

La carta dei servizi

Servizio Sad

Compilata secondo le “Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali ai sensi dell’art. 20, c. 1 della Legge provinciale n° 13/2007”
Provincia autonoma di Trento



La strada che intendiamo percorrere segnerà il nostro futuro



INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

È un documento che dichiara i termini **dell'impegno assunto** dalla nostra organizzazione ad erogare i propri servizi nel rispetto della normativa nazionale e locale. Questo documento, obbligatorio per quanti gestiscono servizi pubblici, individua gli standard di qualità e quantità, i sistemi di misurazione e valutazione degli stessi, gli obiettivi di miglioramento, le modalità di partecipazione del cittadino alla valutazione dei servizi e la procedura di tutela che intendiamo adottare.

La carta dei servizi costituisce, quindi, uno strumento informativo chiaro e trasparente sul servizio offerto, che ha come obiettivo quello di coinvolgere le persone, attraverso meccanismi di accoglienza e ascolto partecipati, nell'innovazione e nel miglioramento continuo del servizio offerto. Per questo esso è un documento pubblico, facilmente accessibile e in costante aggiornamento.

La carta dei servizi rappresenta, quindi, uno strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, che ci vincola al rispetto degli standard di qualità predefiniti, e legittima tanto gli Enti pubblici, quanto gli utenti o il semplice cittadino a prenderne visione per riconoscere immediatamente i diritti riconoscibili ed esigibili.

A CHI È RIVOLTA

L'autonomia nella sfera cognitivo comportamentale è insieme all'autonomia motoria il cardine su cui si basa la qualità della vita. Il termine qualità della vita rappresenta un'ampia gamma di aspetti dell'esperienza umana che vanno dai bisogni più elementari a quelli più complessi, quali il raggiungimento di una sensazione di appagamento, di benessere e di felicità personale.

La carta dei servizi della cooperativa *Proges Trento* è rivolta alle persone che si trovano nel periodo della loro vita per il quale è indispensabile offrire un trattamento di cura personalizzato, innovativo, in grado di comprendere le diverse aree di fragilità con interventi mirati *inseriti in un sistema di servizi unitario, integrato, radicato nel territorio, vicino alle persone che ponga attenzione alla qualità della vita nel senso più ampio del termine.*

*In ottemperanza al rispetto delle normative provinciali, il servizio adotta un programma di **miglioramento della qualità della vita** e dell'assistenza alle persone, volto a garantire il diritto ad un intervento qualificato con particolare attenzione alla soddisfazione e al benessere articolati su tre soggetti: **triangolo persona-famiglia-servizi**.*

Ma altresì questo documento si rivolge alle persone e agli enti pubblici committenti al fine di garantire uno strumento trasparente, comunicativo e chiaro rispetto agli standard di qualità e agli obiettivi di miglioramento. La tutela e la cura di questi adulti e delle loro famiglie è motivo di interesse per tutta la società, a partire dagli stessi fruitori. Per cui questa carta dei servizi è rivolta ad ogni cittadino e si propone come strumento di condivisione di percorsi e progetti in risposta a bisogni che sono in carico a tutta la comunità sociale.

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi ha come obiettivo quello di offrire un'informazione chiara e puntuale su chi siamo, le caratteristiche del nostro servizi, le modalità di erogazione e di interazione con l'Ente pubblico e il cittadino-utente al fine di stabilire su questi elementi un patto vincolante.

Di seguito esprimiamo l'identità della nostra organizzazione, la struttura di governo, le competenze e certificazioni acquisite;

- i nostri valori di riferimento e la nostra *mission*;
- la rete di soggetti con cui operiamo;
- le modalità di interazione con il pubblico: come raccogliamo i feedback, i reclami e come risolviamo eventuali contestazioni;
- il servizio che offriamo descritto nella sua operatività, nei fattori e standard di qualità, nonché nei criteri di valutazione.

LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La carta dei servizi è prevista dalla Legge Provinciale sulle politiche sociali, all'articolo 20 dove introduce (a seguito di una modificata dettata dalla LP n°16/2016), tra i requisiti necessari all'accreditamento e *“finalizzati principalmente a dimostrare l'attitudine dei predetti soggetti a intervenire in modo personalizzato, flessibile e coerente con le linee della programmazione sociale”*, l'adozione della Carta dei servizi sociali.

D.P.C.M. 27/01/1994	“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
D.P.C.M 21/12/1995	“Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale”
L. 328/2000	“Legge Quadro per la realizzazione del Sistema integrato di interventi e Servizi sociali”
D.P.R. 3/5/2001	“Piano Nazionale degli interventi e dei Servizi sociali 2001- 2003”
L.P. 13/2007	“Politiche sociali nella provincia di Trento”
Delibera provinciale n.1182 del 6/7/2018	“Linee guida per la redazione della Carta dei sevizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali”
Delibera provinciale n. 2474 del 21/12/2018	“Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per l'Anno 2019 e ulteriori Disposizioni in ordine a progetti in materia di Demenze e iniziative a Sostegno della domiciliarità - area anziani”

Secondo quanto disposto dallo stesso articolo, la Giunta provinciale ha emanato con delibera del 6 luglio 2018 le “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali e determinazione dei suoi contenuti essenziali”, dove è pure possibile reperire il Contesto normativo Nazionale e locale che fanno da riferimento a queste direttive.

È forse utile sapere che la Carta dei servizi nasce all'interno di un percorso avviato con il "Decreto Ciampi" nel 1994, che fissa i principi fondamentali e gli strumenti attraverso cui garantire dei servizi pubblici di qualità, con particolare enfasi al rapporto con il cittadino utente, la tutela dei suoi diritti ed una definizione del servizio che sia aderente alle sue necessità.

Questo percorso ha poi preso forma e sostanza nella Provincia Autonoma di Trento con la definizione dei percorsi di autorizzazione e accreditamento a cui si devono sottoporre tutti gli enti che intendono operare nell'ambito dei servizi sociali. In particolare il Decreto del Presidente della Provincia 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg che dispone il "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale", dove all'art. Art. 9 è prevista tra i criteri minimi di svolgimento dei servizi da parte dei soggetti accreditati la realizzazione delle attività, delle iniziative e degli interventi e la partecipazione alle iniziative inclusi nella carta dei servizi.

I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Confermiamo e facciamo nostri in questa Carta dei servizi i principi fondamentali che il Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi, ha definito con un DPCM il 27 gennaio 1994. Essi sono:

- **Principio di eguaglianza:** il servizio è offerto a tutti coloro che ne hanno diritto senza alcuna ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. L'eguaglianza, inoltre, non si confonde con l'uniformità, anzi, proprio nel pari rispetto per le diverse esigenze personali il servizio si impegna a dare risposte adatte alle situazioni di cui si fa carico, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.
- **Principio di imparzialità:** i criteri che definiscono le modalità di accesso e di fruizione dei servizi si ispirano sempre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione del servizio dovrà essere continuativo, regolare e senza interruzioni.
- **Principio di scelta:** nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali si intende garantire al cittadino utente e/o all'ente affidatario la migliore flessibilità nell'erogazione del servizio al fine di implementare il loro diritto di scelta.
- **Principio di partecipazione:** fortemente convinti che ciascun individuo sia portatore di competenze e conoscenze specifiche e sia soggetto sostanziale nell'individuazione e attuazione delle risposte ai suoi bisogni, ribadiamo il principio della partecipazione del cittadino-utente sia per giungere ad una corretta erogazione del servizio, sia per una crescita dei nostri standard di qualità.
- **Principio di tutela e accesso alle informazioni:** la delicatezza dell'area nella quale si inseriscono i nostri servizi, ci impone una particolare cura nella tutela della privacy di tutti i minori che accostiamo, ma anche un uso responsabile delle informazioni acquisite e trattate sempre nel rispetto delle disposizioni di legge e delle autorità competenti, ed anche di tutti i soggetti destinatari del nostro servizio.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei servizi è immediatamente disponibile sul nostro sito www.progestrento.it dove, in una pagina dedicata e di immediato accesso, oltre ad essere scaricabile in formato stampabile e in forma integrale, viene illustrata cosa sia, a cosa serve, i contenuti essenziali e i link ai riferimenti operativi (leggi, istituzioni, spazi informativi, servizi sociali, ...) citati nella carta.

Il documento è anche reperibile in formato cartaceo presso la sede della Cooperativa e nella sede stessa dove si svolge il servizio. Inoltre viene data notizia della sua esistenza e di come reperirla in ogni comunicazione istituzionale e/o promozionale che abbia riferimento con i servizi indicati in questo documento.

Trattandosi di un documento che ha come primo obiettivo aprire un dialogo con la comunità, sentiamo come nostro impegno favorire una corretta comprensione dei suoi contenuti e delle sue finalità. Per questo motivo la nostra cooperativa si rende disponibile ad incontrare gruppi, enti o singoli individui che vogliano conoscere la nostra carta dei servizi, approfondirne i contenuti ed avviare un confronto.

Inoltre intendiamo promuovere una conoscenza diffusa dei servizi offerti dalla nostra cooperativa all'interno del territorio in cui opera, con una campagna annuale di informazione che illustri le iniziative a disposizione della cittadinanza (*vedi requisito 8 AAMIS*)

ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ

La Carta dei servizi non è uno strumento solo promozionale, ma anche un documento che contiene delle prescrizioni che intendiamo rispettare e che sono oggetto della nostra responsabilità contrattuale. Siamo quindi consapevoli che il loro mancato rispetto può essere sanzionato fino, nei casi gravi, alla risoluzione del contratto.

DESCRIZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

PREMESSA: INFORMAZIONI GENERALI

IL SOGGETTO GESTORE

Pro.Ges. Trento è una cooperativa sociale (*Onlus*), che si occupa principalmente della progettazione e realizzazione di nidi d'infanzia e di attività rivolte ai minori e alle loro famiglie. Nel suo statuto, sono previste anche la gestione di attività assistenziali, di cura ed educazione sia in ambito residenziale o semiresidenziale o domiciliare a favore delle persone che si trovano in condizioni fisiche, psichiche o sociali che determinano stati di bisogno o emarginazione. Ha sede a Trento, in via Zambra 11, ed opera esclusivamente nel territorio trentino.

ORGANI DI GOVERNO E SOCI

La società cooperativa è composta di 127 soci lavoratori a cui si aggiungono 87 dipendenti; complessivamente una realtà di 204 persone di cui 192 donne e 12 uomini. L'Assemblea dei soci ogni tre anni elegge un consiglio di amministrazione a cui dà mandato per il governo ordinario della cooperativa. Ad oggi il Consiglio è composto di sette membri, due dei quali in rappresentanza dei soci sovventori. È inoltre dotato, a norma di legge, di un Collegio dei revisori dei conti. La sede amministrativa è a Parma, in via Colorno 63.

Coloro che il 30 ottobre 2014, hanno accettato la sfida di costituire Pro.Ges. Trento come nuova cooperativa, hanno voluto fin dall'inizio che la base sociale fosse la più larga possibile. Una delle ragioni nasceva dalla convinzione che lavorare nel sociale presupponga una forte motivazione, un orizzonte di valori che, se condivisi, può diventare il motore e la bussola del nostro agire. Essere soci significa condividere una passione oltre che un lavoro e la cooperativa diventa così il luogo dove realizzarlo insieme. Tant'è che il senso di appartenenza delle socie e dei soci alla cooperativa ha dimostrato di essere la carta vincente per attivare progetti innovativi che nascono dalle persone che vivono i territori e ne respirano culture e valori.

AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Ad oggi Pro.Ges. Trento ha ottenuto l'autorizzazione e l'accreditamento per operare in ambito socio - assistenziale per le aggregazioni funzionali età evolutiva e genitorialità, residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto. Questo in ragione della sua presenza all'interno del Centro per l'Infanzia della Provincia di Trento, dove svolge attività educativa, di cura e tutela.

ISCRIZIONE ALBI REGISTRI O ELENCHI PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Piattaforma Mercurio
- Distretto famiglia della Val di Non
- Distretto famiglia del Chiese
- Distretto famiglia della Vallagarina
- Registro Dei Soggetti Accreditati (Art 10 del d.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg)

CERTIFICAZIONI

Negli anni, la nostra cooperativa ha sviluppato una forte sensibilità verso l'ambiente e verso la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro. Tutto questo è espresso nel documento di Politica Integrata che orienta l'azione della cooperativa. Le certificazioni forniscono evidenza delle capacità di erogare, in modo continuativo, servizi corrispondenti a requisiti stabiliti e riconosciuti, dimostrando a tutte le parti interessate il chiaro messaggio che l'azienda è impegnata su standard elevati.

Pro.Ges. Trento aderisce agli standard:

- UNI EN ISO 9001
- UNI EN ISO 14001
- UNI ISO 45001

con l'applicazione di linee guida aggiuntive (UNI 11034:2003 Servizi all'infanzia - Requisiti del servizio)

Inoltre Pro.Ges. Trento nel 2019 ha ottenuto la certificazione Executive del **Family Audit Executive** che attesta il forte impegno della cooperativa nell'applicare al suo interno, politiche di gestione del personale orientate al benessere delle lavoratrici e lavoratori nel necessario equilibrio fra vita e lavoro. Tale impegno prende corpo nel Piano delle attività, in cui sono state previste una molteplicità di azioni tra loro interconnesse, comprese azioni volte a introdurre e/o rafforzare forme di flessibilità oraria e lavorativa legata ad esigenze di cura ed assistenza, rivolte al personale.

CONTESTO DI RIFERIMENTO IN CUI OPERA ED ALCUNI BREVI CENNI SULLA STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

La cooperativa Pro.Ges. Trento nasce nel 2014, quando alcuni soci lavoratori della cooperativa Proges di Parma, che all'epoca aveva in gestione alcuni nidi d'infanzia comunali, si accordarono per acquisire il ramo d'azienda che includeva i servizi sul territorio trentino, dando così vita ad una nuova cooperativa sociale. Un passaggio costruito con la cooperativa Parmense - con la quale manteniamo un vivace rapporto di mutuo sostegno - che ci consente di affermare che questo gruppo di persone, ora aggregate in Pro.Ges. Trento, opera nei servizi trentini come una realtà coesa e riconoscibile fin dal 2004.

AREA DI INTERVENTO E FUNZIONIGRAMMA

La cooperativa Pro.ges. Trento opera all'interno dei Servizi educativi di cura e assistenza all'infanzia. Si occupa anche di promuovere sul territorio, interventi finalizzati a creare e potenziare servizi di prossimità che sostengono i processi di cambiamento, di empowerment e benessere delle persone e/o dei nuclei familiari. Sono questi percorsi rivolti alle comunità che mirano a valorizzare e incentivare forme di comunicazione e comportamenti inclusivi e responsabili nei confronti degli altri e dell'ambiente in cui viviamo

Attualmente i servizi sono: 12 nidi d'infanzia: 7 nel comune di Trento, 1 nel comune di Tione, 2 nel comune di Predaia, 1 nel comune di Ledro, il Centro infanzia della PAT, il convitto della scuola agraria di San Michele della Fondazione Mach. Nel realizzare questi interventi alle persone viene dedicata particolare attenzione alla relazione con gli utenti, i suoi famigliari, in un'ottica di presa in carico globale delle situazioni.



Nell'ottica di estendere le nostre aree d'intervento, consideriamo la cura della persona adulta in difficoltà, come un ulteriore aspetto che fa parte della nostra MISSION lavorativa che considera i seguenti principi:

- il rispetto della persona e delle sue libertà nelle scelte di vita
- la tutela della riservatezza
- la professionalità e la qualità del servizio

- la flessibilità nella risposta ai bisogni
- la trasparenza nelle comunicazioni

L'insieme della cooperativa è gestita da una struttura all'interno della quale sono riconoscibili le seguenti funzioni.

Presidente e direttore dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Ha la rappresentanza legale • Coordina, indirizza e dirige il lavoro di tutta la tecno struttura • Mantiene le relazioni con le istituzioni pubbliche e di categoria • Mantiene i rapporti con gli Enti affidatari dei servizi • Gestisce l'esecuzione dei contratti con i fornitori di beni e servizi
Responsabile del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Provvede alla selezione del personale sulla base delle esigenze verificate e concordate con la Presidente. • Mantiene i rapporti con il sindacato affiancato dal consulente per il lavoro • Accoglie e gestisce le richieste "straordinarie" del personale (congedi, aspettative, part time, variazioni di contratto, ...) • È il primo referente per le questioni disciplinari
Responsabile della formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipa al percorso di monitoraggio e valutazione delle procedure nei servizi. • Mantiene aggiornati gli obblighi formativi richiesti da disposizioni di legge o dai contratti in essere • Individua insieme alla direzione, al coordinamento pedagogico e al coordinamento interno su cosa attivare la formazione • Predispone il programma della formazione individuando i docenti e gli operatori da coinvolgere. • Tiene monitorato i percorsi di aggiornamento e formazione dei singoli operatori, anche sulla base degli incarichi svolti.
Responsabile Gestione Sistemi Integrati (Presidio del sistema della qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare, aggiornare e gestire la documentazione del sistema. • Mantenere aggiornata la direzione sulle prestazioni del sistema e sulle esigenze di miglioramento, promuovendone l'accrescimento delle politiche di sistema. • Assicurare la corretta implementazione del SGI. • Interfacciarsi con gli audit di terze parti. • Individuare le esigenze formative del personale e collaborando alla sua pianificazione. • Presidia il processo di autovalutazione del soggetto erogatore garantendo il raccordo tra la rendicontazione economico-finanziaria e la valutazione di impatto sociale degli interventi con il coinvolgimento dei vari stakeholder. • Svolge la funzione di referente interno all'organizzazione per la valutazione di cui al Capo IV della L.p 13/2007.
Organismo di Vigilanza (soggetto esterno)	<ul style="list-style-type: none"> • Vigila sul funzionamento del modello organizzativo adottato e verifica la sua effettività suggerendo eventuali modifiche. • Garantisce la continuità della vigilanza ed esercita un controllo tramite poteri d'indagine indipendenti per prevenire la commissione di reati.

	<ul style="list-style-type: none"> • Riceve e gestisce le segnalazioni dei dipendenti, degli utenti, dei fornitori e di chiunque sia a conoscenza di situazioni meritevoli di verifica (whistleblowing).
Controllo di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica degli orari e delle ore lavorate • Verifica delle presenze degli utenti • Definizione dei budget
Gestione amministrativa - contabile (service esterno)	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilità • Buste paghe • Piani di finanziamento • Assistenza Informatica • Assistenza Legale • Consulenza progettuale
Coordinatrice pedagogica	<ul style="list-style-type: none"> • Pone in essere la cosiddetta relazione d'aiuto di natura educativa • Sostiene la progettazione individualizzata e di gruppo • Partecipa a riunioni di verifica delle progettazioni • Sostiene le competenze del personale e favorisce la comunicazione fra gli operatori • Attraverso il lavoro d'equipe fornisce alla direzione cooperativa strategie migliorative su aspetti educativi e organizzativi
Coordinatrice interna	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina il lavoro del personale, educativo e non, nel singolo servizio • Mantiene i rapporti con le famiglie dei minori utenti • Mantiene i rapporti con i rappresentanti dell'ente affidante per la gestione del servizio • Mantiene i rapporti con i servizi sociali e le altre agenzie pubbliche per casi riferibili al servizio.
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Gestisce il sito • Coordina la comunicazione attraverso i social • Segue la pubblicazione della <i>News Letter</i> alle famiglie • Mantiene la comunicazione con i soci • Provvede alla produzione dei media • Assiste la Presidenza nella comunicazione verso gli organi di informazione
Responsabile Volontariato	<ul style="list-style-type: none"> • Individua con la direzione gli ambiti nei quali sia possibile e funzionale coinvolgere personale volontario • Provvede al reclutamento dei volontari sia in via diretta sia attraverso altre organizzazioni di volontariato • Mantiene aggiornata la mappa delle risorse disponibili sul territorio e promuove forme di compartecipazione • Definisce ruoli, mansioni e modalità di coinvolgimento dei volontari in accordo con la direzione e i coordinatori dei servizi. • Provvede che siano rispettate tutte le norme di sicurezza, a loro tutela e a quella degli utenti, nel momento in cui prestano servizio volontario • Coltiva i rapporti con i volontari, curandone la motivazione, l'adeguata formazione per i compiti svolti e la migliore interazione sia con l'utenza sia con il personale dipendente.

LA MISSION

- Contribuire all'interesse generale della comunità attraverso servizi diretti a: migliorare la qualità della vita delle persone, attivare il coinvolgimento degli utenti e dei familiari, promuovere l'integrazione nel territorio.
- Garantire alle socie e ai soci la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.
- Fondare l'agire cooperativo sulla partecipazione e sulla responsabilità imprenditoriale delle socie e dei soci, per realizzare una gestione economica e finanziaria dell'attività capace di garantire lo sviluppo della Cooperativa.
- Garantire le risposte che meglio soddisfino i bisogni degli utenti, attraverso la personalizzazione degli interventi, percorsi formativi qualificanti per gli operatori e il miglioramento continuo della qualità dei servizi.
- Valorizzare le competenze, le potenzialità e l'impegno, assicurando a tutti i lavoratori e le lavoratrici pari opportunità. Realizzare politiche di conciliazione vita - lavoro e di tutela della maternità nella convinzione che il pieno apporto di tutti rappresenti una leva per il progresso dell'impresa.

B. I VALORI

Questa mission nasce dal riconoscimento del **valore che ogni singola persona è di per sé stessa**. Un valore riconoscibile nel bene che può portare con la sua semplice esistenza alla comunità umana. È un bene fatto di gesti, di emozioni e di saperi che attraverso le relazioni tra gli individui e la capacità di condividere e di contaminarsi, dà vita a qualcosa di nuovo e di prezioso.

Siamo altresì consapevoli che gli individui sono anche all'origine di situazioni negative e conflittuali e questo sta alla base dell'azione di tutela che permea il nostro lavoro. Ma non è una tutela che giudica ed espelle, bensì che cura, promuove e sostiene, ancora convinta che, fin dove possibile, ci si possa avvalere del contributo di tutti per generare un bene comune.

Gli altri due valori che da qui ci guidano sono la **condivisione** e la **responsabilità**.

La **condivisione** s'appoggia sulla convinzione che tutti sono portatori di un sapere unico, permeato di esperienze e sensibilità personali che colorano in modo originale nozioni e conoscenze comuni. Tanto quanto si è disponibili a trovare linguaggi appropriati per una comunicazione efficace, ad assumere un atteggiamento di ascolto e di comprensione, a cercare l'inesplorato anche in ciò che ci infastidisce, ad accogliere la critica come qualcosa che feconda e non mortifica il nostro pensiero, tanto più da questa condivisione usciranno percorsi di crescita e di recupero. Per questo da sempre lavoriamo per attivare reti di confronto e scambio tra tutti i livelli: dagli stessi bambini, che sono al centro di ogni nostra preoccupazione ed azione, alle loro famiglie, dagli educatori ai servizi sociali, dalle istituzioni alla comunità civile.

D'altro lato la **responsabilità**, non quella che carica oneri (buoni solo per colpevolizzare) ma che riconosce legami, è il valore che motiva all'azione e ne determina l'efficacia. Serve infatti riconoscere che ci sono dei legami i quali chiedono coinvolgimento e risposte appropriate. Ogni legame definisce responsabilità diverse; rispettarle o meno non parla *in primis* se si stiano ottemperando a degli obblighi, ma se riconosciamo la relazione corretta che ci lega, senza sovrapporci a quella di altri o risultare mancanti alla nostra. Ognuno di noi in Pro.Ges. Trento, dentro il proprio

ruolo, riconosce che vi è sempre un legame con chi ha a che fare, a qualsiasi titolo, con i nostri servizi e che vi è una responsabilità nel proprio agire che va considerata e onorata.

LA VISION

Questi valori si concretizzano nel lavoro di tutti i giorni, ma ci ispirano anche ad allargare lo sguardo verso il futuro, cogliendo le spinte e gli orientamenti che animano la comunità internazionale. Riteniamo infatti che la tutela delle generazioni future per quanto si radichi in un'azione locale, che mette insieme criticità e risorse di questo territorio trentino, non possa prescindere da una visione globale sia dell'andamento dei percorsi storici, sia dei soggetti che concretamente concorreranno a definire il loro domani. Da qui il costante riferimento ad un importante documento che orienta la nostra progettualità:

L'Agenda 20-30 per lo sviluppo sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, definito dalle Nazioni Unite e che in Italia ha dato vita al piano delle "5P dello sviluppo sostenibile", seguite dalla Presidenza del Consiglio attraverso la Cabina di regia "Benessere Italia". Le cinque aree di intervento sono: persone, pianeta, prosperità, pace e partnership. Sentirci parte attiva di questo progetto significa applicare in ogni azione che svolgiamo, in ogni attività che programiamo un pensiero rivolto agli effetti sul futuro in termini di ambiente, prosperità e pace. Siamo infatti convinti che la tutela dei ragazzi non possa fermarsi a contrastare i fattori di pregiudizio attuali, generati da altri, senza porre attenzione a un pregiudizio sul domani di cui potremmo essere noi stessi gli autori.

I SOGGETTI CON CUI INTERAGIAMO

La cooperativa Pro.ges. Trento interagisce nella propria attività con altre organizzazioni del terzo settore quali cooperative sociali, associazioni, enti che si occupano di integrazione delle persone svantaggiate

Persone adulte in condizione di fragilità e la rete familiare	Come emerge dai punti sviluppati precedentemente, al centro del nostro lavoro i destinatari e utilizzatori dei nostri servizi, sono gli adulti in condizione di fragilità e la loro rete familiare. Queste persone non sono semplicemente quelli che ricevono il servizio ma anche quelli che ne determinano il cambiamento a seguito delle risposte alle richieste di bisogno di ognuno. Pertanto la nostra scelta di co-costruire con utenti e famigli un percorso condiviso non è solo un valore ma anche un obiettivo per garantire la qualità del servizio erogato
Servizi sociali	I servizi sociali sono il soggetto più rilevante con il quale si collabora per accogliere le necessità dell'individuo e della sua famiglia. I continui mutamenti sociali e la lettura dei bisogni delle persone, definiscono la strategia di intervento per le persone in condizione di fragilità
Servizi specialistici	Nel lavoro che svolgiamo quotidianamente sono frequenti anche i rapporti con l'area della salute mentale, come la neuropsichiatria, la psicologia o del comportamento alimentare. Tali servizi concorrono e contribuiscono all'erogazione di servizi di qualità
Comunità locali	La comunità locale è il nucleo nel quale le persone sono inserite. E' un insieme di persone di relazioni di servizi e opportunità che deve essere considerato per accogliere e prendersi cura delle persone in condizioni di fragilità. Essere a servizio di una comunità consente di promuovere un dialogo di inclusione e solidarietà.

	<p>Nella comunità locale esistono legami collettivi, conoscenza reciproca, solidarietà tra i membri, è tangibile la possibilità per ogni membro di interagire socialmente con gli altri. Per identificare le comunità locali dobbiamo inserirci in contesti sociali cosiddetti "micro", dobbiamo cercare le relazioni strette tra i membri. Nello specifico, dobbiamo trovare legami sociali solidaristici, la cooperazione, la tutela degli interessi comuni, il mutuo aiuto e, naturalmente la collocazione stabile in un territorio.</p> <p>Per comunità locali intendiamo tutti quei servizi che possono costituire momenti d'incontro fra le persone: associazioni di volontariato, parrocchie, associazioni sportive,...</p>
Volontariato	<p>Con volontariato si intende in generale lo svolgimento volontario di un'attività non retribuita. Nella maggior parte dei casi si tratta di attività socialmente utili, come l'aiuto a persone in condizioni di indigenza, o che necessitano di assistenza, oppure il fronteggiare emergenze occasionali o il prestare opera e mezzi nell'interesse collettivo. La gratuità è l'elemento distintivo dell'agire volontario e lo rende originale rispetto ad altre componenti del terzo settore e ad altre forme di impegno civile.</p> <p>Il volontariato è, in tutte le sue forme e manifestazioni, espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro. Al centro del suo agire ci sono le persone considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono.</p> <p>Le persone che intendono svolgere del volontariato in cooperativa, sono invitate ad un colloquio di conoscenza con la psicologa. Questo incontro ha l'obiettivo di conoscere le competenze e le attitudini del volontario e valutarne la disponibilità. Nella valutazione di queste persone, sono considerati indispensabili i seguenti requisiti: motivazione consapevolezza, serietà, continuità nell'impegno.</p>
Federazione delle cooperative	Pro.Ges. Trento aderisce alla Federazione Trentina della Cooperazione
Enti del Terzo settore	Per lo svolgimento dei propri servizi la cooperativa collabora anche con altre cooperative ed enti del terzo settore che forniscono servizi specifici: Risto3, Il Gabbiano, Appm, Clera, Proges scarl.
Enti istituzionali	La collaborazione con gli enti istituzionali quali provincia, azienda sanitaria e comuni, titolari dei servizi in cui operiamo, hanno un importante valore per le linee d'indirizzo dei servizi, i finanziamenti, le autorizzazioni al funzionamento. Queste collaborazioni promuovono il sostegno alle fragilità e alla vulnerabilità

LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE

Come già richiamato in questo documento la Carta dei Servizi è un documento a disposizione in versione integrale per i cittadini utenti e per gli enti committenti. Secondo i principi di trasparenza è pubblicata insieme alla modulistica sul sito della cooperativa. La carta dei servizi viene condivisa anche con gli operatori e gli staff socio-assistenziali

RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI

Nei nostri servizi la rilevazione della soddisfazione dell'utenza è concordata con gli enti istituzionali. **Ogni anno** viene inviato all'utenza un questionario di valutazione i cui risultati vengono pubblicati sia agli utenti che esposti in ogni struttura nella quale operiamo.

Nell'area della tutela la *customer satisfactions* è tradotta in quella prassi educativa/assistenziale, che tiene in seria considerazione le aspettative dell'utenza non tanto come dato su cui costruire un gradimento del servizio, bensì un

percorso di riconoscimento, valorizzazione e responsabilizzazione. Sempre in quest'area son previsti incontri bimestrali con l'Ente affidatario per adattare il servizio alle sue legittime attese.

Ci preme evidenziare che indagini di gradimento vengono periodicamente svolte anche con il personale per meglio comprendere come agevolare il lavoro e la conciliazione con la vita personale.

I reclami sono per noi sempre una seria occasione di verifica, miglioramento o, in ogni caso, di cura della relazione con gli utenti. Questi i diversi passaggi in progressione.

- A risolvere eventuali lamentele informali degli utenti viene sempre chiamata la/il responsabile del servizio; è richiesto al personale di comunicare al responsabile qualunque osservazione ricevuta anche se apparentemente risolta, in modo da poter tener traccia di qualsiasi domanda e delle risposte date.
- Quando per risolvere una lamentela è necessario un intervento e non è sufficiente una spiegazione, la responsabile del servizio formalizza con l'utente la richiesta verbalizzandola o facendosi inviare una mail e si impegna a dare una risposta entro 5 giorni.
- Qualora tale risposta debba essere fornita dalla sede centrale della Cooperativa, la responsabile del servizio, trasmette la richiesta all'ufficio. Questi valuterà che risposta dare e se farla pervenire tramite la stessa o per via diretta.
- Nel caso di situazioni più complesse la cooperativa si impegna di risolvere l'eventuale disservizio entro 21 giorni o di motivare la necessità di un periodo più lungo. In tal caso informerà l'ente affidatario della specifica problematica.
- Nel sito è inoltre prevista una pagina di segnalazioni che mette in comunicazione l'utente con la sede centrale della cooperativa; a queste segnalazioni ci si impegna a rispondere entro 5 giorni.
- È inoltre previsto un **Organismo di Vigilanza** (che è una realtà autonoma rispetto la cooperativa) a cui chiunque può rivolgersi per segnalare situazioni irregolari a cui non riceve risposta o che, per motivi prudenziali, preferisce non far transitare per la cooperativa stessa. Tale organismo è raggiungibile attraverso il nostro sito ed eventualmente, da lì, attraverso una piattaforma di **Whistle Blowing** per segnalazioni su canali indipendenti e, eventualmente, in forma anonima.

GESTIONE DEI RECLAMI

La cooperativa attraverso il proprio sistema di gestione della Qualità, ha una procedura di gestione dei reclami e delle conseguenti azioni correttive che vengono applicate, anche in coerenza ed integrazione con l'indicazione contenuta nelle linee la redazione della Carta dei servizi.

- Il reclamo viene presentato dall'utente attraverso le modalità previste: modalità scritta con accesso dal sito; modalità diretta all'operatore che lo raccoglie con opportuna scheda rilevazione reclamo (tale scheda viene trasmessa al Referente tecnico del servizio).
- Se il reclamo viene soddisfatto nell'immediato viene archiviato, altrimenti viene preso in carico e operazionalizzato con le funzioni precipue.
- Tutti i reclami vengono protocollati e archiviati.
- La cooperativa si impegna a rispondere al reclamo entro 15 giorni e ad approntare le misure correttive entro i tempi che garantiscono un'erogazione di qualità.
- Se l'utente non trova soddisfazione nelle azioni e proposte messe in atto può agire secondo le vie di giudizio che ritenga più soddisfacenti.

MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei servizi è un documento che definisce gli standard dei servizi per cui è accreditato e definisce le modalità di interazione con gli utenti e la comunità; entrambe queste cose sono soggette a modifiche e miglioramenti. Alcuni di questi passaggi avverranno attraverso i rapporti diretti con gli Enti affidatari, altri grazie ai percorsi di soluzione di controversie, lamentele e osservazioni, e altri ancora grazie a suggerimenti specifici che chiunque potrà fare attraverso una pagina dedicata del sito.

A monitorare tutti questi passaggi viene incaricato il responsabile al presidio del sistema della qualità che provvederà, in sintonia con la Presidenza della cooperativa, all'aggiornamento di questa carta almeno **ogni tre anni**.

SEZIONE SPECIALE – I SERVIZI

Servizio di assistenza e cura della persona presso il domicilio

Le cure domiciliari costituiscono un insieme di attività mediche, infermieristiche e socio assistenziali integrate fra loro, per la cura della persona nella propria casa. In questo modo la persona in cura può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.

Le cure a domicilio richiedono un contesto familiare di supporto alla persona ammalata, eventualmente con l'integrazione dei servizi sociali e del volontariato. Sono indispensabili inoltre il consenso della persona interessata e la disponibilità del medico curante.

L'educazione terapeutica e l'addestramento delle persone interessate, dei familiari e di altre persone che si occupano dell'assistenza sono a fondamento delle cure domiciliari: sarà quindi richiesto agli stessi il coinvolgimento nella gestione delle cure.

La casa della persona deve essere idonea per svolgere adeguatamente le attività di cura ed igiene.

L'assistenza domiciliare programmata è un programma di assistenza continuativo attuato dal medico o pediatra di famiglia e/o dall'infermiere e indicato per pazienti che non sono in grado di recarsi all'ambulatorio.

L'assistenza domiciliare integrata (ADI) è una forma assistenziale finalizzata al mantenimento al domicilio di persone con bisogni sanitari complessi. Questa forma di assistenza, prevista dalla convenzione dei Medici di medicina generale e dei Pediatri di libera scelta, viene attivata anche su proposta dell'ospedale. Richiede un programma di assistenza integrato tra le diverse figure professionali, medico o pediatra di famiglia, infermiere, eventualmente dell'assistente sociale e domiciliare, e, a giudizio del medico curante, di specialisti per valutare problemi di particolare complessità. Il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta è il responsabile clinico di tale forma assistenziale.

Il Servizio Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADI-CP) rappresenta una forma assistenziale dedicata a pazienti con malattie cronico-degenerative o neoplastiche in fase avanzata. Obiettivo dell'assistenza è il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per il paziente al proprio domicilio, mediante il controllo del dolore e degli altri sintomi legati alla malattia nonché il sostegno della famiglia. Per altre informazioni consultare il link a fondo pagina.

Le forme assistenziali ADI e ADICP possono essere integrate da un supporto domiciliare (SAD) per aiutare la famiglia nelle attività di assistenza quali ad esempio igiene e mobilizzazione.

L'assistenza domiciliare per persone con demenza (ADPD) è una forma assistenziale rivolta a persone affette da demenza moderata-severa, con disturbi del comportamento, in presenza di una rete familiare orientata al mantenimento a domicilio della persona. Fanno parte di questo tipo di servizio un aiuto alla famiglia nelle attività quotidiane di assistenza mirato ai bisogni della persona con demenza, interventi di stimolazione cognitiva e motoria se indicati, supporto psicologico e affiancamento di eventuali assistenti familiari per aumentare le loro competenze.

Per le tipologie assistenziali più complesse è necessaria l'attivazione dell'Unità di valutazione multidisciplinare (UVM).

A chi si rivolge

Possono usufruire del servizio coloro che a causa di malattie invalidanti acute o croniche non possono recarsi presso l'ambulatorio del medico o pediatra di famiglia o dell'infermiere e che hanno bisogno di assistenza medica ed infermieristica continuativa e coordinata al loro domicilio.

Accedere al servizio

Il medico o il pediatra di famiglia, i professionisti ospedalieri sono il riferimento per attivare le varie forme di assistenza domiciliare. Per gli interventi occasionali dell'infermiere a domicilio e per effettuare prestazioni presso l'ambulatorio infermieristico è necessaria la prescrizione del medico curante. Per eventuali informazioni si veda il seguente link: urp@apss.tn.it

L'ammissione al servizio è disposta nei limiti e con le modalità definite in un progetto di intervento proposto dall'assistente sociale.

Come si attiva

Per l'attivazione del servizio occorre presentare domanda presso il Servizio socio-assistenziale dell'Ente gestore o presso l'assistente sociale di zona che provvederà alla valutazione del bisogno e dei requisiti.

Quanto costa

La persona che usufruisce del servizio è chiamata a sostenere un costo orario stabilito in base al reddito del nucleo familiare. Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF del servizio sociale del territorio. Alcuni servizi possono essere forniti anche in forma privata a pagamento, previa accettazione di un preventivo

Il servizio è gratuito per utenti con reddito uguale o inferiore al minimo vitale.

I servizi domiciliari lavorano 7 giorni su 7 per 365 gg /anno.

SAD Servizio di assistenza domiciliare anziani

<p>A chi è rivolto</p>	<p>Persone che indipendentemente dalle condizioni economiche e sociali, necessitano di sostegno, temporaneo o continuativo, per la presenza di disabilità o di situazioni che comportino il rischio di emarginazione e si trovano in condizioni di parziale, temporanea o totale non autosufficienza, sole e/o in particolare stato di bisogno</p>
<p>Obiettivi</p>	<p>Valorizzare le capacità e abilità residue di ogni singolo soggetto</p> <p>Ridurre i ricoveri favorendo la permanenza delle persone nel proprio contesto di vita</p> <p>Supportare la famiglia nel carico assistenziale e di cura</p> <p>Garantire una presa in carico globale e tempestiva dell'utente e dei suoi parenti</p> <p>Favorire la continuità assistenziale attraverso soluzioni personalizzate e rispettose delle biografie</p>
<p>L'accesso</p>	<p>Per l'assistenza domiciliare diurna e serale i cittadini si rivolgono al servizio sociale di zona, il quale, valutato il bisogno, attiva il servizio in collaborazione con SAD.</p> <p>Per l'assistenza domiciliare integrata, cure palliative e per persone con demenza è invece l'Azienda Sanitaria ad accertare lo stato di bisogno mediante l'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) e richiedere così l'attivazione del servizio.</p>
<p>Orari</p>	<p>Servizio erogato 7 giorni su 7</p> <p>Per l'assistenza diurna dalle 07.00 alle 20.00</p> <p>Per l'assistenza serale dalle 19.15 alle 23.15</p>
<p>Personale coinvolto</p>	<p>Operatori socio-sanitari Assistenti domiciliari</p> <p>Personale dell'ufficio: Referente tecnico (RT) e Coordinamento socio-assistenziale</p>
<p>Tipologia di attività</p>	<p>Cura e aiuto alla persona nel rispetto delle autonomie residue: aiuto nei bisogni fisiologici (alimentazione, igiene, movimento, ecc.), aiuto nell'assunzione di terapie e nell'applicazione di altre prescrizioni sanitarie, cura del sé, supporto alla vita indipendente e all'invecchiamento attivo, prevenzione/supporto alla cronicità e promozione sani stili di vita.</p> <p>Governo della casa (riordino, pulizia dell'abitazione, degli effetti personali e del vestiario, spesa per i generi di prima necessità, consulenza all'adattamento domestico, ecc.)</p> <p>Attività di sostegno psico-sociale e relazionale (accompagnamento per favorire i rapporti con l'esterno, promozione di forme di auto-aiuto, attività e laboratori ludico-ricreativi, espressivi, di stimolazione cognitiva e di psico-motricità)</p> <p>Sostegno burocratico e nell'accesso ai servizi (segretariato sociale, accompagnamenti per visite ed esami, supporto logistico di vario tipo, ecc.)</p>

Presenza in carico			
Fattore di qualità	Indicatore di processo	Strumento di misurazione	Livello di prestazione (indicatore di risultato)
Tempestività	Indicazione dei tempi massimi per la presa in carico	Rilevazione degli scostamenti rispetto al tempo massimo	95% degli interventi presi in carico entro il tempo massimo
Coerenza del PAI con le esigenze dell'utente	Dati ed informazione amnestiche richieste e processate	Rilevazione del grado di coerenza con il fascicolo utente elaborato dal Servizio sociale di zona	100% di Piani assistenziali elaborati
	Attivazione delle modalità di primo ascolto con l'utente	Colloqui con i famigliari e gli utenti	100% dei primi colloqui svolti
Erogazione del servizio			
Presentazione del caso all'operatore abbinato	Conoscenza del piano di lavoro e dei dati in esso contenuti	Verifica con il referente tecnico della cooperativa	100% di avvii
Allineamento dei bisogni dell'utente	Implementazione dei piani di lavoro e ri-definizione degli obiettivi	Compilazione della Cartella utente informatizzata	100% delle verifiche effettuate
Erogazione dei servizi domiciliari	Procedure di erogazione	Gradimento dell'utente e della famiglia (questionari, interviste, focus group)	100% delle verifiche
Azioni di supporto a utenti, caregivers e famiglie	Proposta di attività specifiche di diversa tipologia (psico-sociale, sanitaria, comunitaria)	Colloqui e interviste; grado di partecipazione.	80% di famigliari o caregivers coinvolti su base di intervento almeno trimestrale.
	Tutoring e affiancamento formativo/abilitativo nei confronti degli utenti e dei caregiver	Corsi ad personam domiciliari e di gruppo su attività elementari dell'accudimento, mobilitazione dell'utente non autosufficiente, alfabetizzazione sanitaria e tecnologica (controllo parametri sanitari e ausili/attrezzature/presidi assistivi), possibilità e iniziative per l'invecchiamento attivo,	100% di proposte attivate da PAI specifico (informazione/formazione e tutoring domiciliare) e almeno 1 iniziativa annua di gruppo per ciascuno degli argomenti individuati.

		orientamento nell'accesso ai servizi territoriali, sostegno relazionale e comprensione/significazione dei comportamenti problema.	
Azioni di community building, community engagement e welfare generativo	Ascolto, sensibilizzazione, coinvolgimento, facilitazione e diffusione di buone pratiche di comunità a supporto della vulnerabilità e della fragilità	<p>Azioni di promozione della cultura del cohousing, del welfare di condominio e di quartiere</p> <p>Workshop territoriali di facilitazione e co-design</p> <p>Implementazioni organizzative per ADQ (Assistente di Quartiere) o ADC (Assistente di Condominio)</p> <p>Campagna di reclutamento, selezione, formazione e tutoring per volontariato di prossimità</p> <p>Formazione comunitaria di quartiere/condominio in ottica <i>friendly community</i> nei confronti della vulnerabilità e della fragilità</p>	Almeno 1 iniziativa all'anno realizzata
Azioni di sistema			
Formazione	Attivazione del Piano formativo annuale professionalizzante e di aggiornamento del personale socio-assistenziale e dei volontari	N° 20 ore annue comprensive della formazione cogente ai sensi del Dgls n° 81/91	90% di partecipazione al monte ore proposto.
Informazione	Attivazione di modalità di sostegno informativo all'utenza e ai caregivers, circa le opportunità socio-assistenziali	Sportello di ascolto socio-psicologico per i caregivers	70% di accessi sulla base un monte ore annuo a disposizione del servizio
Gestione reclami	Presenza di non conformità, lamenti e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna	100% dei reclami evasi

Monitoraggio e valutazione			
Monitoraggio del servizio*	Verifica con l'utente	Verifica/controllo della qualità con utente almeno una volta all'anno e compilazione da parte del RT di apposito modulo interno. Per casi ADPD: partecipazione almeno una volta all'anno alle UVM	100%
	Verifica periodica con la figura professionale del Committente di riferimento	Valutazione Piano di lavoro con assistente sociale dalle 3 alle 4 volte all'anno con compilazione degli appositi moduli	95%
	Verifica periodica con le operatrici che abitualmente erogano il servizio	Colloquio di verifica con operatore almeno una volta all'anno e compilazione da parte della RT di apposito modulo interno	100%

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

*La valutazione del servizio è un passaggio essenziale per la sua crescita e per affinare la capacità di dare risposte adeguate ai bisogni già individuati, ma che, nel corso del tempo, possono aver assunto una fisionomia diversa. Si tratta di “costruire correggendo”, senza fermarsi quindi all’individuazione degli errori, ma cercando di comprendere le criticità da nuove prospettive, la loro natura e le strategie per superarle. In quest’opera svolgono una funzione essenziale i diversi stakeholders, i quali possono offrire sguardi diversi, perché da diverse prospettive, utili a ridisegnare i problemi e a valutare le risposte. Soprattutto, nella misura in cui i fattori di qualità effettivamente coincidono con i loro interessi, dal monitoraggio degli indicatori si potrà ottenere preziose indicazioni.

Di conseguenza sarà diversa la modalità di rilevamento della soddisfazione a seconda degli stakeholders, seppure vi sia una caratteristica che, in ragione della particolarità del servizio, li accomuna. Riteniamo infatti che, senza voler escludere la possibilità di rivolgersi direttamente all’Organismo di Vigilanza, il livello di relazione tra i diversi soggetti coinvolti sia tale da preferire sempre un ascolto e confronto franco e diretto, che meglio aiuti a comprendere le criticità su cui lavorare, le risorse da cui attingere e le attese che, obiettivamente, non trovano risposta.

Ai fini di questa Carta dei Servizi e dell’aggiornamento della Sezione Speciale è previsto:

- La raccolta delle criticità emerse nella gestione dei singoli casi rispetto alle procedure e alle pratiche previste, le osservazioni degli stakeholders e le eventuali correzioni apportate.
- La raccolta, al termine del percorso, di schede di valutazione del servizio da parte degli utenti (su base volontaria).
- Incontri periodici con gli Enti pubblici e i referenti dei Servi sociali coinvolti nel servizio
- Questionario specifico a cadenza annuale tra il personale coinvolto per la raccolta di osservazioni generali sulle attività del servizio

- e. Costituzione di un gruppo di lavoro interno alla cooperativa, presieduto dal soggetto referente del monitoraggio, per l'analisi dei dati e l'elaborazione di un'ipotesi di piano aggiornamento.
- f. Confronto con gli stakeholders pubblici sulle ipotesi di strategie di miglioramento
Detto piano verrà visionato, eventualmente integrato e approvato dal CdA e quindi pubblicato e trasmesso agli enti pubblici.

IL BILANCIO SOCIALE

Questa carta dei servizi è un documento fonte per il Bilancio Sociale della cooperativa che con essa condivide alcune descrizioni, indicatori di qualità, modalità di misurazione delle performance, modalità e strumenti della comunicazione, oltre i principi e i valori espressi in premessa.

*Questa è la nostra **Carta dei Servizi**,
la mappa di un percorso di crescita che coinvolge noi, gli utenti
e tutta la comunità all'interno della quale operiamo.
Una strada che intraprendiamo insieme,
verso il miglior futuro che possiamo immaginare per noi e chi verrà dopo di noi.*