

Edizione 2008



**CARTA DEI
SERVIZI**

Sostegno socio – assistenziale scolastico

**Attività integrativa a valenza socio - educativa scolastica ed
extra scolastico comprensiva di trasporto**

Trasporto

Aiuto alla persona

INDICE**PARTE I****Presentazione**

Storia e valori di riferimento	pag.	3
Mission	pag.	3
Ambito di intervento	pag.	3
Territorio di riferimento	pag.	4

PARTE II**I servizi****Premessa**

Cos'è la Carta dei Servizi	pag.	5
Modalità di contatto e accesso ai servizi	pag.	5
Modalità di coordinamento	pag.	5
Formazione	pag.	6
Risorse complementari	pag.	6

1. Sostegno socio – assistenziale scolastico

Caratteristiche del servizio	pag.	7
Destinatari del servizio	pag.	7
Strumenti e attrezzature	pag.	7
Servizi integrativi e accessori	pag.	7
Personale	pag.	8
Indicatori e standard di qualità	pag.	8

**2. Attività integrativa a valenza socio-educativa scolastica ed extra-scolastica
comprensiva di trasporto a carattere educativo**

Caratteristiche del servizio	pag.	10
Destinatari del servizio	pag.	11
Strumenti e attrezzature	pag.	11
Servizi integrativi e accessori	pag.	11
Personale	pag.	11
Indicatori e standard di qualità	pag.	12

3. Trasporto

Caratteristiche del servizio	pag.	13
Destinatari del servizio	pag.	13
Strumenti e attrezzature	pag.	13
Servizi integrativi e accessori	pag.	13
Personale	pag.	14
Gestione del parco auto	pag.	14
Indicatori e standard di qualità	pag.	15

4. Aiuto alla persona

Caratteristiche del servizio	pag.	16
Destinatari del servizio	pag.	16
Strumenti e attrezzature	pag.	16
Servizi integrativi e accessori	pag.	16
Personale	pag.	17
Indicatori e standard di qualità	pag.	18

PARTE III**Relazione con l'utenza e i familiari**

Valutazione del servizio	pag.	19
Diritti degli utenti e principi guida del servizio	pag.	19
Responsabilità dei famigliari	pag.	20
Modalità di monitoraggio degli indicatori	pag.	21
La rilevazione della qualità percepita	pag.	22
Indagini di gradimento	pag.	22
Diritto di revoca e sistema di reclamo	pag.	22

PARTE I

Presentazione

Storia e Valori di riferimento

Costituita nel 1983 con finalità occupazionali nel sociale a favore di fasce deboli, donne, giovani e disoccupati, Cooperativa ACLI diventa, dopo dieci anni, Cooperativa Sociale di "tipo A", in adesione alla L. 381/91, investendo tutte le sue risorse, umane ed economiche, in servizi socio-assistenziali ed educativi.

La professionalità, la qualifica riconosciuta, l'affidabilità delle risorse umane, continuamente arricchite con interventi formativi di aggiornamento, individuano nella persona e nei suoi bisogni la centralità del proprio agire, intendendo con ciò offrire il massimo della qualità possibile. Lo spirito solidaristico e l'impegno nel sociale che hanno sostenuto la nascita e lo sviluppo della Cooperativa si integrano con la continua ricerca dell'equilibrio tra l'efficacia organizzativa e l'efficienza economica, principio fondante dell'impresa sociale.

Servizio, solidarietà, funzione sociale, mutualità, partecipazione, impegno etico, trasparenza e democrazia sono i valori di riferimento che, assieme all'evoluzione di un complesso ma coerente modello organizzativo, consentono alla Cooperativa di rappresentare un fattore economico di rilievo nel settore del no-profit provinciale.

Mission

Cooperativa Sociale Acli, senza fini di lucro, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale, anziani e minori.

Nello sviluppare la propria azione sul territorio provinciale, si propone di migliorare la qualità della vita privilegiando la persona e la sua unicità. Concorre perciò al benessere della collettività attraverso un concetto di lavoro fondato su relazioni capaci di valorizzare l'identità e la soddisfazione della persona.

Si propone di partecipare attivamente, attraverso le più ampie sinergie, alla costruzione di innovativi modelli di welfare comunitario, favorendo lo sviluppo territoriale di occupazione qualificata e da qualificare, nel rispetto dei principi cooperativi e nello spirito dei valori fondanti la cooperazione di Federsolidarietà.

La Cooperativa Sociale Acli, anche in considerazione della consolidata attenzione alla prevalente risorsa umana femminile e in riferimento ai valori cristiani delle ACLI, promuove dignità sociale, lavorativa ed economica attraverso una azione solidale e a tutela, anche normativa, dei soci.

Si impegna a valorizzare le risorse umane attraverso la costante attenzione alla crescita umana e professionale, garantita da una accurata attività formativa incentrata sulla responsabilità soggettiva e organizzativa (collettiva). In ciò autonomia e indipendenza s'intrecciano con la possibilità per ciascuno di condividere fortemente in Cooperativa una gestione trasparente e partecipata, promuovendo la valorizzazione di autonome capacità imprenditoriali in grado di favorire progettualità, professionalità e solidarietà.

Ambito di intervento

Anziani e disabili sono i soggetti ai quali sono rivolti principalmente i servizi socio-assistenziali e sanitari della Cooperativa, garantiti 24 ore su 24, in via continuativa o per esigenze specifiche.

Di particolare rilievo è il servizio di accompagnamento/trasporto sociale effettuato da assistenti-autisti qualificati che, grazie ad un parco macchine specifico e continuamente rinnovato, la Cooperativa è in grado di fornire anche in risposta a specifiche esigenze quali l'assistenza al trasporto per disabili e per utenti nefropatici.

Dal 1993 la Cooperativa gestisce in locali propri, con appropriata e idonea strumentazione e con operatori qualificati, un Centro Occupazionale Riabilitativo Diurno - "La Bottega del Legno" - che accoglie soggetti in età post-adolescenziale con disabilità medio-grave

segnalati dalle istituzioni sociosanitarie, in cui si realizzano prodotti artigianali semplici, caratterizzati dalla qualità dei materiali e dall'ergonomicità delle forme.

La Cooperativa organizza soggiorni estivi ed effettua servizi di accompagnamento ai pulmini e opera anche nel campo dei servizi socio-educativi riservati a minori, disabili e soggetti con disagio socio-relazionale. In particolare, in collaborazione con il Dipartimento di Salute Mentale di Pordenone, la Cooperativa gestisce dal 2003 il Progetto di Socializzazione "Abitare la Comunità".

Territorio di riferimento

In questi venticinque anni di storia il territorio provinciale, nella sua continua e stimolante evoluzione, ha creato le premesse per aggiornare l'offerta dei servizi e la professionalità dei soci della Cooperativa orientate ai più rilevanti fattori di cambiamento del welfare territoriale.

In tale contesto l'erogazione di servizi della Cooperativa si esplica sul territorio provinciale in coerenza con i principi ispirativi del Codice Etico di Federsolidarietà che intravede nella omogeneità e reciprocità culturale propria di un territorio l'elemento di valore della relazione.

PARTE II

I servizi

PREMESSA

Cos'è la carta sei servizi

Cooperativa Sociale ACLI adotta la presente carta dei servizi socio-educativi in relazione alle indicazioni della legge 328/2000 “legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 11 – autorizzazione e accreditamento e art.13- carta dei servizi sociali).

La carta dei servizi presenta in dettaglio i valori che ne orientano il funzionamento, l'organizzazione dei servizi, gli obiettivi per la qualità e le modalità per valutare attività e risultati.

La presente carta dei servizi costituisce un impegno di lavoro finalizzato a informare, a presentare le modalità di lavoro, a favorire la partecipazione attiva degli utenti, dei familiari e dei soggetti istituzionali e del terzo settore con cui collabora.

Modalità di contatto e accesso ai servizi

Ubicazione della sede e orari di apertura

Cooperativa Sociale Acli Società Cooperativa ONLUS ha sede a Cordenons in via Chiavornicco 36/38. L'orario di apertura al pubblico è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30.

Contatti

Il centralino di Cooperativa è attivo dalle ore 8,00 alle ore 18,00 e risponde al seguente numero telefonico 0434-541313 – Fax 0434-45261. Negli orari e giorni di chiusura è possibile registrare un messaggio nella segreteria telefonica. Il contatto può avvenire anche tramite e.mail consultando il sito www.coopacli.it.

Modalità di accesso al servizio

Il cittadino titolare di Buono di Servizio può fare richiesta di avvio del servizio contattando la Cooperativa recandosi presso i locali della sede, tramite contatto telefonico o via posta elettronica.

Successivamente il Coordinatore tecnico-organizzativo designato quale Responsabile del Servizio provvederà a organizzare un incontro di conoscenza reciproca con la famiglia: in quella occasione vengono raccolte tutte le informazioni utili alla corretta erogazione della prestazione. In base a queste e alle competenze professionali verrà assegnato l'operatore più idoneo all'assistito.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione delle prestazioni e degli interventi è garantita entro 7 giorni dalla loro richiesta.

L'erogazione delle prestazioni è effettuata dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 19,00. Possono essere previsti interventi festivi dalle ore 8,00 alle ore 24,00 oppure serali e notturni dalle ore 19,00 alle 24,00.

Modalità di coordinamento

La Cooperativa ha individuato una figura tecnico organizzativa (Coordinatore tecnico-organizzativo) finalizzata alla gestione attiva del servizio e con pluriennale esperienza nel coordinamento di servizi per la disabilità. Il Coordinatore tecnico-organizzativo è reperibile nei giorni feriali e festivi dalle ore 7,00 alle ore 22,00 per la gestione di tutte le comunicazioni inerenti al servizio.

Nello specifico egli ha il compito di:

- raccordarsi con i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, i cittadini utenti e i loro familiari;

- coordinare, organizzare e gestire le figure professionali impegnate nell'erogazione degli interventi;
- provvedere all'attivazione di interventi che rispondano a situazioni di emergenza;
- supervisionare l'attuazione dei progetti personalizzati, stabilendo contatti stabili con il case manager di riferimento per segnalare tempestivamente modifiche e/o integrazioni al progetto;
- monitorare e verificare periodicamente l'andamento del servizio e i controlli di qualità previsti;
- supportare la gestione amministrativa delle attività relative all'accreditamento, predisponendo la produzione e l'elaborazione di dati e informazioni relative alla gestione dei servizi;

Continuità del servizio

La Cooperativa tutela la continuità del servizio grazie al sistema di reperibilità.

L'operatore reperibile (tramite cellulare aziendale) garantisce l'intervento immediato in tutti i casi di assenza non programmata e/o emergenze di servizio che dovessero verificarsi.

Se le condizioni lo consentono, a ulteriore garanzia di continuità educativa, la Cooperativa si impegna a mantenere lo stesso operatore da un anno all'altro.

Tirocinio

Il Coordinatore tecnico-organizzativo programma un periodo di affiancamento iniziale del nuovo operatore con i colleghi che hanno già la conoscenza del caso.

Formazione

Cooperativa Sociale Acli sostiene una politica di gestione della formazione del proprio personale che prevede interventi di acquisizione e aggiornamento professionale permanente, nonché momenti di supervisione del gruppo di lavoro attraverso équipe condotte dalla psicologa di struttura. La Cooperativa predispose un Piano della formazione annuale che prevede almeno 25 ore annuali per operatore per il primo biennio e 35 ore annuali nel terzo anno.

Risorse complementari

Cooperativa Sociale ACLI collabora da anni con i principali Istituti formativi Universitari (Università degli Studi di Trieste, Udine e Portogruaro), con le Scuole Professionali e di Formazione Superiore (I.P.S.I.A. "Federico Flora" e Licei Riuniti Leopardi Maiorana), con Enti formativi (Enaip e Arsap di Pordenone) accogliendo studenti e allievi nell'espletamento del loro percorso di tirocinio e stage. Ospita inoltre giovani volontari del Servizio Civile Nazionale, nonché soci volontari che hanno aderito alla mission di Cooperativa.

Queste figure - tirocinanti, stagisti e volontari – sono risorse preziose che grazie allo scambio reciproco di conoscenze ed esperienze si traducono in un aiuto concreto nello svolgimento dei servizi e, nello stesso tempo, apportano contributi importanti nella formazione personale e professionale del volontario e del tirocinante.

1. SOSTEGNO SCOLASTICO SOCIO ASSISTENZIALE

Caratteristiche del servizio

Il sostegno socio-assistenziale scolastico è un ausilio attraverso il quale viene fornito alle scuole di ogni ordine e grado il personale specializzato per l'assistenza necessaria all'autonomia e alla comunicazione personale degli alunni con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

Obiettivi

Il servizio scolastico socio-assistenziale ha come obiettivi principali:

- soddisfare i bisogni primari dell'alunno in situazione di bisogno
- garantire le esigenze di mobilità legate ai percorsi didattici e la libera fruizione delle strutture e attività scolastiche
- operare in collaborazione con il personale della scuola per garantire una situazione di benessere e un regolare svolgimento delle attività previste dalla programmazione
- mantenere un dialogo stabile con la famiglia

Attività

Tutte le attività sono finalizzate a favorire la piena e completa integrazione scolastica dei soggetti disabili attraverso il supporto e il sostegno nelle attività didattiche e formative, l'aiuto nella rimozione degli ostacoli di ordine pratico e assistenziale che impediscono o limitano la piena fruizione delle strutture e delle attività scolastiche, la promozione dell'autonomia personale, relazionale, familiare e sociale del disabile.

Si tratta di interventi di aiuto e sostegno nello svolgimento delle attività didattiche e nello sviluppo delle abilità sociali, nel collegamento costante con gli insegnanti (anche quelli di sostegno), nel sostegno alla mobilità ed all'autonomia anche per ciò che riguarda la cura personale e l'alimentazione, tramite l'affiancamento al disabile di un assistente.

Nel dettaglio, l'aspetto assistenziale riguarda le mansioni di tutela, cura, igiene alla persona, aiuto nella mobilità (accompagnamento dell'alunno dall'esterno all'interno della scuola e negli spostamenti all'interno dei suoi locali), supporto nell'utilizzo di strumenti e ausili e, là dove necessari, somministrazione dei pasti.

Destinatari del servizio

Il servizio di sostegno si rivolge ai soggetti disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, quali scuole materne, elementari, medie inferiori e superiori, università.

Strumenti e attrezzature

La Cooperativa fornisce al personale per le attività di assistenza i guanti monouso e dove necessario i telini. Per quel che concerne il progetto personalizzato del disabile, l'operatore è dotato dei seguenti strumenti:

- scheda del progetto individuale (P.E.I.): in cui sono annotati obiettivi, modalità e tempi di intervento e di verifica del servizio
- diario giornaliero: in cui vengono trascritte le attività effettuate. Tale diario è un importante strumento utile nei passaggi di consegna a nuovi operatori che entrano nel servizio e un fondamentale ausilio per relazionare, aggiornare e rendere partecipe la famiglia dell'andamento del servizio

Servizi integrativi e accessori

La Cooperativa da ampia disponibilità nell'assicurare la presenza dell'operatore in situazioni di emergenza prolungando o anticipando l'orario di servizio e fornendo il servizio di trasporto per sostenere la famiglia in caso di necessità.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo e di abbigliamento adeguato e opportunamente riconoscibile personalizzato con il logo della Cooperativa.

Sono inoltre in possesso di telefono cellulare di servizio per garantire un tempestivo scambio di comunicazioni e la pronta rintracciabilità.
Ove richiesto la Cooperativa è in grado di attivare il servizio di trasposto, per la descrizione dettagliata si rimanda al cap. 2.4 a pag. 10 della presente Carta dei Servizi.

Personale

La Cooperativa impiega assistenti qualificati (ADEST,OSS,OTA) con maturata esperienza nel settore di almeno due anni.

Indicatori e standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano il punto di riferimento per orientare il lavoro degli operatori ed hanno una funzione di garanzia nei confronti dei familiari e degli utenti. Essi indicano in maniera esplicita gli obiettivi di qualità che il servizio si impegna ad assicurare. Nella tabella seguente sono esplicitati gli indicatori della qualità considerati, la loro definizione e gli standard garantiti.

INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD
Accesso al servizio	Contenuti dell'accreditamento	Rispetto integrale
Flessibilità del servizio	Possibilità di modulare il servizio nel rispetto dei bisogni specifici di utenti e loro famigliari	Accolte tutte le richieste compatibili con l'organizzazione del servizio
Tempestività	Tempo trascorso dalla progettazione all'attivazione dell'intervento dell'operatore	All'atto della richiesta la risposta è immediata Tra la segnalazione e l'attivazione dell'intervento trascorre il tempo necessario per la conoscenza del caso e l'individuazione dell'operatore, comunque non superiore ai 7 giorni
Continuità del servizio	Procedure che garantiscono la continuità degli interventi educativi	Sostituzione immediata del personale (reperibilità) Affiancamento iniziale del nuovo operatore da parte di colleghi con esperienza (tirocinio) Impegno a mantenere lo stesso operatore da un anno all'altro, se le condizioni lo consentono
Frequenza del monitoraggio del P.E.I	Attività di monitoraggio del P.E.I. su due livelli: interno all'équipe del servizio (coord. tecnico, operatori, psicologo) esterno in rete con i referenti scolastici e/o con l'Emdh	Riunione periodica interna di coordinamento legata alla singola situazione, e comunque non meno di una volta al mese La frequenza del monitoraggio con la rete dei servizi è concordata in relazione al singolo caso
Frequenza della valutazione del P.E.I.	Raccolta di dati e informazioni che permettono di verificare l'efficacia dell'intervento educativo	Di norma tre volte all'anno
Attività di supervisione	Momenti periodici di supervisione individuale e/o di gruppo sui casi programmata e/o su richiesta dell'operatore	Supervisione mensile per ciascun caso seguito e comunque non meno di un' ora al mese
Titoli e requisiti	Titoli di studio e i requisiti professionali del personale previsti	Rispetto e/o adeguamento del parametro previsto
Formazione ed aggiornamento	Organizzazione eventi formativi di qualificazione e di aggiornamenti	Rispetto del parametro previsto regolamento
Privacy	Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (art. 13 Dlgs 196/2003)	Rispetto integrale della normativa

2. ATTIVITÀ INTEGRATIVA A VALENZA SOCIO - EDUCATIVA SCOLASTICA ED EXTRA SCOLASTICO COMPRENSIVA DI TRASPORTO A CARATTERE EDUCATIVO

Caratteristiche del servizio

Il servizio socio-educativo scolastico mira all'adeguata integrazione dell'alunno disabile nei percorsi didattici attuati dal personale docente. Proprio per garantire un regolare svolgimento delle attività previste dalla progettazione, l'intervento si svolge in stretta collaborazione con tutto il personale della scuola. Allo stesso modo la famiglia è resa partecipe delle attività che si intendono realizzare, in un'ottica di scambio e condivisione reciproca.

Il servizio extra-scolastico solitamente viene svolto a domicilio, sul territorio o in strutture individuate all'occorrenza. Gli interventi in ambito extrascolastico possono essere collegati con la progettualità scolastica e quindi proporre attività ludiche, motorie, espressive, socializzanti, di sperimentazione del quotidiano, a seconda degli obiettivi previsti nel progetto educativo.

Qualora il progetto lo consenta, per attività di tipo ludico e/o socializzante, è previsto il raccordo e l'utilizzo delle altre risorse presenti nel territorio (parrocchie, centri di aggregazione, associazioni ecc..).

In tutto questo va ricordato che l'intervento extrascolastico dà possibilità alla famiglia di recuperare energie e sospendere il quotidiano lavoro di cura: la famiglia è infatti la principale risorsa di "care", ma allo stesso tempo è bisognosa di respiro.

Le attività extra-scolastiche necessitano del servizio di trasporto, inteso anch'esso come parte integrante del progetto educativo: per i dettagli inerenti il trasporto di rimanda al cap. 2.4 a pag. 10 della presente Carta dei Servizi.

Obiettivi

Il servizio socio educativo scolastico ed extra-scolastico si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

versante di integrazione scolastica

- favorire il miglioramento delle competenze relazionali e l'inserimento del disabile nel gruppo dei pari
- mantenere e sviluppare l'espressione delle capacità soggettive
- aumentare la possibilità di svolgere percorsi didattici sostenendo una risposta modulata sui reali bisogni dell'utente, valorizzandone le capacità e sostenendone le criticità, lavorando in sinergia con tutto il personale scolastico al fine di progettare e realizzare progetti educativi diversificati e personalizzato in base ai singoli bisogni
- ridurre gli atteggiamenti di esclusione in classe

versante di integrazione sociale

- garantire la partecipazione e l'accompagnamento della persona diversamente abile alle iniziative culturali, ricreative e socio – educative presenti nel territorio di appartenenza e/o previste dal locale Piano sociale Di Zona (soggiorno climatico, concerti di musica, spettacoli teatrali, ecc)
- sopperire all'assenza di spazi ricreativi e di incontro
- facilitare la possibilità di accesso ai servizi pubblici e privati
- ridurre i fenomeni di isolamento

Attività

In merito al servizio socio-educativo scolastico, le attività seguono un'attenta progettazione a partire dalla individuazione delle risorse e delle aree fragili di ogni singolo alunno, attenendosi a una continua verifica del progetto, nel rispetto del progredire delle fasi evolutive di ognuno. Si individueranno le metodologie e gli ausili più adatti per organizzare

ed elaborare il materiale di studio, nonché per assimilarlo in modo da incentivare un'integrazione scolastica soddisfacente sia da un punto di vista relazionale sia didattico. Le ore extra-scolastiche sono dedicate ad attività effettuate a domicilio e/o sul territorio e mirano a favorire l'occasione per acquisire esperienze e abilità. Vengono insegnati giochi, organizzate presenze in laboratori e atelier ludico-ricreativi, inoltre - là dove si individuano particolari predisposizioni sportive – vengono attivati contatti con associazioni e favorite le occasioni di svago e socializzazione che rappresentino anche momento di sollievo per la famiglia. Si possono organizzare viaggi o week-end per creare contesti di aggregazione che permettano lo sviluppo dell'autonomia (cura e igiene della persona e acquisizione di regole per la vita domestica) e assicurino sempre occasioni di alleggerimento per la famiglia. Le attività di trasporto a carattere educativo garantiscono la frequentazione dei luoghi di interesse dell'utente sia utilizzando mezzi pubblici e privati, collettivamente o individualmente. Lì dove è previsto dal P.E.I. l'uso dei mezzi pubblici fa parte integrante delle abilità da acquisire e/o mantenere.

Destinatari del servizio

Il servizio di sostegno si rivolge ai soggetti disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, quali scuole materne, elementari, medie inferiori e superiori, università.

Strumenti e attrezzature

La Cooperativa fornisce al personale per le attività di assistenza i guanti monouso e dove necessario i telini.

Per quel che concerne il progetto personalizzato del disabile, l'operatore è dotato dei seguenti strumenti:

- scheda del progetto individuale (P.E.I.): in cui sono annotati obiettivi, modalità e tempi di intervento e di verifica del servizio
- diario giornaliero: in cui vengono trascritti gli interventi educativi e le attività effettuate. Tale diario è un importante strumento utile nei passaggi di consegna a nuovi operatori che entrano nel servizio e un fondamentale ausilio per relazionare, aggiornare e rendere partecipe la famiglia dell'andamento del servizio

Per la parte riguardante il servizio di trasporto di rimanda al cap. 2.4 a pag. 10 della presente Carta dei Servizi.

Servizi integrativi e accessori

La Cooperativa da ampia disponibilità ad assicurare la presenza dell'operatore in situazioni di emergenza prolungando o anticipando l'orario di servizio per sostenere la famiglia nei casi di necessità.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo e di abbigliamento adeguato e opportunamente riconoscibile personalizzato con il logo della Cooperativa. Sono inoltre in possesso di telefono cellulare di servizio per garantire un tempestivo scambio di comunicazioni e la pronta rintracciabilità.

Per la parte riguardante il servizio di trasporto di rimanda al cap. 2.4 a pag. 10 della presente Carta dei Servizi.

Personale

La Cooperativa impiega assistenti qualificati (ADEST,OSS,OTA) ed educatori con maturata esperienza nel settore di almeno due anni.

Indicatori e standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano il punto di riferimento per orientare il lavoro degli operatori ed hanno una funzione di garanzia nei confronti dei familiari e degli utenti. Essi indicano in maniera esplicita gli obiettivi di qualità che il servizio si impegna ad assicurare. Nella tabella seguente sono esplicitate gli indicatori della qualità considerati, la loro definizione e gli standard garantiti.

INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD
Accesso al servizio	Contenuti dell'accREDITamento	Rispetto integrale
Flessibilità del servizio	Possibilità di modulare il servizio nel rispetto dei bisogni specifici di utenti e loro famigliari	Accolte tutte le richieste compatibili con l'organizzazione del servizio
Tempestività	Tempo trascorso dalla progettazione all'attivazione dell'intervento dell'operatore	All'atto della richiesta la risposta è immediata Tra la segnalazione e l'attivazione dell'intervento trascorre il tempo necessario per la conoscenza del caso e l'individuazione dell'operatore, comunque non superiore ai 7 giorni
Continuità del servizio	Procedure che garantiscono la continuità degli interventi educativi	Sostituzione immediata del personale (reperibilità) Affiancamento iniziale del nuovo operatore da parte di colleghi con esperienza (tirocinio) Impegno a mantenere lo stesso operatore da un anno all'altro, se le condizioni lo consentono
Frequenza del monitoraggio del P.E.I	Attività di monitoraggio del P.E.I. che si svolge su due livelli: interno all'équipe del servizio (coord. tecnico, operatori, psicologo) esterno in rete con i referenti scolastici e/o con l'Emdh	Riunione periodica interna di coordinamento legata alla singola situazione, e comunque non meno di una volta al mese La frequenza del monitoraggio con la rete dei servizi è concordata in relazione al singolo caso
Frequenza della valutazione del P.E.I.	Si riferisce alla raccolta di dati e informazioni che permettono di verificare l'efficacia dell'intervento educativo	Di norma tre volte all'anno
Modalità di comunicazione con i familiari	Si riferisce alla possibilità per i familiari di parlare con gli operatori per qualsiasi esigenza nonché la capacità di fornire agli stessi tutte le informazioni necessarie rispetto all'organizzazione/gestione del servizio in maniera chiara e trasparente	Contatti periodici (almeno tre volte l'anno) con le famiglie attraverso: comunicazioni dirette; colloqui individuali e riunioni; comunicazioni scritte; comunicazioni telefoniche; somministrazione dei questionari;
Attività di supervisione	Momenti periodici di supervisione individuale e/o di gruppo sui casi programmata e/o su richiesta dell'operatore	Supervisione mensile per ciascun caso seguito e comunque non meno di una ora al mese
Titoli e requisiti	Titoli di studio e i requisiti professionali del personale previsti	Rispetto e/o adeguamento del parametro previsto
Formazione ed aggiornamento	Organizzazione eventi formativi di qualificazione e di aggiornamenti	Non meno di un intervento formativo e/o di aggiornamento all'anno per gli operatori del servizio
Privacy	Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (art. 13 Dlgs 196/2003)	Rispetto integrale della normativa

3. TRASPORTO

Caratteristiche del servizio

La Cooperativa predispone soluzioni di trasporto adeguate e tempestive per rispondere alle esigenze dell'assistito: raggiungere il posto di lavoro, di studio, di terapia o altri luoghi di interesse.

Il servizio di trasporto fornito si distingue per :

- regolarità e puntualità del servizio
- pulizia e condizione igieniche delle vetture
- cura dell'aspetto relazionale del personale a contatto con l'utenza
- servizi differenziati in funzione delle aspettative e delle esigenze degli utenti

Obiettivi

Il principale obiettivo consiste nel formulare e definire criteri organizzativi e operativi che consentano una qualità sempre più elevata dei servizi di trasporto.

Il servizio di trasporto che la Cooperativa fornisce mira a ridurre le limitazioni che caratterizzano la vita dei disabili e che spesso contribuiscono a precludere loro opportunità di lavoro, svago e relazione.

Attività

L'autista/accompagnatore preleva l'assistito/utente dall'abitazione e/o dalla struttura aiutandolo nella deambulazione o negli spostamenti con la carrozzina, lo accompagna al luogo indicato e/o attende il disbrigo dei servizi da svolgere per poi riaccompagnarlo a destinazione. Quando è richiesto la cooperativa garantisce un'assistenza continua, che inizia con il prelievo e termina con l'accompagnamento o l'attesa nel luogo indicato. I familiari o conoscenti che lo desiderano hanno la possibilità di accompagnare il proprio assistito durante il trasporto.

Destinatari del servizio

Possono accedere al servizio di trasporto tutte le persone affette da problemi di deambulazione, disabilità psichica, post-traumatici.

Strumenti e attrezzature

Per le attività di assistenza tutto il personale è fornito di guanti monouso e, dove necessario, di telini.

La Cooperativa possiede un ampio parco auto in grado di soddisfare i bisogni specifici dei disabili: cinque auto attrezzate per trasporti in carrozzine, due auto attrezzate per trasporti in lettiga e carrozzine e quattro pulmini da sei/nove posti attrezzati per trasporti in carrozzina.

Dispone inoltre di lettighe e carrozzine necessarie allo spostamento di persone con difficoltà nella deambulazione, una sedia portantina, pedane adattabili all'autolettiga per il trasporto di carrozzine, teli di scivolamento, fasce ventrali, seggiolone e alzatina per bambini e, in comodato dall'Azienda Sanitaria territoriale, un cingolo. Ogni auto ha in dotazione un sistema di navigazione satellitare gps.

Servizi integrativi e accessori

Ogni auto è provvista dei presidi igienico-sanitari necessari agli interventi assistenziali e di primo soccorso qualora si verificano situazioni di emergenza durante l'accompagnamento.

La Cooperativa è in grado di rispondere alle emergenze con la pronta disponibilità di un automezzo sempre reperibile presso la Sede e di organizzare trasporti di accompagnamento anche al di fuori del territorio regionale.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo e di abbigliamento adeguato e opportunamente riconoscibile personalizzato con il logo della Cooperativa. Sono inoltre in possesso di telefono cellulare di servizio per garantire un tempestivo scambio di comunicazioni e la pronta rintracciabilità.

Personale

La Cooperativa impiega assistenti qualificati (ADEST,OSS,OTA) e con maturata esperienza nel settore di almeno due anni. In particolare tutti gli autisti hanno conseguito una certificazione di abilitazione professionale (CAP).

Gestione del parco auto

La Cooperativa ha all'interno della propria organizzazione un Responsabile della Logistica addetto alla programmazione della manutenzione ordinaria e straordinaria del parco automezzi. Egli garantisce inoltre l'ordine e la pulizia degli automezzi attraverso la programmazione periodica dei lavaggi.

Per la manutenzione e i lavaggi la Cooperativa si appoggia a officine e autolavaggi convenzionati ed è quindi in grado di garantire tempi rapidi di intervento.

Indicatori e standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano il punto di riferimento per orientare il lavoro degli operatori ed hanno una funzione di garanzia nei confronti dei familiari e degli utenti. Essi indicano in maniera esplicita gli obiettivi di qualità che il servizio si impegna ad assicurare.

Nella tabella seguente sono esplicitate gli indicatori della qualità considerati, la loro definizione e gli standard garantiti.

INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD
Accesso al servizio	Contenuti dell'accreditamento	Rispetto integrale
Flessibilità del servizio	Possibilità di modulare il servizio nel rispetto dei bisogni specifici di utenti e loro famigliari	Accolte tutte le richieste compatibili con l'organizzazione del servizio
Tempestività	Tempo trascorso dalla progettazione all'attivazione dell'intervento dell'operatore	All'atto della richiesta la risposta è immediata Tra la segnalazione e l'attivazione dell'intervento trascorre il tempo necessario per la conoscenza del caso e l'individuazione dell'operatore, comunque non superiore ai 7 giorni
Continuità del servizio	Procedure che garantiscono la continuità dell'attività professionale e del trasporto	Sostituzione immediata del personale (reperibilità) Affiancamento di un automezzo di soccorso
Valutazione del servizio	Valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini utenti	Sempre al termine del servizio e almeno una volta all'anno nel caso di servizi prolungati
Titoli e requisiti	Titoli di studio e i requisiti professionali del personale previsti	Rispetto e/o adeguamento del parametro previsto
Formazione ed aggiornamento	Organizzazione eventi formativi di qualificazione e di aggiornamenti	Non meno di un intervento formativo e/o di aggiornamento all'anno per gli operatori del servizio
Comfort dei mezzi di trasporto	Garanzia di efficienza e igiene dei mezzi	Manutenzione meccaniche periodiche e programmate Pulizia interna ed esterna e igienizzazione con cadenza quindicinale
Privacy	Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (art. 13 Dlgs 196/2003)	Rispetto integrale della normativa

4. AIUTO ALLA PERSONA

Caratteristiche del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare ha lo scopo di permettere alle persone con problemi di autonomia e non autosufficienza di rimanere al proprio domicilio, vicino alla famiglia e nella realtà sociale di appartenenza. Il servizio di aiuto alla persona si realizza attraverso azioni e interventi volti a favorire le opportunità di vita autonoma e di integrazione sociale delle persone disabili.

Obiettivi

L'aiuto alla persona, che risponde sia a bisogni di carattere temporaneo che prolungato, si pone l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il luogo di vita abituale, garantendo il maggior benessere possibile per l'utente tramite l'erogazione di diversi tipi di prestazioni.

Attività

I compiti propri di questo tipo di interventi sono le attività di cura e di igiene della persona, l'aiuto nella mobilità, il supporto all'utilizzo di ausili e nella somministrazione dei pasti. Si svolge a domicilio o in strutture protette (ospedali, centri per disabili, case di riposo) e, per alcune attività, prevede l'uscita nel territorio.

Nello specifico, l'operatore sostiene la persona in difficoltà nelle attività della vita quotidiana, nell'esecuzione dei compiti assegnati per il mantenimento delle capacità personali, collabora a realizzare interventi per favorire la vita di relazione; garantisce la cura e l'igiene della persona favorendo l'autonomia in tale area; assicura il riordino dell'ambiente; promuove l'autosufficienza nell'attività giornaliera (riordino, pulizia dell'alloggio, lavaggio e stiratura biancheria, preparazione pasti e aiuto nella deambulazione).

Tra le altre prestazioni che Cooperativa Sociale Acli è in grado di offrire ci sono: l'accompagnamento finalizzato all'integrazione ed alla fruizione del tempo libero, il disbrigo pratiche, spese e rifornimenti, aiuto nella somministrazione di diete e farmaci e il supporto all'infermiera/medico.

Destinatari del servizio

Il servizio di assistenza si rivolge a persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale.

Strumenti e attrezzature

La Cooperativa fornisce al personale per le attività di assistenza i guanti monouso e dove necessario i telini.

L'operatore viene dotato dei seguenti strumenti:

- scheda del progetto assistenziale individuale (P.A.I.): in cui sono annotati obiettivi, modalità e tempi di intervento e di verifica del servizio
- diario giornaliero: in cui vengono trascritti gli interventi assistenziali effettuati. Tale diario è un importante strumento utile nei passaggi di consegna tra colleghi e un fondamentale ausilio per relazionare, aggiornare e rendere partecipe la famiglia dell'andamento del servizio

Servizi integrativi e accessori

Tra i servizi integrativi che offriamo rientrano i soggiorni estivi con funzione "respiro" per le famiglie e che rappresentano un'importante opportunità di partecipazione sociale per le persone disabili.

Inoltre la Cooperativa fornisce il servizio di pedicure e manicure a domicilio con operatori qualificati e con esperienza nel settore.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo e di abbigliamento adeguato e opportunamente riconoscibile personalizzato con il logo della Cooperativa.

Sono inoltre in possesso di telefono cellulare di servizio per garantire un tempestivo scambio di comunicazioni e la pronta rintracciabilità.

Personale

La Cooperativa impiega assistenti qualificati (ADEST,OSS,OTA) e con maturata esperienza nel settore di almeno due anni.

Indicatori e standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano il punto di riferimento per orientare il lavoro degli operatori ed hanno una funzione di garanzia nei confronti dei familiari e degli utenti. Essi indicano in maniera esplicita gli obiettivi di qualità che il servizio si impegna ad assicurare. Nella tabella seguente sono esplicitate gli indicatori della qualità considerati, la loro definizione e gli standard garantiti.

INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD
Accesso al servizio	Contenuti dell'accreditamento	Rispetto integrale
Flessibilità del servizio	Possibilità di modulare il servizio nel rispetto dei bisogni specifici di utenti e loro famigliari	Accolte tutte le richieste compatibili con l'organizzazione del servizio
Tempestività	Tempo trascorso dalla progettazione all'attivazione dell'intervento dell'operatore	All'atto della richiesta la risposta è immediata Tra la segnalazione e l'attivazione dell'intervento trascorre il tempo necessario per la conoscenza del caso e l'individuazione dell'operatore, comunque non superiore ai 7 giorni
Continuità del servizio	Procedure che garantiscono la continuità degli interventi assistenziali	Sostituzione immediata del personale (reperibilità) Affiancamento iniziale del nuovo operatore da parte di colleghi con esperienza (tirocinio) Impegno a mantenere lo stesso operatore da un anno all'altro, se le condizioni lo consentono
Frequenza del monitoraggio del P.A.I	Attività di monitoraggio del P.A.I. che si svolge su due livelli: interno all'équipe del servizio (coord. tecnico, operatori, psicologo) esterno in rete con i referenti scolastici e/o con l'Emdh	Riunione periodica interna di coordinamento legata alla singola situazione, e comunque non meno di una volta al mese La frequenza del monitoraggio con la rete dei servizi è concordata in relazione al singolo caso
Frequenza valutazione P.A.I.	Raccolta di dati e informazioni che permettono di verificare l'efficacia dell'intervento assistenziale	Di norma tre volte all'anno
Modalità di comunicazione con i familiari	Possibilità per i familiari di parlare con gli operatori per qualsiasi esigenza nonché la capacità di fornire agli stessi tutte le informazioni necessarie rispetto all'organizzazione/gestione del servizio in maniera chiara e trasparente	Contatti periodici (almeno tre volte l'anno) con le famiglie attraverso: comunicazioni dirette; colloqui individuali e riunioni; comunicazioni scritte; comunicazioni telefoniche; somministrazione dei questionari
Attività di supervisione	Momenti periodici di supervisione individuale e/o di gruppo sui casi programmata e/o su richiesta dell'operatore	Supervisione mensile per ciascun caso seguito e comunque non meno di una ora al mese
Titoli e requisiti	Titoli di studio e i requisiti professionali del personale previsti	Rispetto e/o adeguamento del parametro previsto
Formazione ed aggiornamento	Organizzazione eventi formativi di qualificazione e di aggiornamenti	Non meno di un intervento formativo e/o di aggiornamento all'anno per gli operatori del servizio
Privacy	Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (art. 13 Dlgs 196/2003)	Rispetto integrale della normativa

PARTE III

Relazione con l'utenza e con i familiari

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di garantire il rispetto dei principi di tutela, trasparenza e partecipazione, si esplicitano di seguito:

- i diritti degli utenti e principi che ispirano il servizio
- le modalità di monitoraggio interne degli indicatori
- il sistema di valutazione della qualità percepita
- il sistema di reclamo

DIRITTI DEGLI UTENTI E PRINCIPI GUIDA DEL SERVIZIO

Nella Cooperativa Sociale ACLI i diritti degli utenti ispirano la realizzazione dei servizi. La declinazione dei diritti degli utenti testimonia l'impegno nel lavoro di cura, assistenza e accompagnamento orientato alla qualità intesa come soddisfazione dei bisogni dell'utente.

Nello specifico la Cooperativa intende garantire nell'erogazione del servizio i seguenti diritti degli utenti:

centralità e soddisfazione dell'utente

attenzione all'offerta di servizi che rispondano a bisogni espressi o potenziali;

qualità del servizio offerto

La cooperativa ed i suoi operatori lavorano per :

- un approccio multidimensionale rispetto alle problematiche dell'utente;
- rispettare e tenere conto delle condizioni soggettive degli utenti (età, interessi, desideri, etc.);
- offrire attività differenziate e personalizzate;
- realizzare percorsi educativi coerenti con le potenzialità di ogni singolo utente;
- incrementare abilità e competenze sociali al fine di sostenere l'autonomia e ridurre condizioni di esclusione;
- valutare periodicamente ed in modo partecipato per impostare ed articolare le attività offerte;

imparzialità

nell'offerta del servizio non verranno introdotte discriminazioni di alcuna natura ed eventuali esclusioni o limitazioni verranno motivate da incompatibilità di natura operativa organizzativa o strutturale;

informazione

sull'attività, sulle proposte, sui cambiamenti mediante incontri con gli utenti , con le famiglie e/o le organizzazioni che li rappresentano;

partecipazione

degli utenti delle loro famiglie e delle organizzazioni che li rappresentano attraverso incontri individuali o plenari per facilitare l'espressione di opinioni e suggerimenti e la discussione di proposte in un'ottica di collaborazione e coinvolgimento;

efficacia

delle prestazioni ricercata attraverso la qualità professionale degli operatori, un lavoro di co-progettazione e coordinamento delle figure impegnate, di collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio e di valutazione continua dei servizi offerti. Il servizio è svolto da personale in formazione periodica;

efficienza

dell'organizzazione perseguita attraverso l'ottimizzazione delle risorse materiali e umane e la definizione di procedure atte a garantire l'economicità e l'uniformità delle prestazioni;

continuità

delle prestazioni garantita nel corso dell'anno;

semplificazione

dei percorsi di accesso al servizio e nelle modalità di interazione (colloqui, richieste, eventuali reclami sono favoriti anche da modalità informali);

personalizzazione

rispetto alle problematiche di ogni singolo utente e comunque compatibilmente con le esigenze di razionalizzazione del servizio;

lavoro di rete

con i servizi pubblici, con il volontariato organizzato e non, con i familiari e loro associazioni e con tutti gli altri stakeholder del servizio;

RESPONSABILITA' DEI FAMILIARI

All'atto della stipula del contratto con i familiari vengono condivise le modalità organizzative del servizio (orari, attività, contatti, modalità di comunicazione) che impegnano reciprocamente erogatore e beneficiario. Eventuali esigenze specifiche possono essere concordate con il Coordinatore tecnico-organizzativo.

MODALITA' E MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI

Nella seguente tabella vengono esplicitate le modalità e gli strumenti di monitoraggio degli indicatori con l'individuazione della funzione responsabile.

INDICATORE	RESPONSABILE	MODALITÀ/STRUMENTI DI MONITORAGGIO
Accesso al servizio	Coordinatore tecnico-organizzativo	Rispetto integrale del contratto
Flessibilità del servizio	Coordinatore tecnico-organizzativo	Report: tabulati di raccolta utenti serviti e attività svolte
Tempestività	Coordinatore tecnico-organizzativo	Report sulla tempistica di attivazione del contratto offerta servizi
Continuità del servizio	Coordinatore tecnico-organizzativo	Analisi del rapportino mensile del servizio
Frequenza del monitoraggio del P.E.I	Coordinatore tecnico-organizzativo	Valutazione e report mensile
Frequenza della valutazione del P.E.I.	Coordinatore tecnico-organizzativo	Valutazione e report periodici
Attività di supervisione	Psicologo	Report sulle verifiche delle relazioni tecniche di supervisione
Titoli e requisiti	Responsabile Area Produttiva	Anagrafica soci
Formazione e aggiornamento	Responsabile della Formazione	Piano annuale della formazione
Privacy	Direzione	Rispetto integrale della normativa
Modalità di comunicazione con i familiari	Coordinatore tecnico-organizzativo	Report periodici su comunicazioni e colloqui Verifiche periodiche attraverso la somministrazione dei questionari
Comfort dei mezzi di trasporto	Responsabile della Logistica	Report mensile gestione parco automezzi
Valutazione del servizio di trasporto	Coordinatore tecnico-organizzativo	Verifiche annuali o al termine del servizio attraverso la somministrazione dei questionari
Frequenza del monitoraggio del P.A.I	Coordinatore tecnico-organizzativo	Valutazione e report mensili
Frequenza della valutazione del P.A.I.	Coordinatore tecnico-organizzativo	Valutazione e report periodici

LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La rilevazione della qualità percepita può essere definita, per il settore dei servizi sociali, come la raccolta e l'analisi delle opinioni dei soggetti direttamente coinvolti nel processo di erogazione di un servizio (utenti, responsabili, operatori) che esprime e misura il loro gradimento o malcontento.

La sua implementazione risulta rilevante per due ordini di motivi:

- il sollecitare l'espressione della propria opinione da parte degli utenti può contribuire a costruire migliori rapporti di fiducia fra l'utenza e l'ente erogatore del servizio
- i dati e le informazioni raccolte rappresentano per l'organizzazione altrettanti input informativi utili ad individuare difficoltà o carenze e quindi a migliorare la qualità dei servizi erogati, a vantaggio di tutta la collettività.

Per la rilevazione della qualità percepita Il servizio intende avvalersi in particolare di:

- a) indagini di gradimento
- b) un sistema di gestione dei reclami

INDAGINI DI GRADIMENTO

Sulle base delle dimensioni della qualità individuate sono stati predisposti i seguenti questionari di rilevazione al fine di monitorare periodicamente la qualità percepita:

- a) questionario di soddisfazione dell'operatore
- b) questionario di soddisfazione dell'utente/familiare

DIRITTO DI REVOCA E SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il cittadino utente ha facoltà di revocare l'organismo che realizzerà gli interventi previsti nel progetto personalizzato. Per limitare i rischi e conseguenze derivanti dall'interruzione del servizio, la Cooperativa investe particolare attenzione nel sistema di gestione dei reclami. In tal modo si intende prevenire il realizzarsi di situazioni che possono determinare la revoca del servizio.

Il reclamo, per quanto con una connotazione fortemente negativa, rappresenta un indicatore preciso dei giudizi dell'utente sulla qualità del servizio erogato. Un sensore, o un segnale d'allarme, che tasta il polso dell'insoddisfazione (anche di quella inespressa, che non si manifesta in un reclamo) e che mette in luce la disponibilità dell'azienda ad avviare da una parte i necessari meccanismi di comunicazione e "compensazione" con il cliente/utente e, dall'altra, i correttivi interni sulla struttura che permettono il non ripetersi delle situazioni di disservizio.

Istituire un sistema di gestione dei reclami garantisce quindi opportunità di crescita, per l'organizzazione all'azienda che vede aumentate le sue capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento qualitativo. Dimostrare di possedere tali capacità, significa garantire ai clienti/utenti che le loro considerazioni saranno prese in seria considerazione e che le modalità di erogazione dei servizi possono quindi essere migliorate. Queste rappresentano le condizioni essenziali per far crescere un sentimento di fiducia che rappresenta uno degli obiettivi più importanti da perseguire da parte di Cooperativa Sociale Acli.

Gli **obiettivi** specifici del sistema di gestione dei reclami sono:

- dotare l'organizzazione di uno strumento sensibile a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente;
- implementare un sistema di analisi dei reclami per orientare le decisioni relative al miglioramento della qualità dei servizi.

Il servizio ha attivato un sistema di reclamo secondo il processo descritto in tabella:

FASE	ATTIVITÀ
SEGNALAZIONE RECLAMO	Al fine di facilitare la presentazioni di reclami da parte dell'utente/familiare la Cooperativa rende disponibile il N. telefonico della sede (il centralino, Tel. 0434/541313, è disponibile dalle ore 8,00 alle ore 18,00; nei giorni e negli orari di chiusura è attiva la segreteria telefonica. È inoltre possibile fare la segnalazione direttamente al Coordinatore tecnico-organizzativo, reperibile telefonicamente nei giorni feriali e festivi dalle ore 7,00 alle ore 22,00 (il N. di cellulare è registrato nel contratto lasciato in copia al destinatario del servizio)
REGISTRAZIONE	Il Coordinatore tecnico-organizzativo ha il compito di registrare nel verbale di riunione settimanale dell' équipe del servizio gli eventuali reclami sopravvenuti.
VALUTAZIONE RECLAMO	<p>Il Coordinatore tecnico-organizzativo dà valutazione del reclamo eventualmente coinvolgendo le persone che ritiene necessarie</p> <p>Il reclamo può essere valutato secondo questa classificazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • non accettato: in caso di reclamo infondato, errori di rilevazione, informazione non completa • accettato in concessione: non ci sono leve di azione per agire sulla non conformità • non grave non conformità non strutturale e con impatto non significativo sul cliente • grave non conformità con impatto significativo sul cliente <p>Vengono poste in essere azioni correttive nei casi di non conformità non grave o grave; se dalla non conformità nasce un'azione correttiva è compito del Coordinatore tecnico-organizzativo verificare la corretta attuazione delle azioni proposte</p>
ARCHIVIAZIONE	E' compito del Coordinatore tecnico-organizzativo archiviare i reclami (verbali di riunione) e verificare la corretta applicazione delle azioni correttive



Servizi educativi, di assistenza e di trasporto sociale
...quando c'è bisogno di prendersi cura...

Cooperativa Sociale ACLI
Società Cooperativa - O.N.L.U.S.
Via Chiavornicco 36/38 - 33084 Cordenons (PN)
tel. 0434/541313 (da cell.340/7002734)
fax 0434/45261
www.coopacli.it
info@coopacli.it