

AMANTHEA soc. coop. sociale

C.F. 80027200825 - P. IVA 00772240826

Via Cornelia n. 6 - Caccamo (Pa)

Tel./Fax 091.8121857

amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it

∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞

**ACCREDITAMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI
ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI ANZIANI E
DISABILI TRAMITE VOUCHER SOCIALE - ANNI 2024-2026**



CARTA DEI SERVIZI

La cooperativa si prefigge di perseguire lo sviluppo integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, la cura e la presa in carico dei soggetti deboli, attraverso la gestione di servizi socio-educativi a favore di soggetti in difficoltà, emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza.

La gestione di questi servizi ha una doppia caratteristica promozionale e sperimentale: testimonia in maniera tempestiva la possibilità reale di prendersi cura del bisogno anche quando questo è nuovo, sconosciuto e problematico; favorisce la definizione di un modello d'intervento sociale efficace, attento alla globalità della persona, innovativo e coinvolgente per il territorio.

E' un'impresa no-profit collocata nel movimento della cooperazione sociale in integrazione con altri enti del settore, siano essi pubblici che privati.

Per la Cooperativa la Comunità locale rappresenta una prospettiva culturale volta a promuovere e diffondere un'idea di sviluppo territoriale basato sulla partecipazione. *I gruppi e le persone sono per noi luogo generativo di desideri, confronti e soluzioni ai fenomeni generati dalle realtà locali.*

I principi fondamentali di una Carta dei Servizi di una cooperativa sociale sono i pilastri su cui si fonda la qualità del servizio erogato. Essi riflettono i valori e gli impegni assunti dalla cooperativa verso gli utenti e la comunità. Ecco i principali:

1. Uguaglianza e Imparzialità

La cooperativa garantisce a tutti gli utenti pari dignità e diritti nell'accesso ai servizi, indipendentemente da sesso, etnia, religione, condizione economica o sociale. L'erogazione dei servizi si basa su principi di equità e imparzialità, senza alcuna discriminazione.

2. Continuità

La cooperativa si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo e regolare, evitando interruzioni. In caso di eventi straordinari che causino sospensioni temporanee, si garantisce una tempestiva comunicazione agli utenti, cercando soluzioni alternative ove possibile.

3. Partecipazione

La cooperativa promuove e valorizza la partecipazione attiva degli utenti e delle famiglie alla vita dei servizi offerti. Attraverso strumenti di dialogo e consultazione (questionari, incontri, feedback), gli utenti possono esprimere le loro opinioni e contribuire al miglioramento della qualità del servizio.

4. Efficienza ed Efficacia

I servizi erogati dalla cooperativa sono progettati e gestiti in modo tale da raggiungere gli obiettivi prefissati con il massimo grado di efficacia, ottimizzando l'uso delle risorse disponibili e riducendo gli sprechi. L'efficienza operativa viene costantemente monitorata per migliorare la qualità del servizio.

5. Trasparenza

La cooperativa si impegna a garantire la massima trasparenza nei confronti degli utenti, fornendo informazioni chiare, complete e facilmente accessibili sui servizi offerti, sui costi, sulle modalità di

accesso e sulle procedure di reclamo. Questo principio è alla base di un rapporto di fiducia reciproca.

6. Rispetto della Dignità e Riservatezza

La cooperativa tutela la dignità degli utenti in ogni fase della prestazione del servizio. Inoltre, garantisce la riservatezza dei dati personali e sensibili degli utenti, in conformità con le normative vigenti sulla privacy.

7. Accessibilità

I servizi della cooperativa sono progettati per essere accessibili a tutti, anche a persone con disabilità o svantaggi socio-economici. La cooperativa adotta misure per eliminare barriere fisiche, culturali e sociali, agevolando l'inclusione di tutti gli utenti.

8. Miglioramento Continuo

La cooperativa si impegna a un costante processo di miglioramento, monitorando la qualità dei servizi attraverso strumenti di valutazione, ascolto degli utenti e formazione continua del personale. Ogni feedback ricevuto è un'opportunità per crescere e offrire servizi sempre più adeguati alle esigenze della comunità.

Coinvolgimento degli utenti e dei familiari

Il coinvolgimento della famiglia, e dell'utente stesso è alla base della progettualità di ogni intervento, e si esplica nella stesura del P.E.I..

Il Piano può essere definito come *lo strumento essenziale da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia*. Consiste quindi in una previsione delle attività - risorse - strumenti organizzativi da implementare. Si tratta di concordare insieme le prestazioni educative, di autonomia e comunicazione, tenendo conto della disponibilità di risorse e dei bisogni dell'utente. Durante la fase della progettazione dell'intervento saranno stabilite le modalità di verifica e revisione dello stesso.

Per quanto riguarda il coinvolgimento dei familiari, oltre che a creare un rapporto di collaborazione/informazione sul lavoro svolto è opportuno tessere la rete di relazioni quando questa si presenta precaria.

I genitori saranno coinvolti nella programmazione degli interventi e delle attività, per creare un continuum di lavoro fra casa e attività scolastiche.

I coordinatori della cooperativa incontreranno periodicamente i genitori degli alunni.

Le modalità di gestione dei reclami e il sistema di valutazione adottato

RECLAMI

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti contribuiscono a determinare le scelte strategiche della Cooperativa permettendo di definire la mappa delle criticità e di individuare gli interventi correttivi da porre in essere per rimuovere le problematiche riscontrate.

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it,
- via fax: 0918121857,
- via posta: Amanthea soc. coop. Sociale via Cornelia 6 - Caccamo (Pa).

E' 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.

Responsabile della Qualità: Sig. Giuseppe Concialdi.

Il responsabile analizza i reclami provenienti dagli utenti e/o dagli enti, valuta l'efficacia delle azioni intraprese e gestisce il registro reclami.

Diritti degli Utenti

1. **Diritto all'Uguaglianza** Gli utenti hanno il diritto di accedere ai servizi senza discriminazioni di sesso, età, etnia, religione, disabilità, orientamento sessuale, status economico o sociale. La cooperativa garantisce un trattamento equo per tutti.
2. **Diritto all'Informazione** Gli utenti hanno diritto a ricevere informazioni chiare, dettagliate e trasparenti sui servizi offerti, sui criteri di accesso, sulle modalità di erogazione e sui costi (se presenti). Le informazioni devono essere facilmente accessibili e comprensibili.
3. **Diritto alla Partecipazione** Gli utenti hanno il diritto di partecipare attivamente alla definizione e al miglioramento dei servizi. Possono esprimere suggerimenti, opinioni e presentare reclami attraverso canali dedicati (moduli di feedback, incontri, questionari, ecc.).
4. **Diritto alla Privacy e Riservatezza** Gli utenti hanno diritto alla protezione dei loro dati personali e sensibili, conformemente alle leggi vigenti sulla privacy. La cooperativa garantisce che tutte le informazioni personali siano trattate con riservatezza e utilizzate solo per scopi legittimi e specifici.
5. **Diritto alla Qualità del Servizio** Gli utenti hanno il diritto di ricevere servizi che rispettino standard di qualità definiti dalla cooperativa, in termini di professionalità, competenza del personale, tempestività e continuità. Qualsiasi disservizio o interruzione deve essere comunicato tempestivamente.
6. **Diritto al Rispetto della Dignità** Gli utenti devono essere trattati con rispetto e cortesia in ogni momento, preservando la loro dignità personale e sociale. L'interazione con il personale della cooperativa deve avvenire in un clima di reciproca fiducia e rispetto.
7. **Diritto al Reclamo** Gli utenti hanno il diritto di presentare reclami nel caso in cui ritengano che i servizi non siano erogati in conformità agli standard dichiarati. La cooperativa si

impegna a rispondere in tempi ragionevoli e a prendere provvedimenti correttivi se necessario.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

Indicatori di processo

- ☐ Scheda d'ingresso per la conoscenza globale dell'utente;
- ☐ Scheda giornaliera relativa all'attività;
- ☐ I protocolli di osservazione (appunti ad uso del personale specializzato);
- ☐ Relazione mensile relativa alle attività.

Indicatori di risultato

1. Numero utenti assistiti;
2. Variabilità nel comportamento (autosufficienza, relazionale ecc...);
3. La scheda di valutazione finale per la continuità con Enti che a vario titolo sono coinvolti nel progetto.

Indicatori di performance

1. Incremento assistenza utenti.

Indicatori di impatto

- ☐ n. incontri con gli insegnanti della scuola;
- ☐ n. incontri con i familiari;
- ☐ n. volontari coinvolti;
- ☐ n. incontri con gli operatori;
- ☐ n. nuove domande d'intervento.

Per **valutare la qualità percepita**, il progetto prevede di compiere un'analisi di **customer satisfaction** tramite la somministrazione a domicilio dell'utente di un questionario, rivolto anche alle famiglie e ai docenti. Due attività-chiave per capire gli/i utenti/clienti e per migliorare la qualità di un servizio e/o di un prodotto (adeguandolo all'utenza/alla clientela) sono quelle dell'ascolto e della rilevazione della soddisfazione degli utenti/dei clienti stessi. Uno degli strumenti più utilizzati per la misurazione del grado di qualità percepita da parte dei destinatari di un servizio/prodotto, viene comunemente denominata "indagine di customer satisfaction".

Nella realizzazione della soddisfazione del cliente attraverso il modello Servqual, è utile tenere conto di tutte le indicazioni metodologiche per la stesura dei questionari. Il punto focale della misura, ossia il confronto tra percezioni e aspettative, si compone di queste fasi:

1. Misurare la percezione del consumatore in termini di atteggiamento nei confronti dell'oggetto/servizio al centro dell'indagine.
2. Misurare le attese in relazione allo stesso oggetto.
3. Confrontare i valori della percezione con i valori delle attese.

Infine, per **valutare l'efficacia del servizio**, il progetto propone l'attivazione di focus group.

Il **FOCUS GROUP** è uno strumento di discussione con un gruppo "esperto" utilizzato, in prevalenza, per descrivere le dimensioni principali di un ben definito numero di problemi.

La gestione del gruppo avviene, a cura del facilitatore, seguendo una scaletta di argomenti che stimola il gruppo a riflettere in maniera approfondita sul tema proposto, e favorendo il confronto diretto fra punti di vista diversi. In generale, sono presenti tipologie omogenee di competenze.

Diversamente da altre tecniche, il *focus group* favorisce le prese di posizione contrapposte fra i diversi esperti.

Le eventuali prestazioni gratuite per il Comune e per l'utente, a carattere accessorio che si intende offrire in aggiunta alle prestazioni principali oggetto dei voucher

Accompagnamento, segretariato sociale e servizio di compagnia:

Un operatore, sempre presente, per raccogliere le esigenze e i bisogni dell'anziano, non solo per ragioni burocratiche ma anche per organizzare passeggiate, visite ai parenti, al cimitero ed in Chiesa per le funzioni religiose. Un operatore volontario sempre disponibile al dialogo e a fare compagnia.

Servizio igienico - estetico:

La presenza di un parrucchiere per i servizi estetici, rivolta sia agli uomini che alle donne.

Servizio agli anziani vittime di violenza:

E' un servizio pensato per prevenire i casi di violenza e truffe, di cui spesso gli anziani sono vittime. Un assistente sociale sarà sempre pronto ad intervenire.

Momenti di festa, animazione e regalo di Natale:

gli utenti che sceglieranno la cooperativa potranno usufruire dei momenti di festa: serata in pizzeria, festa di Natale con tombolata, visita ai presepi. Per le festività natalizie ogni utente riceverà un panettone, una bottiglia di spumante e un calendario.

Sostegno psicologico a domicilio: la cooperativa mette a disposizione uno psicologo che recandosi a domicilio, effettua consulenza e sostegno psicologico.

Servizio disponibilità ricovero ospedaliero:

Disponibilità ad organizzare eventuali ricoveri garantendo l'assistenza nelle varie fasi.

Caccamo, 26-09-2024

**Il Presidente
Salvatore Gentilini**

