



CARTA DEI SERVIZI



GESTIONE DI SERVIZI SOCIALI ORIENTATI
PER LA PROMOZIONE UMANA E L'INTEGRAZIONE
SOCIALE DEI CITTADINI

PRESENTAZIONE



La Carta dei Servizi è uno strumento di vera e propria condivisione e progettualità partecipata. È un documento previsto dalla legge italiana per garantire al cittadino trasparenza sui servizi offerti da una data organizzazione. Dunque la carta dei servizi è la modalità attraverso la quale, la Iside diffonde in maniera chiara a cittadini e committenti le informazioni relative alla sua organizzazione, alla struttura, alla mission, alle prestazioni e servizi, alla metodologia operativa e ai principi ispiratori. Essa rappresenta così l'impegno a rispettare quanto descritto e allo stesso tempo lo strumento di controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. Permette altresì un continuo dialogo partecipativo per la costruzione del sistema integrato dei servizi che oscilla tra bisogni e risorse attivabili.



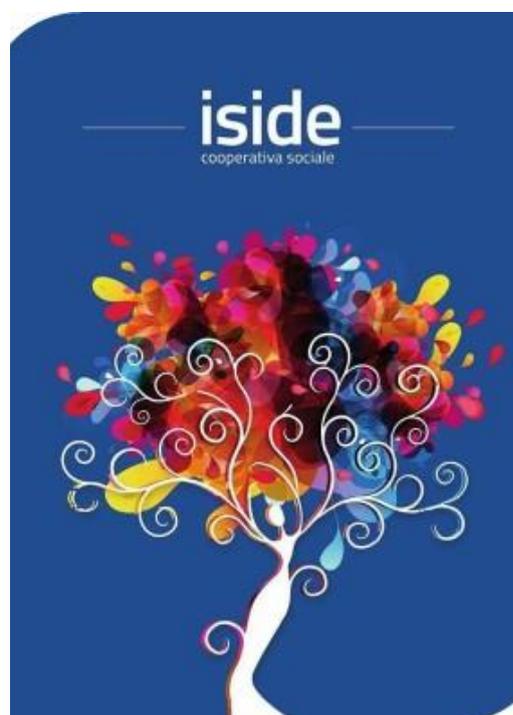
LA ISIDE

SOCIETÀ
COOPERATIVA
SOCIALE

nasce nel 1996 e opera nel campo nel settore dei Servizi alla persona. Ha sede legale a Carini, via Marchiano n. 2 e opera su mandato ed in collaborazione con gli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative pubbliche e private, con le associazioni e gli enti del privato sociale.

LA COOPERATIVA

vanta un'esperienza ventennale di operatività e gestione di servizi alla persona all'interno del territorio siciliano e negli anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative tali da costruire risposte articolate e personalizzate in relazione a bisogni e richieste.



Abbiamo scelto da tempo di impostare il nostro lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità degli interventi e il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi inviati e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.



I SERVIZI E LE AREE DI INTERVENTO

La ISIDE opera nel campo dei servizi sociali e socio-sanitari orientati, al fine di implementare il c.d. modello di Welfare Community. Ciò, attraverso un sistema di interventi a rete volto a promuovere un'etica della responsabilità capace di identificare e mettere in rete, appunto, tutti i tipi di risorse: da quelle private a quelle pubbliche, da quelle umane e familiari a quelle organizzative e finanziarie. Un modello che trova fondamento nell'affermazione del principio di sussidiarietà, attuato attraverso le sinergie fra tutti gli attori sociali, pubblici e privati, che di fatto hanno sancito il passaggio dal vecchio modello di Welfare State, basato sul principio di pubblico (D.P.R. n. 616/1977) al nuovo modello di **Welfare Mix** (pubblico-privato). Il lavoro della cooperativa e le aree di intervento collegate alla sua operatività va di certo inquadrato nell'idea di welfare non già come l'insieme di interventi che riguardano le fasce più deboli della nostra società, ma secondo la traduzione letterale di "benessere" dell'intera popolazione. La cooperativa realizza, dunque, non soltanto interventi che tendono a garantire diritti e condizioni di vita minimali per i gruppi sociali che vivono ai margini della società, ma, in senso olistico opera in termini di miglioramento della qualità della vita e della convivenza sociale di tutte le componenti di una comunità di persone.



In questo senso, la ISIDE sposa le indicazioni dell'Ocse (2005) per la realizzazione di un welfare attivo, volto a investire sul capitale umano, quindi sugli individui, affinché possano maturare conoscenze e competenze tali da muoversi autonomamente per la saturazione dei loro bisogni.

Così la rete di protezione si può basare non solo sulla predisposizione dei servizi ma sull'importante possibilità offerta agli individui di sceglierli, utilizzarli e valutarli per ricalibrare a loro volta le politiche di erogazione. Un processo di deistituzionalizzazione che, accompagnato al decentramento delle politiche gestionali dei servizi, e alla terziarizzazione italiana, contribuisce alla strutturazione del c.d. welfare mix. Un passaggio, quello dal welfare state al welfare mix, che sancisce il più importante passaggio dalla produzione di beni materiali alla produzione di beni relazionali.

Negli anni di lavoro in cooperativa ci si è resi conto di quanto, in qualità di attore di terzo settore, il sistema cooperativo che sta alla base del suo funzionamento abbia offerto anche un contributo all'attività economica, alla dinamica occupazionale nel suo complesso, alla costruzione di capitale sociale, alla vita relazionale tipico del suo carattere di sussidiarietà che riveste rispetto all'intervento pubblico.



SERVIZI PER LA DISABILITÀ



SERVIZI RESIDENZIALI (Comunità alloggio per disabili psichici, gruppi appartamento per disabili psichici);

SERVIZI DOMICILIARI (assistenza domiciliare; assistenza domiciliare integrata; servizi domiciliari per la disabilità grave Art. 3 comma 4 lett. b) del D.P. n. 589/2018); Servizio di Assistenza a persone in condizione di disabilità gravissima (Legge Regione Sicilia n.4/2017); servizi socio-educativi domiciliari; Home Care Premium);

SERVIZI SCOLASTICI (assistenza igienico personale e assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per studenti disabili; sostegno educativo scolastico ed extrascolastico);

CENTRI DIURNI per disabili minori e adulti;

PROGETTI INDIVIDUALIZZATI (Implementazione art.14 l.328/00; servizi per la "Vita Indipendente", progetti "Dopo di noi");

SEGRETARIATO SOCIALE E FRONT-OFFICE SPECIALISTICO



IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

a favore di alunni disabili frequentanti le
scuole secondarie di secondo grado del
territorio della Città Metropolitana di
Palermo



IL NOSTRO SERVIZIO

La Cooperativa Iside provvederà a fornire le attrezzature, i mezzi tecnici e le strutture operative necessarie all'espletamento del Servizio di Trasporto in questione, in conformità e coerenza con quanto richiesto dalla Città Metropolitana di Palermo.

Nello specifico, si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone disabili non autosufficienti o con ridotte capacità nello specifico gli alunni disabili frequentanti le scuole secondarie di 2° grado del territorio della Città Metropolitana di Palermo: è presente una sede operativa sita nel Comune di Caccamo (PA), attrezzata con Computer completo di accesso ad internet, telefono e fax, sito internet della Cooperativa con specifico link sul servizio oggetto di gara con Call Center, raggiungibile attraverso il numero 091 8149074, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e il lunedì e il mercoledì dalle 15.30 alle 18.00.

In merito all'organizzazione del servizio la cooperativa Iside si impegna a prelevare gli assistiti al loro domicilio per essere condotti c/o gli Istituti e a riaccompagnarli alla fine delle lezioni presso il loro domicilio o presso la destinazione dagli stessi indicata, tenendo conto anche degli orari scolastici degli assistiti. Si precisa, a tal proposito, che l'erogazione del servizio sarà garantita con le seguenti modalità: da lunedì al sabato nella fascia oraria compresa dalle ore 7:00 alle ore 17:00.

IL NOSTRO SERVIZIO

Ai fini dell'ottimizzazione del servizio il piano organizzativo prevede l'adozione delle seguenti modalità:

- Comunicazione di avvio servizio
- Presa in carico dell'assistito
- Definizione di un Piano Individuale di Trasporto
- Definizione di un Piano di Trasporto Generale
- Registrazione delle prestazioni effettuate
- Relazione trimestrale sull'andamento del servizio
- Piano di comunicazione col personale e con gli utenti.

In modo più puntuale si procederà nel seguente modo: il

Coordinatore avrà cura di comunicare all'Ente l'effettivo avvio del servizio e convocherà un incontro per conoscere gli operatori che saranno impegnati nel servizio. Successivamente effettuerà la presa in carico dell'assistito e avrà, quindi, cura di conoscere le famiglie degli assistiti attraverso un colloquio che servirà ad avere le sue generalità nonché la sua anamnesi psico - sociale. Si procederà all'analisi dei bisogni della persona e, quindi, alla definizione di un Piano Individuale di Trasporto relativo a ciascun utente.

IL NOSTRO SERVIZIO

A seguito di ciò sarà possibile elaborare un Piano di Trasporto generale che conterrà i nominativi degli operatori impegnati nel servizio, i nominativi degli assistiti e gli orari di svolgimento del servizio che dovranno necessariamente tenere conto delle esigenze degli assistiti. Tale Piano potrà subire variazioni ogni qual volta si rende necessario in seguito alle mutate esigenze degli utenti. La Registrazione delle prestazioni effettuate avverrà su un'apposita Scheda di Trasporto nella quale saranno indicati il nome dell'operatore, i nominativi degli assistiti, l'orario di servizio effettuato. Sulla stessa scheda dovrà essere apposta la firma dell'operatore per lo svolgimento dell'attività.

Il personale impegnato nel servizio documenterà l'attività svolta attraverso un apposito Registro presenze e sarà dotato di Tesserino di riconoscimento nel quale sarà indicato l'Ente gestore, l'Ente Erogatore, nome e cognome, qualifica e fotografia dell'operatore. Trimestralmente il Coordinatore avrà cura di predisporre una Relazione sull'andamento del servizio che contenga un'analisi dettagliata dello stesso sia dal punto di vista tecnico – operativo sia dal punto di vista relazionale nei confronti degli utenti e degli operatori. In termini relazionali la coop. Iside intende garantire la realizzazione di un piano di comunicazione stabile ed efficace sia nei confronti del personale sia nei confronti degli utenti e dei loro familiari. Nei confronti del personale tale azione si estrinsecherà attraverso uno scambio di informazioni tra gli operatori all'interno di apposite riunioni di equipe che saranno effettuate con cadenza mensile e che avranno lo scopo di verificare e valutare le prestazioni effettuate e adeguare di volta in volta gli interventi alle situazioni.

IL NOSTRO SERVIZIO

Nei confronti degli utenti e dei familiari l'azione mira ad instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione reciproca. A tal fine gli operatori si rapporteranno con l'utente e la sua famiglia in modo partecipativo stimolando il dialogo per facilitare l'espressione in qualunque momento delle proprie esigenze; a ciascun utente e familiare verrà comunicato il recapito telefonico del Coordinatore del servizio, il quale si renderà reperibile per ricevere comunicazioni, reclami o richieste da parte degli assistiti. Modalità che si intendono adottare per il contenimento del turnover degli operatori: Il turn-over, nell'ambito dei servizi socio assistenziali e sanitari, è un elemento estremamente gravoso per gli enti no-profit privati operanti nel Terzo Settore. L'esperienza ventennale della Cooperativa Iside consente, comunque, di riuscire a contenere i fenomeni di turn-over che, se non gestiti, rischiano di inficiare il servizio erogato a scapito della qualità che si intende garantire all'utenza. Principio metodologico fondamentale è, infatti, il mantenimento di un rapporto stabile operatore-utenti al fine di privilegiare la relazione di fiducia che si viene a instaurare nella relazione d'aiuto e personalizzare così al massimo il servizio reso. Pertanto ci si impegna a limitare al minimo il turnover, per certi versi naturale in un'organizzazione, adattandolo per quanto possibile alle esigenze dell'utente. Per quanto concerne le modalità di sostituzione di operatori, la cooperativa Iside adotta due strade alternative: l'una, interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro laddove possibile; l'altra, esterna, attraverso la chiamata in servizio di operatori sostituti, in possesso di pari qualifica, che tempestivamente e in tempo reale possano sostituire gli operatori titolari.

IL NOSTRO SERVIZIO

Il sistema delle sostituzioni temporanee (per assenze imprevedibili, tipo malattia) prevede la prestazione del Coordinatore che, quotidianamente, a inizio giornata lavorativa, accerta la presenza degli operatori disponendo le necessarie sostituzioni attraverso una delle due vie citate in precedenza. Nel caso si verificasse la situazione di non disponibilità del personale supplente, la cooperativa Iside prenderà contatto con gli utenti scoperti entro la prima ora di servizio del proprio personale per l'individuazione di una strategia alternativa. Le sostituzioni per periodi più lunghi (ad esempio ferie prolungate, maternità, ecc.), invece, vengono programmate con anticipo ed effettuate mediante lo scorrimento dell'elenco dei sostituti, attraverso un passaggio di consegne tra l'operatore e il sostituto comprendente l'informazione e l'eventuale presentazione all'utente del suo nuovo operatore. In ogni caso, nell'assegnazione del personale supplente, il criterio prioritario resta comunque quello della continuità.

Nel rispetto delle finalità operative la Cooperativa eroga e gestisce i suoi servizi sulla base di precisi e infungibili principi, che ne delineano la mission complessiva.



I NOSTRI PRINCIPI

Ø Uguaglianza: tutti i Servizi erogati guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Ø Imparzialità e continuità: la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Ø Riservatezza: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti

Ø Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Ø Partecipazione: la Cooperativa al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Ø Efficienza ed efficacia: l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i fruitori del Servizio. Le Cooperative dell’ati s’impegnano a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.



IL NOSTRO SERVIZIO

A seguito di ciò sarà possibile elaborare un Piano di Trasporto generale che conterrà i nominativi degli operatori impegnati nel servizio, i nominativi degli assistiti e gli orari di svolgimento del servizio che dovranno necessariamente tenere conto delle esigenze degli assistiti. Tale Piano potrà subire variazioni ogni qual volta si rende necessario in seguito alle mutate esigenze degli utenti. La Registrazione delle prestazioni effettuate avverrà su un'apposita Scheda di Trasporto nella quale saranno indicati il nome dell'operatore, i nominativi degli assistiti, l'orario di servizio effettuato. Sulla stessa scheda dovrà essere apposta la firma dell'operatore per lo svolgimento dell'attività.

Il personale impegnato nel servizio documenterà l'attività svolta attraverso un apposito Registro presenze e sarà dotato di Tesserino di riconoscimento nel quale sarà indicato l'Ente gestore, l'Ente Erogatore, nome e cognome, qualifica e fotografia dell'operatore. Trimestralmente il Coordinatore avrà cura di predisporre una Relazione sull'andamento del servizio che contenga un'analisi dettagliata dello stesso sia dal punto di vista tecnico – operativo sia dal punto di vista relazionale nei confronti degli utenti e degli operatori. In termini relazionali la coop. Iside intende garantire la realizzazione di un piano di comunicazione stabile ed efficace sia nei confronti del personale sia nei confronti degli utenti e dei loro familiari. Nei confronti del personale tale azione si estrinsecherà attraverso uno scambio di informazioni tra gli operatori all'interno di apposite riunioni di equipe che saranno effettuate con cadenza mensile e che avranno lo scopo di verificare e valutare le prestazioni effettuate e adeguare di volta in volta gli interventi alle situazioni. Nei confronti degli utenti e dei familiari l'azione mira ad instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione reciproca. A tal fine gli operatori si rapporteranno con l'utente e la sua famiglia in modo



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Società Cooperativa Iside intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi svolti in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- Assicurare al Committente e al fruitore dei servizi un livello costante di qualità in tutti i servizi erogati;
- Rilevare i bisogni del Committente e del fruitore dei servizi dal momento della richiesta al momento dell'erogazione;
- Assistere il Committente e il fruitore dei servizi anche successivamente all'erogazione, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione del feedback;
- Perseguire la costante innovazione del know-how e la standardizzazione di metodi ed esperienze acquisite.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:



Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:

processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;

processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;

processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.

Documentazione delle attività

nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

Verifica e revisione

cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano



LE NOSTRE CERTIFICAZIONI



ISO 14001:2015

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E/O ALLA PERSONA: ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTA AD ANZIANI E DISABILI; ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE, ALLE AUTONOMIE ED ALLA COMUNICAZIONE PERSONALE PER DISABILI PRESSO LE SCUOLE; SERVIZI SOCIO-LUDICO-RIABILITATIVI DOMICILIARI RIVOLTI A DISABILI; SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI RIVOLTI A MINORI E FAMIGLIE. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE.

ISO 9001:2015

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E/O ALLA PERSONA: ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTA AD ANZIANI E DISABILI; ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE PRESSO LE SCUOLE; ASSISTENZA ALLE AUTONOMIE E ALLA COMUNICAZIONE PERSONALE PER SOGGETTI CON DISABILITA'; SOCIO-LUDICO RIABILITATIVI A DOMICILIO E IN REGIME SEMIRESIDENZIALE RIVOLTO A DISABILI; SOCIALI ED EDUCATIVI RIVOLTI A MINORI E FAMIGLIE; COMUNITA' ALLOGGIO PER DISABILI PSICHICI; EROGAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA IN REGIME RESIDENZIALE PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI E NUCLEI FAMILIARI; GESTIONE ASILI NIDO E SPAZIO GIOCHI. EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE. EROGAZIONE DEI SERVIZI DI TRASPORTO CON BUS NAVETTA PER MINORI, ANZIANI E DISABILI.

UNI 11010:2016

GESTIONE COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRI DIURNI PER DISABILI

UNI 11034:2003

GESTIONE ASILI NIDO E SPAZIO GIOCO





METODOLOGIA DEGLI INTERVENTI E STRUMENTI OPERATIVI

La metodologia adottata nella presa in carico globale del soggetto si ispira al metodo di rete, pertanto si guarda al ruolo svolto dai singoli nodi delle reti nelle quali il soggetto è contenuto considerandoli portatori di competenze nel fronteggiamento delle difficoltà. Le azioni metodologiche connesse a tali orientamenti sono:

- interventi miranti al rafforzamento della rete di supporto esistente;
- attivazione di reti di supporto a breve termine per la gestione di problemi che richiedono una soluzione per un limitato arco di tempo;
- attivazione di reti a lungo termine per la gestione di situazioni più problematiche.
- attivazione e coinvolgimento della comunità attraverso la programmazione ed esecuzione degli interventi, in un'ottica di community care (la comunità che impara a prendersi cura di sé stessa).



In particolare, nell'ottica del case management comunitario si vuole realizzare una forma di intervento che si rivolge simultaneamente alle famiglie e alle loro rete sociale. Si vuole adottare un modello operativo orientato all'integrazione, al mantenimento, al potenziamento nell'ambiente di vita delle persone e consiste nell'assicurarsi che esse acquisiscano o potenzino le competenze necessarie per mantenere un benessere personale e sociale soddisfacente. Da un lato così ci si fa carico dei bisogni del singolo offrendo supporto e servizi puntuali, dall'altro si propone di attivare legami che eventi critici hanno potuto o possono ostacolare, di sviluppare pratiche innovative quali il gemellaggio tra utenti, il mutuo aiuto, l'empowerment delle persone.

Dal punto di vista strettamente operativo si implementerà il metodo di rete su due versanti:

- reti primarie e secondarie degli utenti;
- la rete dei Servizi a essi rivolti.

Così, l'equipe psicosociale costituita da assistenti sociali, educatori e psicologi, pedagogisti, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri, effettuerà un'attenta lettura della situazione e la valutazione dei bisogni, rischi, potenzialità; definirà un piano di intervento personalizzato e di attuazione degli interventi diretti e indiretti secondo modalità e tempi adeguati alla natura del problema e alle risorse disponibili; Implementerà attività di raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, con le Scuole, con l'Asp e altri enti territorio; Provvederà ad inviare ai servizi sanitari Asp situazioni di minori e adulti per i quali si rende necessaria una valutazione psicodiagnostica e presa incarico terapeutica ed al Servizio Sociale Territoriale dei Comuni per interventi socio assistenziali e di tutela; Effettuerà equipe settimanali per la valutazione dei bisogni, la definizione dei progetti di intervento, alternati a quelli di programmazione del servizio.

Gli interventi realizzati dal punto di vista organizzativo si configurano attraverso l'impiego importante di figure specializzate nel coordinamento e nella supervisione.



IL COORDINAMENTO

Il coordinamento ha il fine di garantire l'omogeneità dei servizi offerti parallelamente al monitoraggio costante del progetto. Risulta, infatti, indispensabile un'attenta gestione del sistema nella sua complessità che necessita di una professionalità che si occupi di:

- Attivazione e organizzazione pratica del servizio;
- Coordinamento costante delle attività progettuali;
- Coordinamento e controllo del personale (si intende anche la gestione delle sostituzioni);
- Mantenimento costante dei contatti con i Servizi Sociali territoriali ed i luoghi della salute;
- Comunicazione all'Ente Committente di qualsiasi variazione intervenuta sul numero degli utenti e sulla tipologia delle prestazioni erogate;
- Monitoraggio lo stato di avanzamento del progetto e gestione delle fasi di valutazione e delle con particolare attenzione alle criticità emergenti e garantendo un rapporto costante con le istituzioni;
- Promozione di iniziative volte al coinvolgimento del volontariato sociale;
- Supervisione mensile degli operatori;
- Collaborazione nella costruzione, l'aggiornamento e la realizzazione dei Piani Individualizzati, mantenendo contatti costanti con tutte le figure professionali coinvolte nella cura del minore con disabilità secondo una metodologia di rete.



LA SUPERVISIONE

Il lavoro della supervisione consiste nell'analizzare quanto emerge nelle relazioni lavorative in senso ampio, e portare alla luce un'interpretazione operativa già evidenziata nel gruppo. Può essere anche necessario evidenziare una dinamica di gruppo, per poi andare a cogliere e utilizzare le diverse reazioni per prendere in considerazione i significati più complessi della realtà. In questo modo le persone imparano a leggere la comunicazione propria e degli altri. Il tentativo della supervisione è quello di favorire le dinamiche comunicative, rispettare le varie visioni della realtà, abituando i partecipanti al dialogo e il dialogo è possibile solo nel rispetto delle posizioni dell'altro, anche nel non accordo, ma esplicitato. Esplicitare i nessi tra il proprio pensiero e la propria operatività permette di fare chiarezza rispetto alle proprie posizioni.



LA GESTIONE DEL PERSONALE



La gestione del personale è ritenuta di prioritaria importanza per la realizzazione di un servizio di qualità. La nostra Cooperativa adotta **GecosPlus**, l'applicativo pensato e realizzato dalla Società Informatica SIxS - Soluzioni Informatiche per il Sociale, organizzazione specializzata nella realizzazione di piattaforme informatiche a supporto dei servizi socio-sanitari.

Si tratta di un applicativo web accessibile da qualsiasi dispositivo (pc, tablet, smartphone) connesso ad internet, nel rispetto dei protocolli di sicurezza e riservatezza dei dati previsti dalle normative vigenti. Attraverso GecosPlus la Cooperativa è in grado di gestire in modo semplice e dinamico sia le proprie risorse umane che gli utenti in carico al servizio.

All'interno del programma il servizio è organizzato attraverso una comoda struttura ad albero costituita da vari livelli (territori, tipologia di intervento, etc..) per rispondere al meglio alle necessità operative del servizio stesso. Attraverso questa gestione è possibile:

- creare un database completo di tutti gli utenti in carico;
- assegnare a ciascun assistente i propri utenti;
- pianificare gli orari di intervento attraverso una calendarizzazione puntuale delle attività da svolgere;
- gestire le assenze/sostituzioni con il supporto di funzionalità in grado di reperire;
- velocemente risorse disponibili e verificare che ogni intervento da erogare non resti scoperto.



Una volta costruita la struttura del servizio, assegnate le risorse e pianificate gli orari di intervento ciascun operatore può, sia attraverso rilevatori fissi sia attraverso dispositivi mobili (smartphone, tablet) visualizzare il proprio piano di lavoro, rendicontare il proprio lavoro svolto indicando tutte le informazioni necessarie ad una rendicontazione chiara ed esaustiva (servizio/cantiere/utente, giorno, ora inizio intervento, ora fine intervento, tipologia di prestazione erogata, eventuali imprevisti o note da segnalare).

I dati rilevati verranno inviati attraverso l'uso di rete internet, alla piattaforma di gestione GecosPlus per permetterne il controllo in tempo reale. Una volta rilevate le presenze il responsabile del servizio avrà a disposizione delle viste dedicate attraverso cui verificare in modo puntuale l'esattezza e la completezza dei dati rilevati. Il sistema potrà essere inoltre configurato in modo da consentire anche un accesso profilato da parte dell'Ente Appaltante ai fini del reperimento di dati e informazioni di sua pertinenza.

L'ente committente avrà a disposizione un indirizzo web attraverso il quale con una username e password accederà da qualsiasi postazione connessa ad internet (Pc, smartphone o tablet) alle informazioni importanti per consentire la verifica dell'andamento del servizio.

L'utilizzo dell'applicativo GecosPlus consente l'informatizzazione dell'intera gestione organizzativa e funzionale dell'attività richiesta, garantendo i seguenti benefici complessivi:

- cura e attenzione per le esigenze funzionali dei servizi gestiti e/o degli utenti in carico;
- condivisione in tempo reale di tutte le informazioni importanti per la gestione del servizio;
- aggiornamento e comunicazione tempestivi tra Ente Appaltante ed Ente Affidatario;
- ottimizzazione del livello di efficienza ed efficacia sia della struttura organizzativa e gestionale;
- miglioramento delle qualità e delle condizioni di lavoro di ogni singola figura coinvolta;
- semplificazione e funzionalità nella gestione dei dati;
- puntualità e chiarezza nella lettura dell'informazione;
- tempestività nella gestione di imprevisti e/o cambiamenti;
- monitoraggio e controllo efficiente ed efficace del lavoro.



GECOS
Il GEstionale per COoperative Sociali



SOSTITUZIONI E CONTENIMENTO DEL



Il significato del termine "turn – over" sta ad indicare l'indice di rotazione e di avvicendamento. Tuttavia la natura cooperativa dell'Ente considera tale rotazione come altamente rischiosa. Un problema particolarmente significativo cui corrispondono notevoli effetti sono infatti di due tipologie:

- Costi tangibili per l'organizzazione (ricerca, selezione, formazione di nuovo personale);
- Costi intangibili consistenti nella perdita della qualità dei servizi erogati (impatto sui rapporti fiduciari con l'utenza, implicazioni sull'umore e sulla stabilità di colleghi e utenti, ecc..).

Pertanto, per l'erogazione di servizi di qualità la Cooperativa si pone come priorità il monitoraggio costante del rischio di turn-over. Tra le strategie di contenimento del fenomeno, negli anni, sono state maturate azioni di prevenzione e fronteggiamento di elementi quali:

- carichi di lavoro eccessivi;
- fattori di stress introiettati;
- difficoltà e conflitti con superiori e colleghi;
- bassa retribuzione;
- assenza di opportunità e avanzamento di mansione;
- mancanza di adeguate politiche di formazione e sviluppo (soprattutto per le figure chiave);
- scarsa sicurezza del posto di lavoro;

Le aree sulle quali la Cooperativa interviene per il contenimento del turnover sono così:

- Analisi del clima aziendale e dei motivi della fuoriuscita attraverso interviste (soprattutto in casi di conflitto con responsabili e/o colleghi);
- Piani di formazione e sviluppo del personale;
- Comunicazione aziendale (interna ed esterna) per rafforzare la forza di attrazione del brand e della cultura aziendale;
- Revisione dei sistemi premianti e incentivanti (premi di risultato, una tantum, fringe benefits, ecc.);
- Coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.



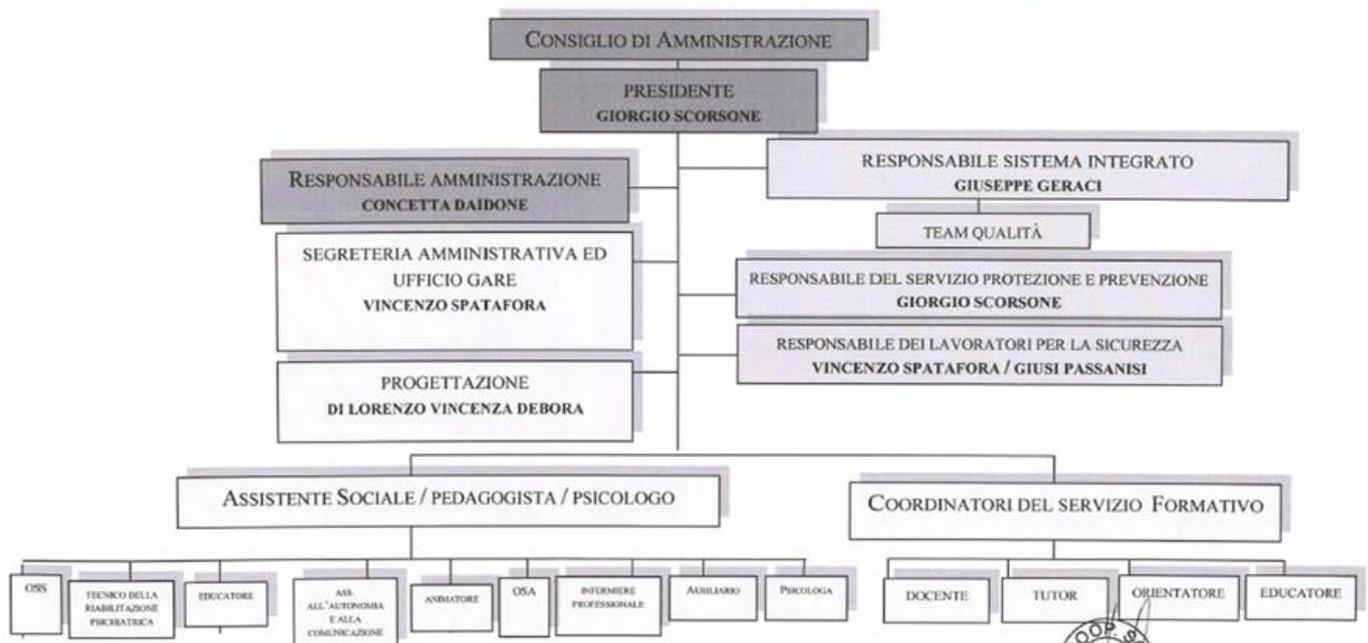
Appare, inoltre, importante evidenziare quanto la Cooperativa abbia attenzione per i criteri di equità interna, poiché una marcata politica di progressione di carriera avrebbe come effetto inevitabile lo snaturamento delle caratteristiche fondative dell'ente stesso. Nelle organizzazioni come la nostra infatti contano di più il commitment, l'identità e il coinvolgimento negli obiettivi strategici, la flessibilità nel conciliare tempi di lavoro e di vita, più che il successo personale ed economico, non essendo un'azienda a mero scopo di lucro.

Il personale in ferie, malattie, permesso, assente o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, è tempestivamente sostituito in modo da non provocare carenze, inadempienze o danni all'efficacia del servizio. La Cooperativa, prima dell'avvio di ogni servizio, redige l'elenco completo degli operatori potenzialmente sostituiti di pari qualifica agli organici e lo trasmette all'ente appaltante. Le sostituzioni sono sempre comunicate entro due giorni anche tramite posta elettronica.



ORGANIGRAMMA

 ISIDE Soc. Coop. Soc.	ORGANIGRAMMA	MOD ORG	
		Rev 02 01.04.2021	Pag 1 di 1





SISTEMA DI VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

La Cooperativa prevede costanti momenti di monitoraggio e valutazione finalizzati a valutare l'efficacia degli interventi disposti, prevedendo la possibilità di ridefinire alcuni aspetti e/o contenuti. Si ritiene, infatti che il sistema di monitoraggio e valutazione sia utile a vigilare, attraverso il confronto su basi documentali e informative certe, il percorso progettuale e pianificato di ogni servizio per apportare i necessari riaggiustamenti in corso d'opera. Ciò attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

La valutazione e il monitoraggio delle attività è attuata su due livelli, complementari e di simultanea esecuzione. Secondo una metodologia scientifica di valutazione dei processi di aiuto e sostegno in seno all'espletamento di servizi rivolti a soggetti in difficoltà, si adotterà una distinzione, analiticamente riportata di seguito, tra la valutazione di progetto/servizio e la valutazione del Progetto Individualizzato predisposto per ogni persona che accede ai nostri servizi.



È possibile rintracciare il processo valutativo suddividendo il progetto
in tre fasi:



VALUTAZIONE EX ANTE



**VALUTAZIONE DI
IMPLEMENTAZIONE IN
ITINERE**



VALUTAZIONE EX POST





Valutazione Ex Ante

Viene svolto dall'equipe del progetto ed esplora la corretta esecuzione delle azioni preliminari per il corretto successivo svolgimento del progetto. È una fase nella quale si valuta se sono stati fissati formalmente le modalità di organizzazione, di distribuzione dei compiti e delle responsabilità; se sia stato svolto il corso di addestramento iniziale e ognuno sappia quello che deve fare e come lo deve fare; se siano stati elaborati i modelli di documentazione del sistema qualità UNI EN ISO che verranno usati.

Gli **Indicatori** individuati sono:

- pratiche comunicative e di metodologie di documentazione che fanno da base informativa al migliore svolgimento delle azioni;
- modalità di coordinamento e standardizzazione di procedure.

Le Attività da attuare saranno:

- presentazione generale della pianificazione dettagliata e delle attività progettuali
- predisposizione e sviluppo del sistema di comunicazione, interno ed esterno
- predisposizione e sviluppo dei sistemi di documentazione delle attività
- predisposizione e sviluppo del sistema di disseminazione delle informazioni
- pianificazione dettagliata del budget in relazione alle attività.

Gli **Strumenti** utilizzati rappresenteranno la documentazione atta alla comunicazione tra i vari professionisti che si alternano nei compiti del progetto. Essi, inoltre, forniranno la base documentale per il successivo lavoro di monitoraggio e valutazione in itinere e finale.

1. Per la **Valutazione di progetto/servizio** sono previsti:

- Scheda Formazione,
- Registro Operatori,
- Foglio Firma,
- Piano settimanale Operatori.

Per la **Valutazione dell'Utenza** sono previsti:

- Registro Utenti,
- Scheda Utente,
- Consenso informato,





Valutazione di Implementazione in itinere

si tratta della valutazione di efficienza, nella quale ci si chiede se si sono realizzate le attività previste nel piano per il periodo che si esamina; se ognuno ha realizzato compiti e responsabilità assegnati, se ci sono stati scostamenti, difficoltà da aggiustare. Inoltre essa è volta a prendere in esame anche l'efficacia, e ci si chiede se gli obiettivi fissati in termini di azioni da svolgere sono state realizzati; se ci sono stati dei vincoli non previsti e se ci sono in itinere delle correzioni da apportare. Questo tipo di valutazione, sebbene riportata analiticamente non è da considerarsi scandita temporalmente. Essa non ha valore temporale a sé stante poiché si dipana nell'intero decorso della vita di comunità. È all'interno di questa macro-area valutativa che si innesta il monitoraggio dell'andamento delle dinamiche degli espletamenti progettuali. Si ritiene, pertanto, che essa sia il fulcro attorno al quale ruota la validità del progetto e quindi del servizio all'utenza. La valutazione di implementazione viene svolta dal coordinatore del progetto insieme con gli attori istituzionali (servizi sociali dei comuni, servizi socio-sanitari) e comunitari (reti sociali coinvolte), tramite la redazione di report di avanzamento che fungono da base informativa per riunioni di monitoraggio a scadenza mensile. I report riporteranno le informazioni e la documentazione atta a capire scostamenti dal piano, soddisfazione degli utenti, effettiva realizzazione delle azioni, vincoli e ostacoli incontrati, proposte di variazione in itinere.

Gli **Indicatori** di fase saranno quindi relativi a:

- Scostamento tra attività previste e attività realizzate;
- Necessità di rielaborazione delle attività in relazione a cambiamenti esterni.

Le **Attività** riguarderanno:

- la misurazione quindicinale della pianificazione dettagliata, in termini di coerenza interna dei compiti e costi previsti (efficienza) e di rapporto con gli obiettivi previsti (efficacia);
- l'analisi dei feedback degli attori coinvolti, in termini di impatto rispetto a quanto ci si aspettava e rispetto a quello che si aspettavano loro;
- l'analisi della coerenza delle attività realizzate in ordine agli obiettivi del progetto;

Gli **Strumenti** utilizzati per la **Valutazione di Progetto/Servizio** saranno:

- Piano riassuntivo dell'attività svolta;
- Mansionario,
- Scheda di Supervisione.

Gli **Strumenti** di **Valutazione dell'Utenza**, saranno:

- Annotazioni,
- Scheda di osservazione degli incontri protetti/PEI/PAI;
- Colloquio Individuale,
- Relazione Mensile



Valutazione ex post

Una terza valutazione, finale, è d'impatto, nella quale ci si chiede se le azioni svolte hanno davvero migliorato la situazione del contesto scelto, secondo quanto ci si era prefissi.

L'Outcome di fase è l'analisi e documentazione finale delle attività di progetto, con Indicatori sull'efficienza, efficacia e impatto delle attività svolte in ordine agli obiettivi prefissati. Questa valutazione integrerà la parte organizzativa con quella tecnica scientifica, producendo un Rapporto Finale del progetto che documenterà il lavoro svolto e i suoi risultati.

L'azione verrà pianificata dall'equipe di progetto e condivisa con la rete territoriale.

Gli **Strumenti** previsti sono:

- *Customer Satisfaction*, valuteranno gli esiti del percorso, utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione degli utenti del servizio, considerando particolari dimensioni di qualità a seconda delle diverse funzioni analizzate. Possono essere utilizzati come strumenti di valutazione di qualità del servizio, permettono infatti di realizzare analisi e comparazioni di dati aggregati. Verranno utilizzati con una modalità di tipo non ispettivo ma partecipata, orientata al livellamento verso l'alto della qualità dell'intervento.
- *Scheda soddisfazione utenza interna*, valuteranno gli esiti dei percorsi (di ascolto, di socializzazione, educativi) utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione dell'operatore, considerando per ciascuna funzione specifiche dimensioni di qualità. Tali strumenti possono essere utilizzati come strumenti di autovalutazione da parte del singolo operatore e come strumenti di valutazione di qualità del servizio. Permettono infatti di realizzare analisi di casi individuali e comparazioni di dati aggregati. Sono impostate per essere utilizzate con una modalità di tipo non ispettivo ma partecipata, orientata al livellamento verso l'alto della qualità dell'intervento.
- *Scheda di valutazione progetto*, valuteranno l'influenza che l'intervento ha rispetto alla sua utenza potenziale e rispetto a interlocutori potenziali "alleati" del servizio (per es. gli insegnanti, i familiari). Utilizzeranno come fonte di informazione la percezione e l'opinione degli attori, considerando in particolare dimensioni di qualità per le quali tali attori sono ritenuti specificamente competenti (per es.: le informazioni sul servizio; l'immagine del servizio; l'accessibilità al servizio; la professionalità degli operatori).

Verranno pertanto individuati le variabili dipendenti ed indipendenti con caratteristiche ostative sull'erogazione e sulla ricezione del servizio e rimozione di esse, attraverso tecniche di indagine osservazione non strutturata, colloqui, documentazione statistica, studio dei casi, questionario a risposte multiple, questionari self-report sui livelli qualitativi inerenti il vissuto relazionale ed emotivo-esperienziale del soggetto fruitore degli interventi o delle attività.



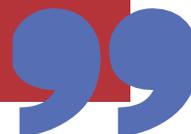
DOVERI DEGLI OPERATORI

Gli operatori hanno il dovere di:

- assicurare la prestazione lavorativa, secondo le modalità e i tempi previsti dai Piani individualizzati;
- contribuire alla pianificazione del progetto di presa in carico, individuando criteri funzionali di operatività, stabilendo obiettivi, contenuti, metodi, spazi, tempi, strumenti;
- verificare l'andamento delle attività programmate, modificando, integrando, adeguando l'iniziale progetto assistenziale individuale;
- analizzare eventuali difficoltà presentatesi, individuando criteri idonei a rimuovere le medesime, formulando proposte risolutive;
- relazionare periodicamente;
- svolgere le attività previste nel progetto assistenziale;
- partecipare alle riunioni del gruppo di coordinamento;
- raccordarsi periodicamente con i servizi territoriali per la presa in carico condivisa;
- compilare la modulistica prevista per la gestione del servizio;



**GLI OPERATORI
IMPEGNATI NEI
NOSTRI SERVIZI
SI IMPEGNANO
AD ASSICURARE
LE PRESTAZIONI
NEL RISPETTO
DEI PRINCIPI
GARANTITI
DALLA
LEGISLAZIONE
ITALIANA**



DIRITTI DELL'UTENZA

L'utente ha il diritto:

- di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- di veder rispettato il proprio ambiente di vita e le proprie relazioni.
- di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



CONTATTI E GESTIONE DEI RECLAMI



ISIDE Soc. Coop. Sociale



Sede legale:

Via Marchiano, n°2 – Carini (PA) Tel./fax 091/8688623 -

Sedi Amm.ve:

Contrada Sanvito snc – Caccamo (PA) Tel 091/8149074;

Piazza Bellipanni 12/B - Cefalù (PA) Tel 0921/605613;

Via Nazionale n. 119 – Cinisi (PA) Tel/Fax 091/8699922



Mail: isidecoop sociale@gmail.com -

Pec: iside@pec.confcooperative.it



Sito web: isidecooperativasociale.it



<https://www.facebook.com/isidecoop>



https://instagram.com/iside_soc.coop.sociale

*Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità,
Sig. Giuseppe Geraci, in forma scritta attraverso una lettera firmata, via e-mail,
via pec o via posta.*

*È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il
Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere
comunque sottoscritto.*

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Carini, 04/06/2024



ISIDE
SOC. COOP. SOCIALE
Via Marchiano, 1 - Tel./Fax 091 8688623
90044 CARINI (PA)
P.IVA 04416610922