

La carta dei servizi

Servizio Assistenza domiciliare per persone con disabilità

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



INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta contiene le informazioni essenziali e i principi del servizio per consentire la piena soddisfazione informativa della persona utente, dei familiari e degli stakeholder pubblici e privati. Pro.Ges Trento si impegna ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza le persone e a coinvolgerle insieme ai loro familiari nel processo di miglioramento e di sviluppo della qualità del servizio.

La Carta dei servizi rappresenta in modo organico e coerente l'insieme dei processi che concorrono alla realizzazione di un servizio di qualità e coerente con i principi ed i valori che ispirano e guidano il lavoro socio-assistenziale ed educativo, nonché con gli strumenti della programmazione sociale del territorio.

La finalità della Carta dei servizi è anche quella di rendere comprensibile alla persona utente il servizio ad esso dedicato sia nei termini più operativi che in coerenza con il sistema più ampio dei servizi stessi.

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 è un documento pubblico, facilmente accessibile e in costante aggiornamento.

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 locale.

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 servizio, 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 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.

La legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi sociali e dei servizi sociali N° 328/00 costituisce ancora oggi la cornice di riferimento in cui agire i servizi e a cui Proges Trento si ispira nel proprio operare sussidiario e in concertazione pubblico privato. Pro.Ges. Trento redige la Carta dei Servizi secondo le linee guida e avente i contenuti essenziali approvati dalla Giunta provinciale ai sensi dell'art. 20, c.1, della l.p. 13/2007 e assicura il pieno rispetto delle indicazioni in essa contenute ma si riferisce altresì ai documenti emanati dalla Presidenza della Repubblica e allo Schema generale delle carte dei servizi pubblici (PPCD del 21/12/1995). La delibera provinciale del luglio 2018 guida le organizzazioni nella redazione della Carta dei Servizi. Infine il Catalogo dei servizi socio-assistenziali descrive le diverse tipologie di servizi che vengono poi proposti nella Carta dei Servizi. In particolare ci riferiamo all'intervento domiciliare con persone con disabilità n° 4.20.

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.

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.

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 vogliono 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

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 recentemente di contesto e per operare in ambito socio-assistenziale nell'età anziana. 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 • Predisporre 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. • 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.
Responsabile delle attività socio-assistenziali verso persone adulte fragili	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina la progettualità specifica delle avarie aree di intervento; • Seleziona e coordina il personale socio-assistenziale ed educativo coinvolto; • Predisporre i piani formativi di intervento specifici; • È raccordo con gli enti istituzionali committenti e coinvolti nelle progettualità individualizzate e/o di servizio; • Mantiene in modo costante le relazioni con le comunità territoriali di riferimento.
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 2030 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 e 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 e 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 nei diversi servizi.

RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI

Nei nostri servizi la rilevazione della soddisfazione dell'utenza è concordata con gli enti istituzionali. Ogni anno viene inviato alle persone utenti un questionario di valutazione i cui risultati vengono restituiti 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 e per il miglioramento continuo. Sempre in quest'area sono 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. Vista anche la tipologia di utenza possono essere proposti gruppi focus in cui indicare gli aspetti di criticità dei servizi resi.

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

Intervento educativo di assistenza e cura della persona con disabilità presso il domicilio

L'intervento si caratterizza come un insieme di attività educative, abilitative e assistenziali (se necessario anche mediche, infermieristiche e socio assistenziali) integrate fra loro, per la cura della persona disabile nella propria casa. In questo modo si perseguono obiettivi verso la capacità di scelta, l'autodeterminazione e lo sviluppo dell'*empowerment* personale.

L'attività educativa domiciliare presuppone che la persona possa presso la propria casa svolgere una serie di attività e compiti anche con il supporto di caregivers e dei familiari. Le attività riguardano sia la cura fisica della persona ma anche quella relazionale e culturale; si prevedono quindi attività conviviali e di socializzazione che possano sostenere appunto processi di autodeterminazione e di scelta.

I famigliari e i caregivers sono supportati dalle figure educative anche per apprendere alcune modalità di sostegno e a verificare di quale "tipologia di sostegni" abbia bisogno la persona che sebbene adulta, vede una continua evoluzione del proprio stato e dei propri desideri.

Anche la casa deve essere o diventare un posto "adeguato" per svolgere al meglio le cure assistenziali ma anche mantenere una dimensione di piacevolezza e cura estetica degli spazi. Sarà quindi compito degli educatori verificare la necessità di un adattamento domestico, della necessità di ausili e di supporti protesici. Al contempo sarà necessario curare l'ambiente e attivare piccole modifiche insieme agli utenti che lo desiderano.

L'intervento educativo domiciliare per le persone con disabilità è un programma generalmente continuativo attuato dall'assistente sociale in accordo con MMG, e integrato nel senso che può essere concepito come intervento ad integrazione di altre attività di cui la persona è beneficiaria (Centri diurni, percorsi di tirocini formativi e della formazione professionale, inserimento lavorativo protetto).

Riguarda molteplici aree della vita della persona per cui è previsto sia un "bilancio di vita" ed un piano assistenziale ed educativo che viene definito a nostro avviso in modo più coerente come "progetto di vita".

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

A chi si rivolge

Possono usufruire del servizio persone con disabilità, in condizione di fragilità sia personale che sociale e relazionale in genere. Il servizio (nelle fasi transitorie verso la vita autonoma) può essere destinato anche a persone in uscita dal nucleo familiare e che necessitano di un supporto all'abitare in autonomia e alle attività quotidiane.

Accedere al servizio

L'accesso avviene su invio del servizio sociale territoriale a seguito di un processo che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete formale e informale coinvolte. Nell'incontro iniziale con l'equipe multifunzionale viene definito il P.e.i. (progetto educativo individualizzato) dell'utente. Il progetto educativo individualizzato è redatto entro i 3 mesi dall'avvio del servizio di assistenza domiciliare e, periodicamente, in condivisione con tutti i soggetti coinvolti, vengo effettuate delle verifiche sull'andamento del progetto stesso e gli obbiettivi prefissati

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

Come si attiva

Ogni nuova accesso attivazione di intervento educativo domiciliare per persone con disabilità, dovrà essere autorizzato dal servizio provinciale competente in materia di politiche sociali su indicazioni dei servizi sociali degli enti locali. Potrà essere coinvolta anche l'UVMD.

Quanto costa

Il corrispettivo del costo del servizio fa riferimento alla delibera provinciale del 20 luglio 2018 n. 1292 nella quale si invia all'autonomia dei territori di definire il minimo fatturabile mensilmente e la quota di esenzione.

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. La cooperativa fornirà maggiori dettagli presso la propria sede amministrativa in via Zambra 11 a Trento

I servizi domiciliari lavorano 6 giorni su 7.

Intervento educativo domiciliare per persone con disabilità

<p>A chi è rivolto</p>	<p>Persone che necessitano di sostegno, temporaneo o continuativo, per la presenza di disabilità e 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 in centri e strutture residenziali, favorendo la permanenza delle persone nel proprio contesto di vita</p> <p>Supportare la famiglia e i caregivers nel carico assistenziale e di cura</p> <p>Garantire una presa in carico globale e tempestiva della persona e dei suoi parenti</p> <p>Favorire la continuità educativa ed assistenziale attraverso soluzioni personalizzate e rispettose delle biografie</p>
<p>L'accesso</p>	<p>Avviene attraverso la valutazione del servizio sociale di riferimento.</p> <p>In caso di accesso privato la persona o suo delegato si rivolge direttamente alla cooperativa.</p>
<p>Orari</p>	<p>Servizio erogato 6 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>

Personale coinvolto	Educatori professionali Operatori socio-sanitari ed Assistenti domiciliari Personale tecnico: Referente tecnico del Coordinamento socio-assistenziale per persone con fragilità.
Tipologia di attività	Attività abilitative, educative e socializzanti verso la persona in relazione al contesto della casa, ma anche del quartiere o in relazione ad altri centri e spazi. Cura e aiuto alla persona: igiene personale Governo della casa (riordino, pulizia dell'abitazione, degli effetti personali e del vestiario, spesa per i generi di prima necessità, ecc.) Attività di sostegno psico-sociale e relazionale (accompagnamento per favorire i rapporti con l'esterno, promozione di forme di auto-aiuto, ecc.).

FASI DEL SERVIZIO *comunicazione, affidabilità, tempestività e trasparenza.*

Presa in carico

Coerenza della valutazione del bisogno (principio di qualità indicato nelle Linee per la redazione delle carte del servizio - TEMPESTIVITÀ)

L'assistente sociale a seguito di una richiesta, di una segnalazione o di un invio da altri servizi procede a valutare la necessità ed il beneficio di un intervento domiciliare di tipo educativo. La definizione dell'intervento è determinata nei tempi dalle necessità e dalle condizioni che siano valutate come di emergenza oppure permettano una presa in carico con un tempo di agio. Tuttavia la presa in carico dovrebbe avvenire entro 15 gg dalla segnalazione. La cooperativa attiva nella fase della presa in carico il proprio coordinamento socio-assistenziale per aprire la cartella utente e procedere con le valutazioni baseline.

Standard di risultato: 90-95% degli interventi di presa in carico entro il tempo massimo previsto

Definizione della programmazione sulla base del PAI/PEI condiviso (Principio di qualità indicato nelle Linee per la redazione delle carte del servizio - TRASPARENZA)

Definizione della programmazione sulla base del PEI e del PAI che viene proposto dall'Assistente sociale: il primo passaggio prevede un colloquio presso il domicilio della persona da parte del referente tecnico del coordinamento sociale insieme all'assistente sociale per verificare la necessità del percorso. Tutta la redazione del Progetto individualizzato è resa trasparente all'utente che vi partecipa nelle diverse fasi di implementazione (progetto condiviso e co-progettato) assicurando inoltre l'ascolto, il coinvolgimento e la partecipazione dei famigliari. I bisogni dell'utente e le azioni di sostegno e accompagnamento all'autonomia sono sempre allineati con la biografia e il progetto di vita. E' inoltre assicurata l'azione di rete con le risorse territoriali formali e informali coinvolte e coinvolgibili.

Standard di risultato: 95% delle prese in carico effettuate con visita domiciliare preliminare; 100% delle prese in carico effettuate con PAI/PEI co-progettati con utenti e caregiver; 100% prese in carico con mappatura di comunità effettuata per le azioni di rete da implementare.

Erogazione del servizio			
Fattore di qualità	Indicatore di processo	Strumento di misurazione	Livello di prestazione (indicatore di risultato)
Presentazione della situazione e del progetto all'educatore individuato (o al team di operatori sociali coinvolti se più di uno) e condivisione azioni	<p>Equipe per la presa in carico da parte del team e prima definizione del Piano Operativo Individuale</p> <p>Primo accesso domiciliare di presentazione dell'educatore assegnato e degli eventuali altri operatori sociali coinvolti</p>	<p>Verbale prima équipe con il referente tecnico del coordinamento della cooperativa</p> <p>Diario individuale su cartella utente informatizzata</p> <p>Piano Operativo Individuale (POI) su cartella utente informatizzata</p>	<p>100% équipe effettuate rispetto a quelle programmate</p> <p>95% prese in carico avvenute con accesso domiciliare preliminare di presentazione dell'operatore/i</p>
Ratifica del piano operativo e delle azioni educative dopo la prima fase di osservazione	<p>Definizione degli obiettivi educativi specifici e delle relative azioni/interventi sulla base dell'osservazione di contesto effettuata nei primi 15/30 giorni di presa in carico ed erogazione del servizio</p> <p>Ratifica POI</p>	<p>Verbali di équipe</p> <p>Diario individuale</p> <p>POI</p>	<p>95% équipe effettuate rispetto a quelle programmate</p> <p>100% Cartelle compilate con relativa documentazione</p>
Erogazione a regime dei servizi domiciliari	<p>Implementazione POI nel rispetto delle procedure adottate dal servizio e costantemente revisionate con attività specifiche suddivise per aree e domini</p>	<p>Cartella utente informatizzata e software gestionale adottato per l'organizzazione del servizio</p>	<p>100% POI definiti e implementati sulla base delle procedure attivate</p> <p>Cartella e software sempre utilizzati per programmazione/pianificazione/registrazione degli interventi</p>
Verifica in itinere	<p>Verifica PAI/PEI/POI con il coinvolgimento dei servizi invianti e degli altri servizi coinvolti</p> <p>*per l'elenco completo delle azioni di verifica si fa rimando alla sezione "Monitoraggio e valutazione"</p>	<p>Verbali di verifica</p>	<p>95% attività di verifica effettuate rispetto a quelle programmate a cadenza minima semestrale</p>
Attività extra domiciliari a favore degli utenti	<p>Proposta di attività di gruppo allo scopo di rafforzare il senso di</p>	<p>Calendari attività programmate e promosse</p>	<p>Attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà effettivamente attivate</p>

	responsabilità e di solidarietà. Proposta di attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie in collaborazione con le reti territoriali		Almeno 3 attività annuali di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con le reti territoriali.
Azioni di supporto a caregivers e famiglie	Proposta di attività specifiche di diversa tipologia (psico-sociale, sanitaria, comunitaria)	Verbali colloqui e interviste; Schede di registrazione dei partecipanti.	95% colloqui/interviste effettuati rispetto a quelli programmati 80% di famigliari o caregivers coinvolti su base di intervento almeno trimestrale.
	Tutoring e affiancamento formativo/abilitativo nei confronti degli utenti e dei caregivers; azioni di ascolto e sostegno.	Schede di registrazione corsi ad personam domiciliari e di gruppo su: progetto di Qualità della vita e modello dei sostegni; utilizzo corretto di tecniche di supporto; sostegno relazionale e comprensione/interpretazione dei comportamenti problema; orientamento all'accesso ai servizi territoriali; alfabetizzazione socio-sanitaria e digitale. Schede di istituzione di gruppi psicoeducativi e di mutuo aiuto e di registrazione delle sessioni. Calendario di funzionamento e schede di registrazione accessi allo Sportello di ascolto socio-psicologico per i caregivers	80% di proposte attivate rispetto a quelle programmate Almeno 1 corso ad personam per ogni nucleo entro 1 mese dalla presa in carico Almeno 1 corso di gruppo all'anno Almeno 1 gruppo psicoeducativo attivato con intervento almeno trimestrale Attivazione sportello con funzionamento flessibile e accessi su appuntamento sia virtuali che in presenza (standard accessi da definire in base all'utenza in carico) Almeno 1 attività all'anno per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo dei parametri sanitari e per il supporto alle attività quotidiane
Azioni di sistema			
Formazione	Attivazione del Piano formativo annuale professionalizzante e di aggiornamento del personale con	Calendario formazione e schede di registrazione dei partecipanti	Almeno 20 ore annue di formazione programmate ed erogate, comprensive della formazione cogente ai sensi del Dgls n° 81/08

	particolare riferimento al modello Qualità della vita.		75% di partecipazione al monte ore proposto, altrimenti è necessario ripetere la formazione.
Informazione	Attivazione di modalità di sostegno informativo alle persone utenti e ai loro caregivers, circa le opportunità offerte dal servizio e dalla rete territoriale formale e informale.	Istituzione di contact point dedicati (e-mail, n° verde, web chat) Colloqui informativi alla presa in carico e nei momenti di co-valutazione dei progetti di sostegno e cura. Iniziative informative e di orientamento aperte alla cittadinanza	Almeno 2 Contact point attivi 100% colloqui informativi effettuati (almeno 1 per ogni utente in carico e per ogni sessione di co-valutazione). Almeno 1 iniziativa annuale di informazione e orientamento all'accesso ai servizi disponibili sul territorio aperta alla cittadinanza
Iniziative territoriali volte alla sensibilizzazione e all'inclusione	Interventi di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione e il suo senso di adultità Iniziative rivolte alla cittadinanza sulla tematica della disabilità allo scopo di favorire l'inclusione sociale degli utenti	Calendari e programmi Schede di registrazione dei partecipanti	Almeno 2 interventi annui di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile Almeno 2 iniziative annue di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità
Politiche incentivanti per il personale	Azioni volte al rafforzamento della <i>job satisfaction</i> , per la prevenzione del rischio di burn out e la riduzione del turn over	Piano di promozione del benessere lavorativo e incentivazione del personale	Piano redatto e costantemente aggiornato con set minimo di iniziative di: <ul style="list-style-type: none"> - Welfare aziendale - Coinvolgimento e partecipazione dei soci - Azioni di gratificazione e incentivazione (non solo economica) - Politiche di conciliazione - Monitoraggio stress lavoro correlato e soddisfazione lavorativa - Supervisione tecnica e psicologica individuale e di gruppo per il rafforzamento delle <i>soft skills</i> (competenze emotive e relazionali)
Monitoraggio e valutazione*			
Monitoraggio dei Progetti individuali	Verifica periodica dei PAI/PEI/POI in équipe	Verbali di équipe	Verifica minima semestrale dei Piani e aggiornamento documentale con tracciatura

	<p>aperte all'assistente sociale e/o altre figure di riferimento del Committente</p> <p>Briefing quotidiano (in presenza, telefonico o su sistema informativo) fra operatori e team di coordinamento sull'andamento dei progetti (con segnalazione ad AS, e se necessario ad altri servizi, degli elementi da rilevare e condividere)</p>	<p>PAI/PEI/POI</p> <p>Diari individuali e segnalazioni/messaggistic a su software</p>	<p>cambiamenti avvenuti e motivazioni/obiettivi/interventi</p> <p>Briefing quotidiano per segnalazioni e condivisione di decisioni urgenti</p> <p>Equipe di servizio mensile e al bisogno</p>
Monitoraggio generale	<p>Applicazione al servizio del <u>Sistema Qualità Integrato</u> della Cooperativa con: verifiche quotidiane e audit periodici interni ed esterni secondo apposite check list; elaborazione statistica dei dati finalizzata al monitoraggio dei KPI; controllo, rilevazione, registrazione sistematica delle Non conformità e delle Azioni Correttive adottate; verifica turn over del personale a livello di singolo progetto e generale con rendicontazione relativa.</p>	<p>Check list, rapporti di audit e di NC/AC su sistema informativo</p> <p>Fogli di calcolo</p>	<p>Verifiche quotidiane da parte del team di coordinamento</p> <p>Audit interni a cadenza minima mensile</p> <p>Audit esterni a cadenza minima annua da parte dell'ente certificatore e dell'Ufficio Gestione Sistemi Integrati della Cooperativa</p> <p>Rapporti di Non Conformità e di Azioni Correttive sistematicamente redatti e registrazione delle NC/AC secondo apposita tassonomia</p> <p>90% KPI verificati semestralmente rispetto a quelli previsti</p>
	<p>Verifica periodica del servizio con gli operatori sociali tramite colloqui, riunioni e incontri di supervisione</p>	<p>Verbali di colloquio ed équipe</p>	<p>Colloqui di verifica individuali almeno una volta all'anno</p> <p>Riunioni di staff mensili e supervisione professionale e psicologica minima bimestrale</p>
Monitoraggio customer satisfaction	<p>Strutturazione di percorsi di <i>customer care</i> nei confronti di utenti e caregiver con: raccolta sistematica di</p>	<p>Verifica/controllo della qualità con utente almeno una volta all'anno e eventuale partecipazione ai focus group (verbali e</p>	<p>Questionario annuale e alla dimissione dal servizio</p> <p>100% reclami evasi</p>

	segnalazioni, suggerimenti e reclami tramite <i>contact point</i> dedicati; verifica della <i>customer satisfaction</i> con questionario di gradimento; colloqui di verifica periodici e visite domiciliari di monitoraggio dal parte del coordinamento del servizio; focus group tematici.	report del coordinamento socio assistenziale della cooperativa)	Colloqui di verifica (con telefonata di cortesia o visita domiciliare a seconda della complessità dei casi) semestrali Focus group annuali (almeno uno)
--	---	---	--

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 stakeholder, 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 stakeholder, 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 sono previsti:

- a. La raccolta delle criticità emerse nella gestione dei singoli casi rispetto alle procedure e alle pratiche previste, le osservazioni degli stakeholder e le eventuali correzioni apportate.
- b. La raccolta, al termine del percorso, di schede di valutazione del servizio da parte degli utenti (su base volontaria).
- c. Incontri periodici con gli Enti pubblici e i referenti dei Servi sociali coinvolti nel servizio
- d. 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 stakeholder 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.

La cooperativa ha individuato nell’Ufficio di Direzione il compito di monitoraggio della presente carta dei servizi.

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.*