

CARTA DEI SERVIZI

ITACA SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE A R.L. - ONLUS

<i>PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI</i>	pag.3
1. ITACA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	pag.3
1.2 SCOPO SOCIALE	pag.3
1.3 OGGETTO SOCIALE	pag.4
1.4 LA MISSION	pag.4
1.5 I PRINCIPI OPERATIVI	pag.5
1.6 LA VISION	pag.5
1.7 METODOLOGIA	pag.5
1.8 PRINCIPI SULL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag.5
2 TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE	pag.7
2.1 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 7
3 POLITICA PER LA QUALITA'	pag. 9
3.1 STANDARD DI QUALITA'	pag. 9
4 OPERATORI E PROFILI PROFESSIONALI	pag.11
4.1 FORMAZIONE DEGLIOPERATORI	pag.12
5 I DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI	pag. 13
5.1 PROCEDURE DI TUTELA E MODALITA' DI RECLAMO	pag 13
6 SODDISFAZIONE DELL'UTENTE – CUSTOMER SATISFACTION	pag. 14
6.1 MODELLO DI QUESTIONARIO	pag. 15
7 ATTUAZIONE DLGS 81 (ex626/94)	pag.17
8 ATTUAZIONE DLGS 196/03	pag.17

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi offerti rappresenta l'impegno che ITACA Cooperativa Sociale Onlus prende con i propri clienti per un'offerta socio-educativa di qualità.

Questa è per noi occasione preziosa per definire delle modalità di pianificazione ed erogazione dei servizi che si pongano la qualità del servizio e la soddisfazione dell'utente come beni primari e obiettivi imprescindibili. Un'opportunità per illustrare la nostra offerta e la nostra metodologia sia agli Enti con i quali collaboriamo sia agli utenti che vogliono avvicinarci e conoscerci meglio.

La Carta dei Servizi è soggetta a costanti revisioni affinché possa essere sempre al passo con l'offerta dei servizi della nostra Cooperativa.

1. ITACA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

La società ITACA si costituisce come Cooperativa sociale Onlus il 14 febbraio 2008 a Varese e stabilisce la propria sede legale a Gallarate (VA).

Abbiamo scelto come nome l'isola resa celebre dai miti classici, rivissuta nell'interpretazione di un poeta contemporaneo, Costantino Kavafis. Itaca, come bene a cui tendere, non è un fine bensì un mezzo per mettersi alla ricerca e aprirsi alla conoscenza e all'incontro con l'altro, lo sconosciuto, il diverso. L'importante, ci suggerisce il poeta, non è raggiungere la meta ma è il viaggio che il desiderio della meta ti spinge a compiere, un viaggio al termine del quale ci si trova arricchiti non di beni ma di esperienza.

Il nostro "viaggio" è iniziato nel 1997 con l'Associazione Itaca – Volontari per la Cultura, con sede a Venegono Inferiore. Oltre alle attività culturali, l'associazione inizia a collaborare con il Comune anche per la gestione di servizi educativi pomeridiani rivolti a minori. Questa esperienza spinge a diversificare le aree di intervento, creando al fianco dell'associazione culturale che continua ad operare prettamente a Venegono Inferiore, una cooperativa sociale che si apre alla collaborazione con gli Enti pubblici nella gestione di servizi socio educativi rivolti ai minori.

Tali servizi spaziano dall'assistenza domiciliare, alla gestione di asili nido e scuole materne, all'animazione alla lettura presso le biblioteche, alla programmazione e gestione di servizi pomeridiani rivolti all'infanzia sia durante l'anno scolastico sia durante l'estate, fino al supporto educativo all'interno delle scuole.

1.1 SCOPO SOCIALE

Come riportato negli articoli dello Statuto, la "ITACA" ha uno scopo mutualistico.

Di seguito riportiamo uno stralcio dell'*Articolo 3*.

"La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, ai sensi dell'articolo 1, primo comma, lettera a) della Legge 8 novembre 1991 n.381.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità e in special modo volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo, grazie anche all'apporto dei soci lavoratori, l'autogestione

responsabile dell'impresa.

Lo scopo che i soci lavoratori della Cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali.”

1.2 OGGETTO SOCIALE

Oggetto della Cooperativa sono le attività socio-sanitarie ed educative come riportato all'Articolo 4 dello Statuto, di cui segue uno stralcio.

“La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, aventi come obiettivo:

- Il miglioramento della qualità di vita della persona, agendo sia sui beni relazionali sia sui fattori costituenti il concetto complessivamente inteso di salute;
- integrazione e partecipazione sociale;
- incremento del benessere complessivo della comunità;
- promozione della cultura della diversità e dell'aggregazione.”

In particolare, la Cooperativa si propone di:

1. promuovere, gestire e condurre, in proprio o per conto terzi, spazi e/o servizi di tipo socio-sanitario ed educativo come centri sociali, centri educativi, progetti e iniziative sociali e culturali, in particolar modo rivolte ai minori, agli anziani e alle famiglie, su richiesta delle stesse famiglie o di enti con finalità pubblica, operando in sinergia con le strutture presenti sul territorio;
2. prestare particolare attenzione a tutte le esigenze della famiglia, con attività e servizi di accompagnamento, di sostegno e di assistenza per una serena vita di relazioni e di integrazione sociale, in ogni momento di difficoltà o di bisogno;
3. promuovere la cultura delle pari opportunità e del rispetto delle età e dello sviluppo di ciascuno;
4. promuovere azioni di sussidiarietà nei confronti del mondo della scuola per supportare i programmi educativi e didattici con percorsi integrativi e personale educativo, attraverso una formazione dedicata degli operatori e lo sviluppo di una sinergia tra operatori e personale scolastico;
5. prestare un contributo rilevante nell'integrazione linguistica, culturale e sociale dei cittadini extracomunitari con particolare attenzione per i minori e le donne.

1.3 LA MISSION

La Cooperativa Itaca è un soggetto attivo che partecipa, in stretta collaborazione con le istituzioni, con il no-profit e con le risorse formali ed informali del territorio, alla costruzione del benessere della comunità ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di servizi sociali, ricreativi ed educativi. La Cooperativa Itaca si impegna:

- Nella realizzazione di servizi alla persona e alla famiglia al fine di migliorare la qualità della vita di ogni cittadino/utente.
- Nell'attivazione di processi di socializzazione della persona per stimolare percorsi di solidarietà sociale, di accettazione della diversità, di non discriminazione.
- Nella realizzazione di interventi di prevenzione del disagio di singoli cittadini o di gruppi a rischio.

1.4 I PRINCIPI OPERATIVI

La Cooperativa Itaca ritiene la qualità dei propri servizi elemento centrale nella organizzazione del lavoro. Grande attenzione viene rivolta agli operatori e alla loro professionalità, promuovendo la formazione permanente e l'aggiornamento, al fine di migliorare le competenze e stimolare la crescita professionale. La Cooperativa Itaca si sente impegnata a perseguire il proprio sviluppo attraverso:

- lavoro di rete sul territorio,
- innovazione nei servizi,
- professionalità degli operatori,
- qualità dell'organizzazione.

1.5 LA VISION

La Cooperativa sociale Itaca:

- Si impegna nella diffusione di una cultura in cui l'accoglienza e la solidarietà, la partecipazione e la condivisione, l'accettazione della diversità e la non discriminazione siano valori portanti.
- Intende garantire: a) la centralità del cittadino/utente (bambino, adulto o anziano) in quanto persona da aiutare e rispettare; b) la centralità dell'operatore e della relazione che instaura con l'utente.
- Si impegna a proporre modelli d'intervento innovativi, rispondenti ai bisogni dei cittadini, che promuovano l'autonomia, l'empowerment delle persone, dei gruppi, delle comunità.
- Intende garantire la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche e sociali, professionali e formative per i propri soci e collaboratori.
- Si propone di impegnarsi nel miglioramento dei processi organizzativi, in maniera continua e costante attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di qualità sociale.

1.6 METODOLOGIA

Dal punto di vista della metodologia, il nostro agire è orientato alla partecipazione attiva di tutti i soggetti in campo. L'equipe degli operatori lavora secondo una metodologia che pone al centro l'utente e i suoi bisogni. Nell'attività, la metodologia è permeata dal pensiero della cura che ha come sua prima modalità esplicativa l'ascolto dell'altro.

Ogni servizio della Cooperativa, si pone come fine ultimo la rivalutazione del soggetto come dotato di facoltà di giudizio su di sé e di capacità di relazionarsi con gli altri. La filosofia di intervento della Cooperativa, mira all'incremento delle conoscenze e delle abilità e al recupero delle capacità residue del soggetto.

1.7 PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa sociale ITACA si impegna per la concreta applicazione dei seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi è garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, verranno adottate le misure idonee (strumenti di retention delle risorse umane; sostituzione dell'operatore ove necessario nell'arco di 3 giorni lavorativi; passaggio di consegne attraverso un incontro di equipe e/o incontro di entrambi gli operatori con la famiglia del minore), onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.

Privacy: si garantisce la massima attenzione a gestire con cura le informazioni e i dati relativi agli utenti dei servizi, conservando i dati e le schede e le relazioni degli operatori all'interno di file protetti con password e condividendoli solo con l'ente committente.

Efficienza ed Efficacia: la Cooperativa adotta le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sanitari sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

2. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Itaca offre servizi socio educativi prevalentemente rivolti ai minori.

Tra questi ricordiamo:

- Progettazione e gestione di servizi pomeridiani per bambini dai 6 ai 14 anni
- Progettazione e gestione di centri estivi per bambini dai 6 ai 14 anni
- Progettazione e gestione di servizi per la prima infanzia (asili nido e scuola materna)
- Progetti individualizzati per minori (ADM / ADH e incontri protetti)
- Progetti di assistenza educativa scolastica individualizzata e di gruppo
- Mediazione culturale e linguistica per minori e progettazione e gestione di interventi di raccordo con famiglie straniere
- Attività di animazione per minori presso biblioteche (animazione alla lettura)
- Counseling psicologico rivolto a insegnanti e genitori
- Servizio di Assistenza Sociale

Inoltre, Itaca ha sviluppato esperienza anche su servizi educativi rivolti ad adulti con disagio psichico.

2.1 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono riportate, in modo schematizzato, le modalità di erogazione del servizio per le tipologie di intervento più frequentemente richieste alla Cooperativa Itaca e che, di conseguenza, si sono standardizzate nell'approccio e negli strumenti di verifica:

CATEGORIA DI PROGETTO/ SERVIZIO	PRASSI OPERATIVA E AZIONI CONSEQUENTI	STRUMENTI DI DEFINIZIONE, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE FINALE
CENTRI ESTIVI	<ul style="list-style-type: none"> - Accordo con la committenza rispetto a obiettivi e metodologia da utilizzare - Progettazione specifica dell'equipe e condivisione con committenza - Monitoraggio delle attività con la committenza - Momenti di presentazione, confronto e verifica con gli utenti e le famiglie - Valutazione conclusiva con la committenza 	<p>Definizione: stesura del progetto specifico</p> <p>Monitoraggio: colloqui, registrazione delle attività, eventuali moduli reclamo/segnalazione pervenuti</p> <p>Valutazione finale: momento di valutazione dell'equipe, interviste con gli utenti, questionari di gradimento per le famiglie – l'aggregazione dei dati confluisce in una report finale.</p>
SERVIZI POMERIDIANI PER BAMBINI	<ul style="list-style-type: none"> - Accordo con la committenza rispetto a obiettivi e metodologia da utilizzare - Progettazione specifica dell'equipe e condivisione con committenza - Monitoraggio delle attività con la committenza - Momenti di presentazione, confronto 	<p>Definizione: stesura del progetto specifico</p> <p>Monitoraggio: colloqui, registrazione delle attività, eventuali moduli reclamo/segnalazione pervenuti</p> <p>Valutazione finale: momento di valutazione dell'equipe, interviste con</p>

	<p>e verifica con gli utenti e le famiglie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutazione conclusiva con la committenza 	<p>gli utenti, questionari di gradimento per le famiglie – l’aggregazione dei dati confluisce in una report finale.</p>
<p>PROGETTI INDIVIDUALIZZATI PER MINORI (ADM/ADH E ASSISTENZA SCOLASTICA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione dei casi su cui intervenire - Definizione degli obiettivi da raggiungere e delle modalità con cui farlo - Monitoraggio dello sviluppo dell’intervento ed eventuale ri-progettazione - Valutazioni periodiche 	<p>Definizione: stesura del progetto individualizzato</p> <p>Monitoraggio: colloqui</p> <p>Valutazione finale: momento di valutazione dell’equipe, customer satisfaction dell’utente/famiglia e dell’operatore - l’aggregazione dei dati confluisce in una relazione finale.</p>
<p>SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA (ASILO NIDO E SCUOLA MATERNA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accordo con la committenza rispetto a obiettivi e metodologia da utilizzare - Progettazione specifica dell’equipe e condivisione con committenza - Monitoraggio delle attività con la committenza - Momenti di presentazione, confronto e verifica con gli utenti e le famiglie - Valutazione conclusiva con la committenza 	<p>Definizione: stesura del progetto specifico</p> <p>Monitoraggio: colloqui, registrazione delle attività, eventuali moduli reclamo/segnalazione pervenuti</p> <p>Valutazione finale: momento di valutazione dell’equipe, interviste con gli utenti, questionari di gradimento per le famiglie – l’aggregazione dei dati confluisce in una report finale.</p>

3. POLITICA PER LA QUALITA'

La Cooperativa Itaca realizza i propri servizi in modo pianificato, documentato e volti al raggiungimento dei seguenti scopi:

UMANITA': la Cooperativa sociale si obbliga a valutare il proprio personale e a monitorarne le competenze attraverso momenti di verifica e di formazione che stimolino la motivazione e affinino le conoscenze e le capacità.

RICHIEDERE L'INTERVENTO DI SPECIALISTI: ogni operatore identifica, in un'ottica di approccio multidimensionale alla persona, i clienti che presentano necessità di approfondimento del loro stato psico-socio-sanitario e attiva le richieste di valutazione degli specialisti ritenuti necessari.

ASSISTENZA QUALIFICATA: all'utente è garantita un'assistenza qualificata con interventi personalizzati.

COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO: Il personale dei diversi servizi è impegnato nel costruire momenti di incontro, di confronto e di collaborazione con i singoli, gli Enti e i Servizi del Territorio, aprendosi e accogliendo anche volontari nell'ottica di un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

RAZIONALIZZAZIONE DEI COSTI: la Cooperativa s'impegna a razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli del bilancio.

3.1 STANDARD DI QUALITA'

Per la Cooperativa Itaca la soddisfazione delle aspettative e dei bisogni del fruitore del servizio sono considerati quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia del servizio, sia per la progettazione/ri-progettazione ed erogazione dello stesso. La valutazione e il raggiungimento degli standard di qualità vengono garantiti rispettando gli indicatori sotto riportati:

QUALITA' PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE

Indicatore	Standard
Formazione , aggiornamento e miglioramento professionale	In base alla normativa vigente, tutti gli operatori svolgono un minimo di 20 ore di formazione professionale. Itaca partecipa al fondo professionale FonCoop che finanzia progetti di formazione per i dipendenti e collaboratori. La formazione viene garantita avvalendosi di imprese del settore specializzate nella programmazione e svolgimento di corsi professionali del settore.
Continuità nell'assistenza	Il turn-over degli operatori viene misurato e monitorato periodicamente, viene garantita la sostituzione in caso di assenza prolungata o programmata dell'operatore, e del coordinatore. Viene garantito l'affiancamento del nuovo operatore per 2 o 3 incontri.
Rispetto dei requisiti professionali	La Cooperativa si avvale della collaborazione di operatori con titolo professionale adeguato al servizio richiesto, con comprovata esperienza professionale nel servizio.

QUALITA' DEL SERVIZIO ORGANIZZATIVO – GESTIONALE

Indicatore	Standard
Tempestività nell'attivazione del servizio	A seguito della richiesta di intervento da parte dell'Ente Committente, viene garantita una risposta entro 5 giorni lavorativi. Viene garantito l'avvio del servizio entro 5 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del progetto educativo da parte dei Servizi Sociali del Comune e della Cooperativa.
Riservatezza	Rispetto della normativa vigente D. Lgs. 196/2003
Conformità dell'intervento	Verifica e realizzazione del progetto durante il suo espletamento da parte del coordinatore, attraverso la redazione di verbali e/o relazioni periodiche da parte dell'operatore
Flessibilità dell'intervento	L'intervento viene programmato in condivisione con il referente dei Servizi Sociali, la famiglia e l'operatore, indicando orari e monte ore complessivi del servizio.
Documentazione	Per ogni fruitore del servizio viene predisposta una scheda individuale con indicate tutte le calendarizzazioni degli interventi

QUALITA' DELLA RELAZIONE TRA FAMIGLIE / UTENTI

Indicatore	Standard
Diritto all'informazione	Consultazione e disponibilità della carta dei servizi, disponibilità a colloqui individuali informativi sull'attività della Cooperativa, disponibilità dei coordinatori e degli operatori ad effettuare incontri individuali con utenti e loro familiari o tutori, oltre a quelli pianificati nel progetto educativo

4. OPERATORI E PROFILI PROFESSIONALI

La Cooperativa Itaca, ad oggi è composta da:

- Soci lavoratori a tempo indeterminato;
- Collaboratori a progetto;
- Dipendenti a tempo indeterminato.

Oggi la Cooperativa Itaca conta oltre 20 operatori, tutti dotati di titolo universitario e di qualifiche specifiche per lo svolgimento di attività educative e di coordinamento e supervisione di servizi socio educativi. In particolare, la maggior parte degli operatori possiede la laurea in Scienze dell’Educazione o Psicologia, a cui si aggiungono competenze specifiche avvalorate da titoli di studio come laurea in Mediazione Linguistica e Culturale e laurea in Servizio Sociale. Le figure di coordinamento dei diversi servizi sono individuate tra gli operatori che, oltre al titolo di studio, possiedono almeno 5 anni di esperienza sul medesimo servizio o servizio simile.

La Cooperativa risponde alle esigenze di carattere gestionale avvalendosi di una struttura organizzativa che prevede una divisione delle funzioni:

- CdA: con responsabilità dirigenziali, contrattuali e di controllo
- *Responsabile della qualità*: garantisce l’applicazione delle procedure di controllo sul funzionamento del servizio,
- *Responsabile delle risorse umane*: che si occupa della selezione del personale, soddisfazione del personale,
- *Coordinatore*: gestione e monitoraggio del servizio di competenza, tiene i rapporti tra la Cooperativa e gli utenti fruitori, nonché con il committente del servizio, raccoglie i questionari di gradimento del servizio offerto
- *Supervisore*: supervisiona il progetto educativo e le attività di formazione degli operatori,
- *Responsabile della Formazione*: definisce e valuta i piani annuali di formazione e aggiornamento del personale,
- *Responsabile della sicurezza*: definisce e valuta i piani annuali sulla sicurezza prevista dalla normativa vigente in materia,
- *Responsabile amministrativo*: gestione amministrativa dei servizi offerti

Nella tabella sottostante vengono indicati nomi e competenze delle risorse messe in gioco dalla Cooperativa Itaca a supporto degli operatori e a garanzia del servizio nel suo complesso.

Figura	Ruolo e competenze
Coordinatrice dei servizi individualizzati per minori (ADM/ADH, educativa scolastica) Simona Corna Laurea in Lingue Laurea in Scienze dell’Educazione Master CENAF, “Diagnosi e trattamento dei disturbi specifici	Coordinamento delle attività connesse ai servizi educativi; riunioni quindicinali di coordinamento degli operatori; organizzazione delle sostituzioni del personale assente; gestione dei rapporti con gli Enti committenti e con la Scuola (colloqui con insegnanti); partecipazione a incontri organizzati dai Servizi Sociali che vedano coinvolti anche altre figure educative o di tutela dei minori in casi difficili; verifica periodica con i Servizi Sociali; attivazione di figure di consulenza su temi specifici.

dell'apprendimento"	
Supporto e consulenza psicologica ed educativa Dott. Luigi Pala, psicologo	Offre consulenza interna ai componenti dell'equipe; su richiesta dalla coordinatrice partecipa alle riunioni di equipe per la supervisione dei progetti individualizzati. Si confronta periodicamente con la coordinatrice, al fine di monitorare l'andamento delle prestazioni e valutare il raggiungimento degli obiettivi educativi.
Consulente pedagogico e responsabile della formazione Pietro Resteghini pedagogo e formatore, Un. Cattolica di Milano	Su richiesta della coordinatrice partecipa alle riunioni di equipe al fine di contribuire alla soluzione di particolari nodi di carattere pedagogico. Sovrintende, garantisce e indirizza le attività di formazione degli operatori.
Responsabile area qualità del servizio Paolo Mentasti	Prepara gli strumenti per la verifica della qualità del servizio. Definisce i tempi per la rilevazione della soddisfazione da parte dei Servizi Sociali, delle famiglie e dei bambini. Elabora i documenti di restituzione delle valutazioni e le sottopone all'attenzione e all'analisi dei Servizi Sociali. Sviluppa progetti di sinergia e collaborazione con le realtà educative presenti sul territorio.

4.1 FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori della Cooperativa Itaca condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, maturato con l'esperienza di anni di servizio nel settore, e una motivazione profonda al settore lavorativo. Ad ognuno di loro viene chiesto rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con gli utenti che con i colleghi di lavoro.

Itaca può così garantire all'interno del suo staff l'impiego di educatori professionali qualificati, con specifica esperienza in ambito ADM e Spazio neutro. Gli educatori della nostra Cooperativa sono in possesso del titolo di laurea scienze dell'educazione, psicologia, e titoli equipollenti, partecipano ai corsi sulla sicurezza negli ambienti di lavoro, secondo la normativa vigente. Negli ultimi anni la Cooperativa Itaca ha investito per garantire un aggiornamento professionale di alcuni suoi operatori sull'utilizzo di tecnologie e strategie per compensare i Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), grazie alla partecipazione di corsi promossi da Erickson.

5 I DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI

I fruitori dei servizi erogati dalla Cooperativa Itaca, insieme alle loro famiglie, sulla base dell'esperienza maturata nel settore dei servizi alla persona, hanno **il diritto di**:

- essere accolti e seguiti con attenzione e competenza nel rispetto della dignità della persona e delle sue convinzioni filosofiche e religiose;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali;
- ottenere informazioni rispetto all'intervento e alle azioni educative;
- fruire di prestazioni regolari e continuative nel rispetto del Progetto Educativo,
- ottenere informazioni relative alle modalità di accesso al servizio di comunicazione con gli educatori e il coordinatore;
- concordare i giorni e gli orari di erogazione del servizio;
- identificare il personale attraverso un tesserino di riconoscimento.
- richiedere ed effettuare incontri con gli operatori e/o i coordinatori, oltre a quelli previsti;
- conoscere la Carta dei Servizi;
- conoscere le modalità di tutela e partecipazione;
- proporre suggerimenti e inoltrare reclami, ed essere informati sul loro esito;
- esprimere il proprio grado di soddisfazione;

I fruitori dei nostri servizi, insieme alle loro famiglie, **hanno il dovere di**:

- tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- rispettare e favorire l'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato stipulato all'avvio del servizio;
- informare con tempestività gli educatori in caso di assenza non programmata;
- partecipare agli incontri di verifica programmati.

5.1 PROCEDURE DI TUTELA E MODALITA' DI RECLAMO

La Cooperativa Itaca garantisce che il suo personale è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali e i codici deontologici da rispettare. La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione della Persona sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Coordinatore del Servizio. E' garantita la tutela del diritto degli utenti attraverso la procedura di reclamo. I risultati raccolti sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto di considerazione del C.d.A. al riesame semestrale del proprio sistema di gestione.

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del servizio. L'eventuale reclamo scritto da parte dall'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore della Cooperativa. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi verrà fornita risposta scritta entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso. In caso di reclamo verbale, il Coordinatore del Servizio ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti. Il reclamo potrà inoltre pervenire presso la Cooperativa, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: itaca.cooperativa@gmail.com / via fax: 03321841078

- via posta: Itaca Società Cooperativa Sociale a r.l. Onlus - Sede legale e amministrativa - Via Carlo Noè 45 - 21013, Gallarate.

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Coordinatrice del Servizio, che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Verrà fornito numero di cellulare del Coordinatore del Servizio.

6 SODDISFAZIONE DELL'UTENTE – CUSTOMER SATISFACTION

La rilevazione della qualità percepita, Customer satisfaction, è uno strumento per pianificare e valutare servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale degli utenti. Utilizzare modalità di ascolto sistematico dei bisogni degli utenti e di misurazione periodica delle prestazioni erogate, ci è utile per valutare e cercare un miglioramento continuo della qualità dei servizi da noi proposti.

La rilevazione della qualità percepita è mezzo sia per instaurare e/o rafforzare i legami di fiducia con gli utenti, sia per formulare ed elaborare azioni mirate.

La rilevazione della qualità percepita ha quindi una duplice natura e finalità:

- valutazione dei servizi già in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia del servizio;
- individuazione degli elementi utili per progettare (o riprogettare) il servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori :

- Le modalità di accesso al servizio
- la comunicazione: l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione
- la competenza (il contenuto del servizio)
- la cortesia (l'interazione con l'utente)
- l'affidabilità e credibilità (collegate alla competenza)
- la capacità di risposta
- la capacità di ispirare fiducia e sicurezza
- la personalizzazione del servizio

Il questionario di soddisfazione dell'utente è lo strumento da noi identificato, per rilevare la qualità percepita dal cliente. Agli utenti (o alla famiglia) viene somministrata un'intervista di sondaggio, composta da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, per poter avere una percezione della qualità anche dal punto di vista interno del Servizio. In questo modo è possibile confrontare le impressioni degli utenti e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone differenze, tratti comuni e specificità. Anche l'analisi dei reclami e dei suggerimenti inviati alla Cooperativa sono un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione degli utenti e, quindi, le priorità di intervento.

Nella costruzione del questionario si dovranno porre domande in grado di rilevare le attese degli utenti. Una tecnica adottata è quella di chiedere al cliente un giudizio di importanza sui diversi attributi del servizio i quali saranno sicuramente diversi in funzione delle esigenze delle differenti categorie dei utenza.

I questionari di rilevazione della soddisfazione da noi utilizzati, sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista del cliente rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato. In particolare, quello per i fruitori del servizio è stato elaborato con domande concrete, comprensibili, calibrate sull'età e di facile comprensione, che valutano alcuni aspetti salienti dell'intervento. Il questionario di rilevazione della soddisfazione, in genere, prevede che

l'utente possa esprimere, per ciascun item, un giudizio quantitativo (scala da 1 a 5) e qualitativo. La compilazione del questionario può avvenire anche in forma anonima.

I dati raccolti con i questionari vengono elaborati dal coordinatore. I risultati dei questionari vengono utilizzati come materiale utile alla definizione del piano di miglioramento annuale del servizio. Inoltre, vengono condivisi con tutti gli interessati per permettere a tutti di disporre di informazioni aggiornate sulla percezione dei propri clienti. Sarà così possibile formulare delle azioni di miglioramento, che se condivise da tutti avranno gli effetti positivi sperati, confermati dai dati della successiva indagine.

Concludiamo con una semplice elencazione di attività da svolgere per realizzare un'indagine di customer satisfaction:

- individuare e descrivere il servizio
- segmentare gli elementi di riferimento
- individuare i fattori di qualità o attributi del servizio
- preparare il questionario di rilevazione della customer satisfaction
- selezionare i fattori, se di numero troppo elevato
- definire i contenuti del questionario per individuare le attese e le percezioni e le priorità
- somministrare il questionario
- individuare i punti critici del servizio
- individuare i punti di forza del servizio
- analizzare i gap tra aspettative e percezioni
- individuare le azioni di miglioramento
- implementarle

6.1 MODELLO DI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Utente Familiare Altro (specificare) _____
Consegnato in data ____/____/____

Secondo Lei:

1) La puntualità del Personale è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

2) La risposta ai suoi bisogni da parte dell'operatore è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

3) L'educazione e la cortesia del Personale è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

4) Il coordinamento del servizio è

Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

5) Il rispetto e la correttezza del personale nei suoi confronti e del suo ambiente sono

Ottimi Buoni Sufficienti Scarsi Insufficienti

6) La chiarezza e la comprensione del linguaggio usato dal personale

Ottime Buone Sufficienti Scarse Insufficienti

7) La sensibilità umana e la preparazione professionale del personale è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

- 8) L'efficacia dell'intervento nel suo complesso è
 Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente
- 9) La reperibilità del Coordinatore in caso di bisogno è:
 Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente
- 10) La qualità della segreteria della sede operativa della Cooperativa è:
 Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente
- 11) L'efficacia e la tempestività delle risposte della Cooperativa ad eventuali segnalazioni o reclami è:
 Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente
- 12) Le variazioni di servizio vengono segnalate in modo chiaro e tempestivo?
 Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente
- 13) Come ritiene il rapporto di fiducia instaurato nel servizio e con gli operatori?
 Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente
- 14) Come giudica il monitoraggio del servizio da parte del Coordinatore?
 Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente
- 15) La risoluzione di problematiche legate alla sostituzione improvvisa del personale da parte della Cooperativa è?
 Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

Il servizio in atto ha soddisfatto le sue aspettative? SI NO

Consiglierebbe ad un suo familiare o amico, che ne avesse la necessità, di usufruire di questo stesso servizio? SI NO

Ha mai presentato reclami alla Cooperativa SI NO

DI QUALI ALTRI SERVIZI OLTRE QUELLI OFFERTI, LE PIACEREBBE USUFRUIRE

.....
.....
.....

OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:

.....
.....
.....

Data di compilazione ____/____/_____

7 ATTUAZIONE DLGS 81 (ex 626/94)

La Cooperativa sociale ITACA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, facendo valutare i rischi legati all'ambiente da ditta esterna specializzata e attuando i suggerimenti derivati dalla redazione del documento di valutazione. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

8 ATTUAZIONE DLGS 196/2003

La Cooperativa Sociale Itaca effettua il trattamento dei dati di cui è Titolare o Responsabile in modo lecito e secondo criteri di correttezza, utilizzando sia supporti cartacei che strumenti informatici, garantendo l'applicazione delle misure minime di sicurezza previste dal Decreto Legislativo 196/2003 ed in generale adottando tutte le opportune misure di sicurezza atte a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita dei dati, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non conforme alle finalità della raccolta.

Titolare del trattamento è Itaca società Cooperativa Sociale a r.l. Onlus - Via Carlo Noè 45, Gallarate Telefono 3294779444 /3335999502, fax 03321841078, email:itaca.cooperativamail.com Per esercitare i propri diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 per conoscere l'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento o per qualunque altra comunicazione in materia di privacy, gli interessati possono rivolgersi presso i nostri recapiti al Presidente del Consiglio di Amministrazione (Paolo Mentasti).

Itaca Società Cooperativa Sociale a r.l. Onlus

Sede legale e amministrativa

Via Carlo Noè 45, 21013, Gallarate Telefono 3294779444 /3335999502, fax 03321841078,

email: itaca.cooperativa@gmail.com

posta certificata itaca.cooperativa@pec.confcooperative.it

C.F. e P. Iva 02352100024