



NUOVA GENERAZIONE
cooperativa sociale

Progettazione, Formazione E Gestione
Servizi Socio-assistenziali-sanitari Diurni e Residenziali

www.coopnuovagenerazione.it

Via P. Mattarella • 90019 TRABIA (PA)
Tel. e FAX 091 8147520
e-mail: nuovagen@libero.it
pec: nuovagenerazione@docuseri.it
P.IVA 02732380825



CARTA DEI SERVIZI:
**"SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI A FAVORE DI ALUNNI
CON DISABILITA'"**
(AI SENSI DELLA L 328/00 ART.13)



INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la carta dei servizi

La *carta dei servizi* è un documento previsto dalla normativa italiana per garantire al cittadino trasparenza sui servizi offerti da un'organizzazione.

La *carta dei servizi* è quindi uno strumento informativo chiaro e trasparente dei servizi offerti da **Cooperativa Nuova Generazione**, ma soprattutto è uno strumento di ascolto-partecipazione- comunicazione tra:

- la comunità e i suoi bisogni sociali
- gli utenti che accedono direttamente al servizio
- l'organizzazione che lo eroga

nell'ottica di un miglioramento continuo.

A chi è rivolta

E' un servizio rivolto agli alunni con disabilità di cui al comma 3 dell'art. 3 della legge 104/92 si pone quale finalità primaria l'assistenza materiale, l'ausilio nella comunicazione personale ed il raggiungimento della autonomia.

Il servizio di assistenza scolastica per alunni diversamente abili, residenti nel territorio comunale, consiste nel mantenimento e sviluppo delle capacità del soggetto diversamente abile nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione all'interno del tessuto scolastico e del territorio, sul piano didattico/formativo e relazionale. Il servizio si propone di:

- assicurare l'esercizio del diritto all'istruzione, favorire l'integrazione scolastica e la promozione della piena formazione della personalità degli alunni diversamente abili;
- favorire la realizzazione dei progetti educativi integrati che rispondano ai bisogni specifici della persona nell'ambito della scuola;
- migliorare la qualità dell'integrazione scolastica promuovendo l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia personale;
- assicurare prestazioni di tipo socio-educativo, assistenziale ed ausiliario per l'alunno diversamente abile nell'ambito dell'attività scolastica, nei viaggi di istruzione e durante il momento della mensa.

Obiettivi della carta dei servizi?

La *carta dei servizi* assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini/utenti.

La carta dei servizi è utile ai cittadini/utenti per:

- ❖ essere informati in modo chiaro e trasparente sull'offerta dei servizi della cooperativa
- ❖ partecipare attivamente nella valutazione della qualità dei servizi ricevuti
- ❖ essere tutelati rispetto alla qualità del servizio (gestione dei reclami)

La carta dei servizi è utile alla cooperativa per:

- ❖ promuovere la qualità dei servizi offerti
- ❖ promuovere il miglioramento continuo: integrando e innovando i servizi offerti per rispondere a nuovi bisogni della comunità e del cittadino/utente
- ❖ promuovere la trasparenza nella gestione dei propri servizi
- ❖ promuovere la partecipazione e la tutela dei cittadini/utenti
- ❖ assumersi i propri impegni nei confronti del cittadino/utente, della comunità e dell'ente affidante
- ❖ accreditarsi presso gli enti pubblici nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali
- ❖ essere utilizzata come parametro di valutazione per gli enti appaltanti nell'analisi dell'offerta per l'affidamento di servizi socio-assistenziali

Rispetto delle prescrizioni contenute.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi più gravi con la risoluzione del contratto.

I principi fondamentali

La normativa italiana individua i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi a tutela dei cittadini:

- ❖ **principio di uguaglianza:** l'erogazione del servizio deve essere ispirata all'uguaglianza dei diritti degli utenti. **Uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione** (per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche) e non come adozione di un servizio omologato su tutti gli utenti. Il rispetto delle diversità di ognuno e dei particolari bisogni personali è garantito attraverso la realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- ❖ **principio di imparzialità:** le modalità di accesso e l'erogazione del servizio devono avvenire nel rispetto dei **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**. La cooperativa è tenuta a eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto
- ❖ **principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione del servizio deve essere **continua, regolare e senza interruzioni**.
- ❖ **principio di scelta:** Garantire al cittadino di **poter scegliere tra i soggetti** che erogano il servizio di cui ha bisogno; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi
- ❖ **principio di partecipazione:** L'utente, e/o i suoi familiari, è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il suo servizio, può fornire eventuali richiami/reclami
- ❖ **principio di efficacia ed efficienza:** l'attività dei soggetti erogatori si basa su criteri di **efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio**. La cooperativa lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La carta dei servizi è pubblicata sul sito di **Cooperativa Nuova Generazione** www.coopnuovagenerazione.it e sulla pagina Facebook.

È possibile richiedere una copia cartacea presso i nostri uffici dal lunedì al sabato: dalle 8.30 alle 13.00; martedì e giovedì dalle 15.30 alle 18.30

Sede legale: Via P. Mattarella – 90019 Trabia (PA) Telefono e fax: 091/8147520

Sedi operative

- Contrada Punzotto- 90010 Corleone (PA)
- Via Generale di Maria 23 – 90100 Palermo
- Via Caputo 66- 90011 Bagheria (Pa)
- Via Baldassare Romano 10- 90018 Termini Imerese (Pa)
- Via Arciprete Gagliano 43 – 90010 Altavilla Milicia (Pa) Tel
- C.da Piano Noce- 90010 San Mauro Castelverde (Pa)
- Via Meli n. 23- 90017 Santa Flavia (Pa)
- Via Gramsci n. 59 90015 Cefalù (Pa)
- Via Agrigento n. 33 – 90100 Palermo
- Via Gibilmanna - 90039 Villabate (Pa)

LA COOPERATIVA NUOVA GENERAZIONE

Cooperativa Nuova Generazione è una cooperativa di tipo A e B che offre **servizi socio assistenziali** dal 1982

Destinatari dei servizi svolti dalla cooperativa sono le **persone in stato di bisogno** (o i loro nuclei familiari) che necessitano di interventi di promozione umana, integrazione sociale, assistenza domiciliare.

VISION, MISSION E VALORI

Vision

Cooperativa Nuova Generazione ha in realtà un solo obiettivo: garantire a ogni persona il **diritto a una vita dignitosa e alla piena partecipazione sociale** indipendentemente dall'età, dalle condizioni di salute e dalle possibilità economiche.

Mission

Cooperativa Nuova Generazione, ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, si propone di **gestire in forma di impresa** servizi socio assistenziali, culturali ed educativi.

Cooperativa Nuova Generazione si impegna a:

- ❖ realizzare interventi di promozione umana ed integrazione sociale
- ❖ garantire servizi qualitativamente elevati che trovano specifica motivazione in riferimento

all'età, alle condizioni personali e familiari degli utenti, dei loro nuclei familiari e dei caregivers

- ❖ mantenimento e possibilmente al recupero rieducativo delle capacità residue dell'utente
- ❖ sensibilizzazione delle comunità locali in cui opera al fine di renderle più consapevoli, attente e disponibili all'accoglienza ed al sostegno delle persone in stato di bisogno

Valori

Il valore fondamentale che muove l'intero nostro operato è la **persona**. Persona intesa come singola entità ma anche come parte integrante e attiva di una comunità.

[...] Capii che un uomo, oltre a vivere per il proprio bene personale, deve inevitabilmente contribuire al bene degli altri [...] – Lev Tolstoj

I valori che ci ispirano:

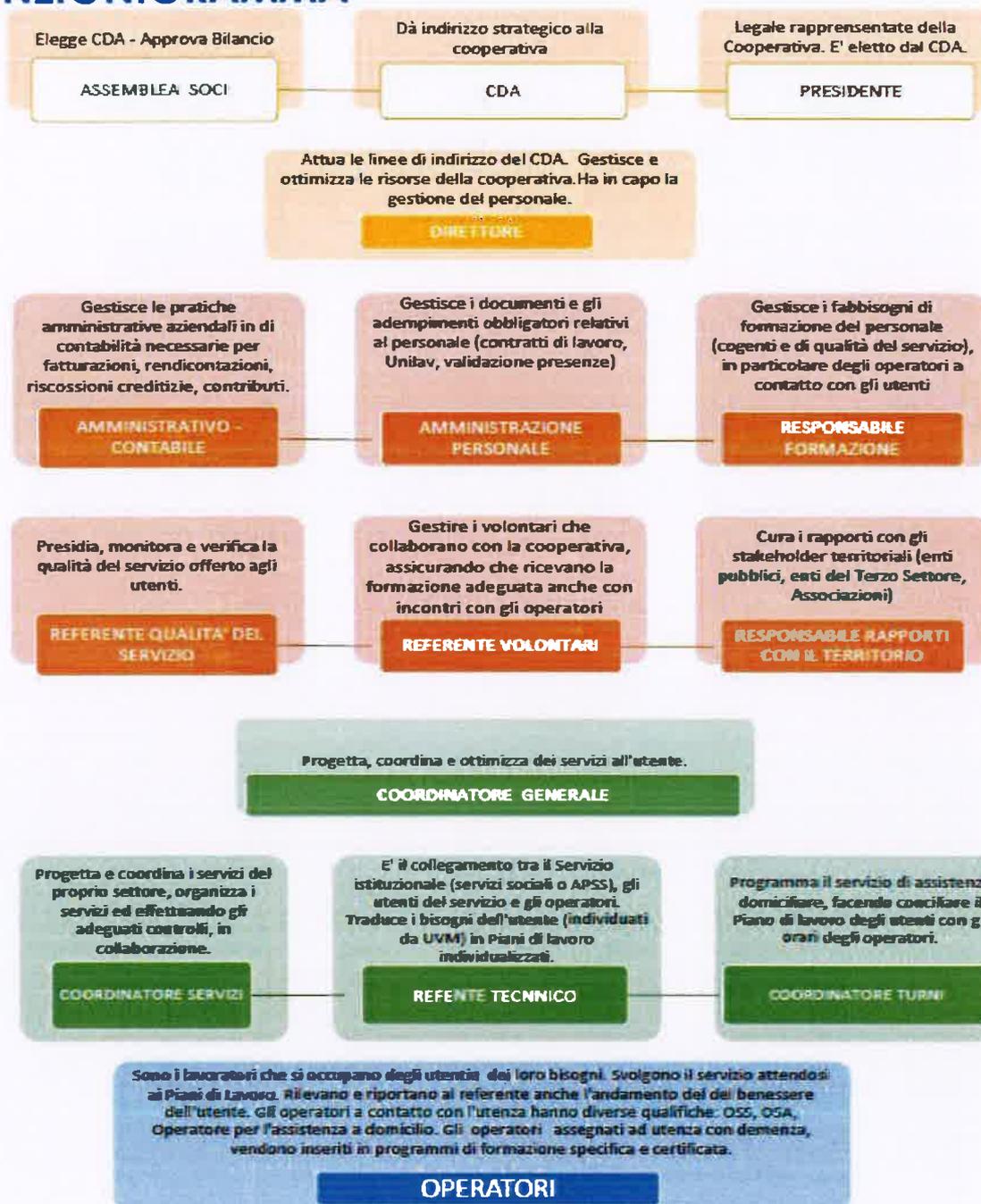
- ❖ Uguaglianza e imparzialità
- ❖ Rispetto e correttezza
- ❖ Flessibilità e responsabilità
- ❖ Rispetto e fiducia
- ❖ Legalità, integrità e trasparenza
- ❖

LA GOVERNANCE

La governance di **Cooperativa Nuova Generazione** è democraticamente gestita attraverso gli organi sociali previsti dallo statuto:

1. Assemblea dei soci
2. Consiglio di amministrazione
3. Comitato di controllo.

FUNZIONIGRAMMA



LE NOSTRE RISORSE: LE PERSONE

Cooperativa Nuova Generazione è consapevole che il valore più grande per ogni organizzazione è sicuramente dato dalle persone che vi lavorano e che fanno la differenza, soprattutto quando si parla di servizi alla persona nei confronti di persone fragili e bisognose di attenzioni.

Il modello perseguito da **Cooperativa Nuova Generazione** è quello della Democrazia Diffusa: **molti operatori sono anche soci della cooperativa** e come tali partecipano direttamente, assieme ai propri rappresentanti, alle decisioni aziendali e sono responsabili dell'andamento globale del servizio.

CON CHI COLLABORIAMO

Gli stakeholders sono coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività e nell'operato di **Cooperativa Nuova Generazione**.

Stakeholder beneficiari

- **Gli utenti** sono coloro che usufruiscono dei servizi di **Cooperativa Nuova Generazione**: prendersi curadi questa categoria di stakeholder rappresenta la mission principale della cooperativa.
- **I loro familiari** rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza. **Cooperativa Nuova Generazione** si impegna pertanto a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.

Stakeholder interni

- **I soci** costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti (poiché possono essere rappresentati da diverse categorie).
- **I dipendenti** che, a vario titolo, rendono possibili i servizi erogati da **Cooperativa Nuova Generazione** e la cui presenza è indispensabile per la cooperativa. Possono essere anche soci.

Stakeholder esterni

- **I volontari** rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire, valorizzando la relazione informale e spontanea. (convenzione con AVULSS)
- **La comunità**, ovvero quell'insieme molto ampio che racchiude, al tempo stesso, la cittadinanza attiva e i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla cooperativa.
- **Gli enti e i soggetti istituzionali** rappresentano coloro che affidano a **Cooperativa Nuova Generazione** l'erogazione di pubblico interesse.
- **La rete di partner**, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui la cooperativa collabora e realizza progetti.
- **I consorzi e le federazioni** volti a coordinare le diverse realtà cooperative.

PRINCIPALI CERTIFICAZIONI ED AUTORIZZAZIONI

<i>Albo delle cooperative</i>	A136510
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Anziani Tipologia Assistenza domiciliare</i>	Iscritta al N. 185 con Decreto Assessorato Enti Locali del 30/05/91
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Anziani Tipologia Telesoccorso</i>	Iscritta al n. 1005 con Decreto Assessorato Enti Locali de 105/10/98
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Anziani Tipologia Casa protetta</i>	Casa protetta anziani presso il Comune di San Mauro Castelverde- iscrizione n. 3695 del 29/05/2013
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Minori Tipologia Assistenza domiciliare</i>	Iscritta al n. 2273 con Decreto Assessorato Enti Locali de 112/05/97
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Minori Tipologia Asilo Nido</i>	Iscritta al n. 5646 con Decreto Assessorato Enti Locali de 130/05/2022
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Minori Tipologia Struttura di accoglienza di secondo livello per msna</i>	Struttura di accoglienza di secondo livello per msna presso il Comune di Trabia- iscrizione n. 4624 del 17/07/2017
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Minori Tipologia Comunità alloggio</i>	Comunità alloggio "Piccolo Principe" per minori presso il Comune di Santa Flavia - iscrizione n 1734 del 20/06/2003
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Disabili Tipologia Assistenza domiciliare</i>	Iscritta al n. 781 con Decreto Assessorato Enti Locali de 112/05/97
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Disabili Tipologia Comunità alloggio</i>	Comunità alloggio "Il Sorriso" presso il Comune di Altavilla Milicia - iscrizione n 2549 del 15/10/2007
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Disabili Tipologia Comunità alloggio</i>	Comunità alloggio "Il Tulipano" presso il Comune di Corleone - iscrizione n 2678 del 23/06/2008;
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Disabili Tipologia Comunità alloggio</i>	Comunità alloggio presso il Comune di Trabia - iscrizione n. 5674 del 19/12/12
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Gestanti, ragazze madri e donne in difficoltà</i>	Casa di accoglienza ad indirizzo segreto per ospitalità di secondo livello presso il Comune di OMISSIS con iscrizione n. 4793 del 16/01/2018
<i>Albo Regione Sicilia Sez. Gestanti, ragazze madri e donne in difficoltà</i>	Casa di accoglienza ad indirizzo segreto per ospitalità di secondo livello presso il Comune di OMISSIS con autorizzazione del 30/06/2020 DRS n. 736

<i>Albo Regione Sicilia Sez. Gestanti, ragazze madri e donne in difficoltà</i>	Centro antiviolenza sito in Bagheria con iscrizione n. 5035 del 19/11/2018
<i>Albo Regione Sicilia Sez. MSNA Tipologia Centro di prima accoglienza</i>	Centro di prima accoglienza msna presso il Comune di Trabia - iscrizione n. 4263 del 23/12/2015
<i>Regione Sicilia Comunità Terapeutica Assistita</i>	Accreditamento Comunità Terapeutica Assistita sita in Trabia contrada Salina D.D. n. 2592/2017
<i>Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali</i>	Iscrizione alla prima sezione del Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati con il numero di iscrizione A/1118/2019/PA
ACCREDITAMENTI	/
<i>Servizio Civile Nazionale</i>	Ente accreditato per il Servizio Civile Universale con il codice SU00299

Per l'espletamento della propria attività la Cooperativa si avvale del sistema di **Qualità** ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

La Cooperativa ha inoltre ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il **Rating di Legalità** con l'assegnazione di due **STELLE ++**

La Cooperativa ha effettuato e mantiene un **modello di organizzazione, gestione e controllo conforme al D. Lgs. 231/2001 e smi**.

Nell'anno 2023 ha ottenuto la certificazione **UNI/PdR 125:2022 "Misure per garantire la parità de genere nel contesto lavorativo"**

SERVIZIO OFFERTO

Il servizio sarà effettuato tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20. Le prestazioni saranno garantite anche nei giorni festivi qualora previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale) e per casi di particolare criticità assistenziale.

Per la realizzazione del servizio la Cooperativa Sociale Nuova Generazione, in raccordo con gli interventi stabiliti nel PAI dal Servizio Sociale Professionale del Comune e/o dalla Provincia, garantirà le seguenti prestazioni:

- 1) aiuto nell'accesso e nell'uscita dalla scuola;
- 2) sistemazione al banco;
- 3) accompagnamento ai servizi igienici, pulizia della persona;
- 4) assistenza durante la consumazione dei pasti;
- 5) assistenza nelle eventuali gite scolastiche;
- 6) aiuto fisico per l'espletamento delle attività vitali non consentite dall'handicap;
- 7) ogni altro sostegno che la condizione di disabilità richiede;
- 8) collaborazione con i docenti nelle varie fasi delle attività scolastiche onde facilitare l'integrazione del soggetto portatore di handicap;
- 9) presenza continua per ogni altra attività scolastica programmata, sia all'interno della struttura che all'esterno della medesima, assecondando le esigenze dell'alunno disabile in collaborazione con il personale docente e non docente anche in orario pomeridiano (stages, cinema, teatro, convegni, manifestazioni, culturali, viaggi di istruzione anche all'estero) previa autorizzazione del genitore o del tutore legale del soggetto disabile e della Provincia Regionale di Palermo
- 10) attività di informazione ed orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso

ai servizi

- 11) collaborazione alla attuazione dei sistemi di verifica degli interventi
- 12) accompagnamento per eventuali accompagnamenti pomeridiani per attività non previste dal programma scolastico con mezzi omologati per il trasporto di soggetti portatori di handicap

Diritti e Doveri dei Clienti

I Diritti

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

I Doveri

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.
- Il Cliente o chi per Lui ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.

Modalità di Reclutamento del Personale e del Periodo di Tutoraggio

Le risorse da impiegare saranno individuate tramite la pubblicazione del bando di selezione su internet ed affissione di manifesti.

La selezione dei candidati per le figure professionali individuate ha l'obiettivo di indagare sulle reali motivazioni che stanno alla base della richiesta e di verificare la presenza di quei requisiti minimi e di preparazione di base necessarie ed indispensabili per consentire una professionale ed efficace realizzazione del servizio.

La selezione di questi sarà effettuata, sotto la diretta responsabilità dell'ente gestore, mediante somministrazione di test psico-attitudinali e colloqui individuali che andranno ad accertare gli aspetti psico-comportamentali, le reali motivazioni, le abilità di comunicazione e di lavoro in gruppo.

Tutto il personale soddisferà i requisiti definiti dal Capitolato Speciale di Appalto e sarà in possesso di attestato di qualifica ottenuti nell'ambito di corsi autorizzati dalla Regione Sicilia o di titoli equipollenti.

In particolare la Cooperativa si impegna a garantire la continuità dell'assegnazione dell'operatore allo studente disabile.

Saranno inoltre privilegiati gli operatori che hanno in precedenza erogato il servizio anche per conto di altro Ente al fine di favorire la continuità relazionale operatore/utente.

Sistema di valutazione Periodica del Personale

Le prevenzioni del burn out e la verifica dell'indicatore "soddisfazione professionale" verranno effettuate attraverso le attività sotto riportate

- ◆ La riduzione delle discordanze e della conflittualità fisiologica interna al gruppo sarà tenuta sotto controllo tramite un percorso di supervisione condotto da uno psicologo. La supervisione sarà incentrata su casi concreti vissuti dalle équipes all'interno del Servizio. La frequenza delle riunioni di supervisione sarà mensile. Oltre alla disamina dei casi, le riunioni di supervisione saranno occasione per ogni operatore per esternare in un clima di fiducia e in un ambiente protetto, i propri vissuti personali circa l'agito di ruolo di vita della comunità.
- ◆ Uno degli elementi della soddisfazione professionale si ritiene sia strettamente legato alla soddisfazione del Cliente e alla risoluzione brillante dei problemi posti da quest'ultimo oltre che dalla sua rete di relazioni (ad esempio la rete familiare). Se tutte le figure professionali impegnate in questo lavoro avranno come obiettivo condiviso quello della soddisfazione dell'utente, il loro lavoro e i loro sforzi saranno tesi al raggiungimento di tale obiettivo. Nel raggiungimento del suddetto riposerà anche in buona parte la soddisfazione per l'attività professionale individuale e della équipe di lavoro con la quale si collabora. L'intenzione è quella di sviluppare un clima di forte collaborazione all'interno dell'équipe di lavoro poiché è importante che garantire omogeneità di prestazione a tutti gli utenti, indipendentemente dai singoli individui presenti sul lavoro in un determinato periodo della giornata.

Formazione- Aggiornamento del Personale

È stato ipotizzato di strutturare il percorso formativo secondo tre fasi successive.

FASE 1 - orientata al sapere:

Le finalità sono quelle di fornire ai partecipanti un "linguaggio della Qualità", attraverso l'esplicitazione di concetti, termini, obiettivi e valori ed il confronto con altre realtà simili che hanno già intrapreso tale processo.

FASE 2 - orientata al saper fare:

In questa fase del processo formativo vengono fornite le competenze necessarie a operare e/o guidare l'azione di un gruppo per il miglioramento continuo (tecniche,

metodi e strumenti). Vengono inoltre illustrati l'approccio metodologico (iter procedurale) e fornite indicazioni inerenti l'organizzazione del servizio.

FASE 3 - orientata al saper essere:

Questa fase ha la duplice valenza di fornire e/o potenziare nei partecipanti quelle competenze e attitudini socioprofessionali (o abilità sociali) che favoriscono la comunicazione e il lavoro di gruppo con i colleghi (orientamento interno al progetto) e allo stesso tempo possono diventare uno strumento per migliorare i rapporti con gli utenti, con i familiari e con il territorio (associazioni di volontariato, parrocchie, etc...) che gravita, in qualche modo, intorno all'anziano.

La formazione verrà gestita da uno psicologo e da un assistente sociale e condotta attraverso incontri di gruppo.

Continuità dell' Assistenza e Contenimento Turn- Over

La Cooperativa si impegna a mantenere lo stesso personale, nel caso in cui questo non dovesse risultare idoneo o disponibile a continuare verranno messe in atto una serie di tecniche finalizzate alla **continuità del servizio**. Nella fase iniziale i nuovi operatori affiancheranno i vecchi per un periodo di tempo non inferiore a 15 giorni. Questa fase è particolarmente delicata e va realizzata con una serie di attenzioni:

- attenzione dell'interlocutore libera da "volontà di cattura";
- attenzione al linguaggio non verbale;
- attenzione ai valori espressi e non;
- attenzione verso le abilità presenti nei singoli e nel gruppo;
- attenzione e analisi dei codici, simboli, significati.

L'atteggiamento di fondo di questo percorso di avvicinamento deve in ogni caso essere caratterizzato da un profondo senso di rispetto del clima affettivo, del modo d'essere e di presentarsi del gruppo.

La fase successiva richiede una grossa disponibilità all'ascolto.

La Cooperativa si impegna formalmente a contenere entro la percentuale del 20% il **turn over** per cause imputabili alla stessa, degli addetti impiegati nello svolgimento delle prestazioni oggetto del presente appalto.

A tale proposito si vuole evidenziare che la Cooperativa Sociale "Nuova Generazione" tende a valorizzare al massimo le proprie risorse umane attraverso alcuni strumenti di seguito elencati:

- La presenza di **un addetto ai problemi lavorativi** dei soci che regolarmente incontra, presso i luoghi di lavoro, tutti gli operatori della cooperativa per rilevare disagi, stanchezze ed altro al fine di intervenire laddove necessario;

- La possibilità di avvalersi di un sostegno per la prevenzione del burn-out costituito dal pool dei consulenti della cooperativa;
- La piena consapevolezza, da parte dei soci, di appartenere ad una rete che garantisce formazione, motivazione, aggiornamento e possibilità di vivere serenamente la situazione lavorativa, anche se particolarmente gravosa;
- L'intensa attività di formazione interna della cooperativa consente di mantenere alta la motivazione fra i soci nel lavoro con persone svantaggiate.

La misurazione della Qualità

Abbiamo affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione
2. la qualità prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione adottato è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile.

Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa. Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

- aspetti relazionali ;
- aspetti strutturali ;

- aspetti connessi alle caratteristiche del servizio ;
- A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

Standard di qualità

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di operatori che utilizza il cartellino d'identificazione, eseguiamo la seguente operazione: numero del personale che usa il cartellino diviso il numero del personale totale).

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

Griglia degli standard di qualità

- Grado d'ascolto
- Grado di cortesia
- Grado di comprensione dei bisogni
- Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori
- Numero totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
- Numero totale mensile degli interventi attivati
- Numero totale mensile ritardi sugli interventi
- Numero totale mensile degli interventi
- Numero medio mensile di ore per intervento
- Numero totale mensile di interventi
- Numero medio mensile di ore per intervento a Clienti privati
- Numero totale mensile di interventi a Clienti privati
- Numero personale che usa il cartellino
- Numero totale personale
- Numero totale annuo Clienti acquisiti
- Numero totale annuo copie materiale informativo distribuite
- Numero totale annuo interventi privati
- Numero totale annuo interventi
- Numero totale operatori
- Numero totale mensile ore formazione e supervisione
- Numero totale annuo operatori variati
- Numero totale annuo operatori stabili
- Numero totale mensile reclami
- Numero totale mensile degli interventi
- Numero totale mensile reclami sui pasti consegnati

- Numero totale mensile pasti consegnati
- Numero totale auto di servizio
- Numero totale operatori
- Numero totale auto
- Numero totale annuo controlli di manutenzione

I reclami

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della Cooperativa.

Presso il Responsabile della Cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti
- verbali

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile del Servizio.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni dal reclamo stesso. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Comune committente.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

I risarcimenti

- Tutti gli Operatori della cooperativa accreditata sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.
- Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa fornitrice, il Cliente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile tecnico del Servizio.

Rapporti con il Territorio

(Modalità di Integrazione con la rete dei servizi e con il volontariato)

Il lavoro con il territorio che la Cooperativa persegue si ispira all'idea che questo è:

- Ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni.
- Scenario di oggettività collettiva che può esprimersi sotto forma di "rete" sociale.
- Sede dei servizi istituzionali, che richiede e nel contempo produce informazione, presa di coscienza, condivisione nell'osservazione dei problemi.

«Il territorio è un sistema spaziale e sociale di dimensioni relativamente ridotte, che consente alla maggior parte dei suoi membri di avere una conoscenza ed una esperienza personale diretta delle attività, degli orientamenti, della posizione sociale, dei connotati

degli altri membri, nel quale la convivenza entro uno spazio limitato, la particolare cultura e sub-cultura che si sviluppa, gli interessi che in esso e per esso nascono, producono una forma peculiare di solidarietà e di identità soggettiva, tali da legare affettivamente le persone a quel territorio e a quelle popolazioni più che ad ogni altro». (Gallino, 1978)

«La rete è un insieme di persone che interagiscono in modo autonomo e libero. Più persone che hanno relazioni, legami o che perseguono un fine comune costituiscono una rete sociale». (Folgheraiter, 1998)

Sviluppare il rapporto con il territorio significa approfondirne la conoscenza, valorizzare le sue potenzialità, partendo dai problemi che maggiormente lo caratterizzano.

Questo si realizza anche attraverso la collaborazione con le associazioni di volontari, le aggregazioni spontanee di cittadini e in sinergia con altre Cooperative che operano nel territorio.

Per la Cooperativa Nuova Generazione lavorare in rete significa coinvolgere e valorizzare le risorse umane presenti nel territorio con l'obiettivo di fornire servizi sempre più adeguati alle necessità del singolo.

Per favorire un ampliamento della rete e per far conoscere la Cooperativa si è attivato sia uno "Sportello Servizi" a cui rivolgersi per avere informazioni sui servizi esistenti sul territorio, sia distribuito materiale informativo (brochures, Carta dei Servizi).

Dove si può trovare la carta

La carta è disponibile presso le associazioni di tutela dei soggetti portatori di handicap, presso i servizi sociali comunali e sarà distribuita a tutti gli utenti fruitori del servizio comprese le istituzioni scolastiche.

Responsabile

E' responsabile dell'applicazione della presente carta dei servizi il Responsabile della Gestione della Qualità della Cooperativa Sociale "Nuova Generazione", D.ssa Laura Rotolo.

La Cooperativa Sociale Nuova Generazione ha sede in Via P. Mattarella – 90019 Trabia (PA) Telefono e fax: 091/8147520

Con i seguenti orari di ricevimento dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.00. Sabato su appuntamento.

Date

Il presente documento è stato pubblicato il 1/09/2005. E' stata revisionata nel mese di Giugno 2023.

Coop. Sociale "Nuova Generazione" a r.l.
IL PRESIDENTE
(Dott.ssa Rotolo Laura Maria)