerequisito per una efficace presa in carico della persona e per offrire una risposta globale ai bisogni che porta. In tal senso, per la **Cooperativa Solidarietàchepassione,** fare rete significa proporsi come un soggetto forte e capace di concertare con gli altri attori del territorio, politiche di informazione e orientamento, promuovendone l'opportunità su tutto il territorio distrettuale. La Cooperativa, quindi, opera per ampliare la conoscenza del territorio inteso come ambito in cui individuare forme di solidarietà che possono innescare processi di sostegno e di cambiamento in senso preventivo, nella convinzione che, l'impegno congiunto e il rapporto con le risorse locali, determina l'integrazione, l'ampliamento e il perfezionamento dei servizi.
Fare rete significa, attraverso le risorse formali ed informali della comunità, riuscire ad offrire risposte di lungo periodo, partecipando a processi di inserimento ed integrazione sociale, riducendo la dipendenza dalle istituzioni pubbliche e private, rendendo la persona più autonoma e capace di ricrearsi proprie reti sociali, incentivando l'assistenza informale attraverso una campagna di mobilitazione e disponibilità al volontariato, consentendo al cittadino di aumentare il proprio potere e l'autonomia nel decidere cosa fare e cosa scegliere per il proprio bene e per incrementare la propria qualità di vita, mettendo in atto modi diversi di interpretare un dato problema e di intervenire su di esso.
Per garantire l'efficacia dell'azione, risulta appropriata la necessità di creare rapporti basati sulla definizione reciproca per quanto riguarda le aree di responsabilità e la propria impostazione progettuale, tra i servizi coinvolti sullo stesso caso e tra servizi e utenti. Sono, quindi, di fondamentale importanza i rapporti che si instaurano con le diverse realtà del territorio, quali:

- Ufficio Piano di riferimento
- Uffici dei Servizi Sociali del Comune
- Assessorati comunali
- Servizi dell'AUSL
- Tribunale
- Associazioni di volontariato
- Parrocchie
- Patronati

- Centri ricreativi

L'attivazione ed il coinvolgimento delle risorse formali ed informali è gestita dal responsabile del Servizio attraverso le seguenti azioni:

- Censimento delle organizzazioni di volontariato disponibili ad attività di prevenzione e supporto;
- Attivazione di una "campagna" pubblicitaria per arruolare singoli e associazioni e per far crescere la cultura della solidarietà di comunità con il contributo delle stesse associazioni;
- Coinvolgimento dei medici di Medicina generale al fine di garantire un controllo continuo sullo stato di salute psico - fisico dell'utente ;
- Coinvolgimento della famiglia come soggetto attivo e responsabile, in interazione dinamica con i servizi pubblici e del privato sociale;
- Condivisione di servizi e informazioni con strutture sia pubbliche (ASP, provincia, comuni, CCIAA, sindacati, patronati associazioni di categoria) che private (terzo settore, associazioni laiche e cattoliche, onlus, ecc.);
- Coinvolgimento delle parrocchie per iniziative culturali ed umanitarie a favore degli utenti emarginati.

La messa in rete dei diversi soggetti che ruotano intorno all'utente sarà, quindi, perseguita attraverso l'attivazione di un sistema di condivisione delle informazioni interagibile sia da parte degli operatori che degli utenti e che permetta l'accesso a servizi presenti sul territorio.

SERVIZI AGGIUNTIVI

 Case di Cura, Case di Riposo, Cliniche

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** propone la gestione di reparti di degenza di Case di Cura, Case di Riposo e Cliniche Private, attraverso il personale altamente specializzato nella cura e nell'assistenza di diverse patologie. Il nostro personale infermieristico sanitario e assistenziale sarà a disposizione anche per poche ore, per coprire turni completi o in sostituzione di personale per malattia, ferie, permessi, maternità. Inoltre, la nostra società cercherà di soddisfare ogni vostra esigenza o richiesta relativa al personale

 Servizio di accoglienza psicologica ed educativa

I disagi di una persona non derivano soltanto dalla sua ridotta autosufficienza o da difficoltà d'inserimento nella vita sociale, essendo spesso legati ad altre cause che, talvolta, rimangono nascoste, anche per mancanza di ascolto. Il servizio di accoglienza psicologica ed educativa assicurato un servizio esclusivo di accoglienza e di ascolto, gestito da personale esperto**,** a quella fascia di utenti che presentano particolari problematicità. Il servizio è finalizzato a creare uno spazio in cui l'utente possa sentirsi accolto, rispettato e soprattutto ascoltato.

 Servizio Amico Taxi

La **Cooperativa Solidarietàchepassione** metterà a disposizione degli utenti assistiti che ne faranno richiesta un servizio di "Amico Taxi" per l'accompagnamento presso aeroporti, stazioni ferroviarie, etc. previo pagamento delle sole spese di trasporto.

 Consegna domiciliare dei farmaci e dispositivi medici

 Preparazione e consegna a domicilio delle miscele per la nutrizione artificiale e dei medicinali antidolorifici, operata dagli operatori sanitari

 Preparazione e consegna domiciliare dei farmaci e dispositivi medici

SERVIZI MIGLIORATIVI AGGIUNTIVI

Anziani: Servizio di barbiere, parrucchiere ed estetista a domicilio: il servizio, sarà svolto da personale qualificato al fine di migliorare la qualità ed il mantenimento della cura di sé. Il servizio sarà disponibile mensilmente su prenotazione.

Disabili: Servizio di trasporto: La Cooperativa metterà a disposizione un'autista ed un mezzo di trasporto omologato, idoneo al trasporto disabili, una volta a mese su richiesta, per il traporto di cittadini con grave disabilità motoria

Minori: Incontri con Educatore Professionale e Psicologo esperti nei Processi Educativi e nei Disturbi Specifici dell'Apprendimento. La cooperativa Solidarietàchepassione propone, nell'ambito dell'accreditamento sezione minori, incontri organizzati con figure esperte nei Processi Educativi e nei Disturbi Specifici dell'Apprendimento. Verranno forniti sia suggerimenti su come gestire l'ansia di prestazione, che indicazioni sulle strategie adeguate per lo svolgimento dei compiti. Si prevedono tre incontri (uno iniziale, uno intermedio ed uno finale)

Giugno 2021

Il Presidente
Luca Falsaperna

European Certification Institute

CERTIFICATE No. / *CERTIFICATO N.* **SOLI2764Q1901**

WE HEREBY CERTIFY THAT THE MANAGEMENT SYSTEM OF
SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DI

SOLIDARIETA'CHEPASSIONE SOCIETA'
Cooperativa Sociale

REGISTERED OFFICE - SEDE LEGALE
OPERATIVE UNIT - UNITÀ OPERATIVA

Piazza Galatea, 27
95129 - Catania (CT) - Italia

IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
E' CONFORME ALLA NORMA

ISO 9001:2015

FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES
PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ

Home care assistance for the elderly, the disabled and children, transport service for the disabled including care
Assistenza domiciliare anziani, disabili e minori, trasporto disabili con assistenza

IAF SECTOR (*SETTORE IAF*): **38**

THE USE AND THE VALIDITY OF THIS CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF EUCI "RULES FOR MANAGEMENT SYSTEMS CERTIFICATION" AND ARE SUBMITTED TO ANNUAL AUDIT. PLEASE CHECK ON WWW.EUCI.ORG FOR THE VALIDITY OF THIS CERTIFICATE OR SCAN THE QR CODE ON THE RIGHT WITH YOUR SMARTPHONE OR TABLET. *LA VALIDITÀ E L'USO DEL PRESENTE CERTIFICATO SONO SOGGETTE AL "REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE" EMESSO DA EUCI E SONO SUBORDINATE A VERIFICHE DI SORVEGLIANZA ANNUALI. CONTROLLARE SU WWW.EUCI.ORG LO STATO DEL PRESENTE CERTIFICATO O SCANSIONARE IL QR CODE SULLA DESTRA CON IL PROPRIO SMARTPHONE O TABLET.*

First Issue	Current Issue	Expiry Date
Prima Emissione	*Emissione Corrente*	*Scadenza*
2019-07-23	**2019-07-23**	**2022-07-22**

André Sant
Director

EuCI is accredited by ESYD, signatory to IAF MLA and EA MLA in the field of accreditation of bodies certifying quality management systems. For details of accreditation scope please check www.esyd.gr - *EuCI è accreditato da ESYD, firmatario del IAF MLA ed EA MLA per l'accreditamento degli organismi di certificazione dei sistemi di gestione per la qualità. Per dettagli sul campo d'applicazione dell'accreditamento verificare su www.esyd.gr*

EuCI European Certification Institute Ltd - 2nd floor Tower Business Centre - Tower Street - Swatar - BKR 4013 - MALTA
WWW.EUCI.ORG