



MIGMA  
COOPERATIVA SOCIALE

---

# Carta dei Servizi

## Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e/o Disabili

### Comune di Geraci Siculo

1

---



Via Luigi Capitano Giorgi, 3 90011 Bagheria (PA)  
tel. 091/933267 - 8880494 FAX. 091/6195969  
C.F. P.IVA. 05295360829 N. iscrizione Albo coop. A123121  
[www.cooperativamigma.it](http://www.cooperativamigma.it) [info@cooperativamigma.it](mailto:info@cooperativamigma.it) [cooperativamigma@pec.it](mailto:cooperativamigma@pec.it)





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

---





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### Sommario

Presentazione della Cooperativa .....	4
La MISSION e le attività.....	4
LA CARTA DEI SERVIZI.....	6
Principi fondamentali .....	6
UBICAZIONE DEGLI UFFICI CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA .....	7
POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI.....	8
Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e/o Disabili .....	8
Criteri di accesso al servizio .....	8
I NOSTRI SERVIZI - descrizione e funzionamento:.....	9
1. Prestazioni di cura della persona .....	9
2. Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio.....	9
3. Disbrigo pratiche esterne.....	9
4. Prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche).....	10
Modalità di presa in carico degli utenti .....	10
La realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno .....	10
Modalità di coinvolgimento delle famiglie e degli operatori .....	11
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO .....	12
Tutela dei cittadini.....	12
Le modalità e la gestione dei reclami.....	12
Presentazione del reclamo.....	12
Caratteristiche della procedura.....	12
Esito della procedura di reclamo .....	13
Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità.....	13
Rilevazione della Customer Satisfaction.....	14
La verifica del gradimento .....	15
Standard di qualità .....	15
Livelli qualitativi e quantitativi .....	16
INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA .....	17
Seminari informativi per famiglie .....	17
Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare .....	17



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale MIGMA nasce il 05 Marzo del 2004 ed è una Cooperativa di tipo mista A/B che si occupa principalmente di interventi di formazione, orientamento, progettazione sociale, realizzazione e gestione di servizi socio assistenziali in favore di minori, disabili, anziani e famiglie; si occupa inoltre di interventi di aggiornamento rivolti a inoccupati, disoccupati, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali.

La Cooperativa è iscritta presso l'Albo Regionale art. 26 L.R. 22/86 alla sezione anziani, disabili, minori e ragazze madri/gestanti per la tipologia Assistenza Domiciliare e alla sezione minori per la tipologia Spazio Gioco.

Dal 28/11/2018 con Decreto N. 988/2018 è iscritta all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione regione Sicilia con codice di iscrizione SU00018.

La Cooperativa Sociale MIGMA inoltre, con Decreto Dirigente Generale 5683 del 21/07/2017 ha ottenuto l'accreditamento presso la Regione Siciliana all'albo degli organismi che risultino Accreditati ai sensi del D. Pres. Reg. n.25 del 01.10.2015 concernenti "Regolamento di attuazione dell'art.86 della legge regionale 7 Maggio 2015 n. 9 Disposizioni per l'accreditamento degli organismi formativi operanti nel sistema della formazione professionale siciliana" pubblicato sulla G.U.R.S. n. 44 del 30 Ottobre 2015 con Codice AAM743.

### La MISSION e le attività

- **Attività sociali ed educative con bambini, adolescenti, famiglie**
  - Asili nido
  - Spazio gioco
  - Servizio di Educativa Domiciliare
  - Assistenza domiciliare Anziani/disabili
- **Azioni di prevenzione e contrasto della dispersione scolastica e formativa**
  - Interventi di sostegno della genitorialità
  - Strutture per donne vittime di violenza
- **Percorsi di inclusione sociale**
  - Formazione
  - Orientamento
  - Assistenza
  - Consulenza
  - Programmi di accompagnamento sociale
- **Promozione della partecipazione e cittadinanza attiva**
  - Azioni positive per le pari opportunità
  - Promozione della cooperazione
  - Interventi per l'Occupazione e lo Sviluppo Territoriale
  - Orientamento, promozione ed accompagnamento dell'inserimento lavorativo
  - Azioni di supporto alla programmazione partecipata

4

Il modello di intervento utilizzato dalla cooperativa è di tipo processuale, per cui se da un lato in ogni iniziativa si individuano gli obiettivi generali ed i passi da compiere, dall'altro vi è uno spazio per la rielaborazione e per la riprogettazione che consente di modulare le iniziative rispetto ai reali bisogni, favorendo la partecipazione dei soggetti coinvolti (operatori dell'equipe, partecipanti, altri soggetti). Le diverse modalità di lavoro – dalla formazione alle attività educative, dal sostegno socio assistenziale all'orientamento, dalla sperimentazione protetta all'accompagnamento – permettono





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

di costruire percorsi che tengano conto delle specificità personali, dei contesti e dei livelli di esperienza. Offrendo servizi alle persone la Cooperativa si avvale di una organizzazione fondata prevalentemente sulle competenze professionali che mette in campo, proprie o di altre risorse esterne. Nella progettazione e nella realizzazione delle iniziative si ritengono indispensabili tre funzioni: la regia, il monitoraggio e la valutazione a cui concorrono sia gli operatori sia esperti della Cooperativa o esterni, coinvolti per ogni progetto al fine di garantire la qualità dei servizi offerti. Nell'ambito delle diverse attività la Cooperativa svolge attività di analisi e di ricerca come metodologia per cercare una corrispondenza tra bisogni e risorse e coinvolgere i partecipanti ai Servizi nei processi di progettazione, gestione e valutazione.



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### **LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale che contiene i principi generali a cui si ispira l'azione della Cooperativa in relazione ai servizi offerti e ad una parte specifica per il servizio in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione e i fattori di qualità che l'Ente si impegna a garantire.

La Carta dei servizi

- è consegnata a ciascun utente del servizio
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- è disponibile presso gli uffici comunali di riferimento

### **Principi fondamentali**

#### **Uguaglianza**

L'offerta del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. La Cooperativa si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti appartenenti a fasce deboli.

#### **Imparzialità**

Il comportamento dell'Ente nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

#### **Continuità**

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

#### **Riservatezza**

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

#### **Diritto di scelta**

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Servizio è organizzato.

#### **Partecipazione e informazione**

L'Ente garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, delle famiglie degli



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

stessi, singole e associate alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dall'Ente. L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

### Trasparenza

L'Ente promuove il confronto e la collaborazione con gli utenti e/o le famiglie degli stessi per la messa a punto e la piena attuazione nel tempo della presente Carta dei Servizi, attraverso

- l'esame e la valutazione dei suggerimenti e dei reclami
- la verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi
- la discussione sui piani, proposte e progetti inerenti l'evoluzione del servizio per una sempre maggiore soddisfazione del cittadino

### Efficacia ed efficienza

L'Ente si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

### UBICAZIONE DEGLI UFFICI CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA

La **SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA**, della Cooperativa ove indirizzare tutta la corrispondenza e richiedere informazioni di carattere generale è:

Comune di	Bagheria
Via	Luigi Capitano Giorgi n.3
Telefono	091/933267
Fax	091/6195969
E-mail	info@cooperativamigma.it
PEC	cooperativamigma@pec.it

Orario dal Lunedì al Venerdì – dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

7







# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI

La Cooperativa Sociale MIGMA è in possesso delle seguenti certificazioni:

- ✓ certificato di qualità **ISO 9001:2015** rilasciato in data 25/09/2023 (prima emissione 27/09/2011) e con validità sino al 24/09/2026 certificato numero 13808-A rilasciato da Kiwa e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:
  - progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali;
  - erogazione di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare;
  - servizi di prima infanzia.
- ✓ certificato di qualità **UNI 11034:2003** rilasciato in data 16/05/2023 (prima emissione 13/10/2021 OdC) e con validità sino al 12/10/2024 certificato numero SG/202247/01 rilasciato da FAREQUALITÀ S.R.L. e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:
  - Erogazione di servizi di gestione asili nido
- ✓ certificato di qualità **ISO 45001:2018** rilasciato in data 02/12/2022 e con validità sino al 01/12/2025 certificato numero COOP3740H2201 rilasciato da EUCI European Certification Institute e che lo stesso ha come scopo di registrazione la realizzazione delle seguenti attività:
  - Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale.
  - Erogazione di servizi di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare.
  - Servizi di prima infanzia.
- ✓ certificato di qualità **UNI/PdR 125:2022** rilasciata in data 16/05/2024 e con validità sino al 15/05/2027 certificato numero A11624 rilasciato da Certitalia per il seguente campo di applicazione:
  - Misure per garantire la parità di genere nel seguente contesto lavorativo;
  - progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali; erogazione di servizi assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare;
  - servizi di prima infanzia.

8

### Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e/o Disabili

#### Criteri di accesso al servizio

Sono destinatari delle prestazioni, le persone con limitato grado di autosufficienza fisica, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico, che hanno difficoltà nel mantenere rapporti con il mondo esterno (soprattutto i soggetti di età avanzata e/o disabili) ed i nuclei familiari comprendenti persone a rischio di emarginazione, anche a supporto di un costante impegno assistenziale dei familiari.

I requisiti richiesti per usufruire delle prestazioni, tutti riconducibili ad uno stato di non autosufficienza, riguarderanno:

- a) lo stato di salute psico-fisico
- b) l'assenza o notevole carenza di ogni forma di assistenza familiare
- c) le condizioni economiche.

Le condizioni degli utenti saranno valutate dai Servizi Sociali Comunali e dell'ASP, i quali provvederanno all'assegnazione di Voucher agli utenti selezionati come fruitori del servizio, per i quali sarà inoltre predisposto a cura dei suddetti organi istituzionali, un PAP ovvero Piano Assistenziale Personalizzato.







# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### **I NOSTRI SERVIZI - descrizione e funzionamento:**

La Cooperativa Sociale MIGMA intende il servizio come un insieme di azioni ed interventi assolti dal personale specializzato:

- intervento diretto all'utente (al domicilio ed in altri servizi del territorio),
- partecipazione alle riunioni settimanali d'équipe,
- raccordo con gli operatori socio-sanitari,
- compilazione del diario degli interventi;
- eventuali azioni territoriali concordate con l'Assistente Sociale Coordinatore.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a soggetti, in condizioni di non autosufficienza o ridotta autosufficienza, privi di adeguato sostegno familiare che sceglieranno la Cooperativa Sociale MIGMA quale Ente erogatore.

In relazione alle specifiche esigenze psico-fisiche del singolo utente, a cura dell'ASP e dei Servizi Sociali, sarà redatto un PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) in base al quale, la cooperativa attraverso personale qualificato, espletterà il servizio presso il domicilio dei soggetti, e con l'osservanza delle modalità e delle condizioni minime previste, attuerà le prestazioni socio-assistenziali di seguito descritte.

### **1. Prestazioni di cura della persona**

Il servizio è diretto a favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera:

- igiene/pulizia della persona, bagno assistito o doccia,
- aiuto per alzarsi dal letto e nella vestizione
- aiuto nell'assunzione dei pasti,
- aiuto nella deambulazione, nel movimento degli arti invalidi, nella mobilitazione del soggetto allettato nell'uso di accorgimenti per migliorarne l'autosufficienza
- aiuto al mantenimento di abilità specifiche come ad es, l'uso del telefono, di elettrodomestici).

9

### **2. Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio**

Il servizio è diretto a favorire a quanti ne presentino il bisogno, l'aiuto nel governo e nell'igiene della propria abitazione:

- pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell'ambiente anche attraverso l'utilizzo di elettrodomestici;
- manutenzione e disinfezione degli ausili utilizzati dall'utente o dall'operatore nell'espletamento delle funzioni;
- riordino del letto e cambio della biancheria;
- se richiesto, lavaggio e stiratura della biancheria mediante l'uso di idoneo elettrodomestico di proprietà dell'assistito o suo recapito presso negozio specializzato;
- preparazione e cottura alimenti;
- lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la preparazione ed il consumo dei pasti.

### **3. Disbrigo pratiche esterne**

Il servizio consiste nel disbrigo di pratiche quali: ritiro pensioni, autorizzazioni richieste mediche, esenzione ticket, richieste contributi, tessere autobus, disbrigo di commissioni varie, volto a favorire i rapporti familiari e sociali, anche in collaborazione con il vicinato, e strutture ricreative e culturali, il volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei soggetti alla vita di relazione (accompagnamento per visite mediche o altre necessità presso centri diurni, amici, parenti etc.); il servizio sarà effettuato tutte le volte che sarà necessario.





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

#### **4. Prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche)**

- mobilitazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari;
- assistenza e collaborazione con eventuali familiari o personale infermieristico nella sorveglianza per la corretta assunzione di farmaci e delle prescrizioni mediche;
- misurazione della temperatura corporea;
- aiuto nella raccolta del materiale biologico per esami clinici; rilievi di segnali o sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione;
- aiuto nell'uso di presidi o ausili sanitari;

#### **Modalità di presa in carico degli utenti**

Il servizio è inteso come intervento integrato per l'utente, tra accoglienza quotidiana, ascolto e attenzione all'aspetto relazionale. Le azioni di accoglienza nel quotidiano, che costituiscono l'ossatura dell'attività del Servizio, verranno configurati come strumenti volti al benessere complessivo del singolo, che non possono prescindere da una dimensione di ascolto e di osservazione di quanto può risultare significativo, per una maggiore comprensione del contesto specifico e quindi per il sostegno da dare per un mantenimento attivo della persona piuttosto che per coglierne le diverse opportunità in termini di cura e aiuto.

L'approccio generale tende quindi a mantenere ed esaltare, per quanto possibile, la vita sociale all'interno della comunità, anche laddove si presentino necessità di risposta a casi di alta complessità sociale.

#### **La realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno**

Molto spesso, quando l'impostazione generale del servizio trascura di prendere in esame la complessità del singolo contesto, la parte più consistente dell'intervento rischia di ridursi ad una meccanica esecuzione di compiti strettamente legati alla gestione del servizio, secondo criteri più o meno generali. Il nostro intento è quello di tradurre gli aspetti teorici e cognitivi propri dell'analisi del caso su un piano di prassi lavorativa efficace ed efficiente. Questo aspetto del servizio però, conseguentemente a quanto detto precedentemente, non può prescindere da alcune considerazioni che guidano sostanzialmente le attività della struttura:

- il riconoscimento ed il rispetto della privacy: riteniamo fondamentale riconoscere all'utente una propria identità e una storia che lo rendono visibile agli altri come unico.
- possibilità da parte dell'utente di controllo e di scelta nelle situazioni: qualsiasi tipo di intervento mira al maggior livello di coinvolgimento possibile del singolo, favorendo una giusta elaborazione di consapevolezza, attraverso un'opera di mediazione che, pur mirando ad un buon livello di funzionalità, raccolga l'approvazione ed il consenso della persona a cui si rivolge che ne è sempre protagonista.

#### **La persona "al centro"**

L'azione che verrà svolta si colloca, quindi, lungo un percorso ampio, volto all'identificazione e valorizzazione di tutte le potenzialità inerenti al singolo caso o al gruppo di casi, svolgendo un lavoro di attento monitoraggio e verifica, per una costante ridefinizione ed ottimizzazione del progetto di intervento.

Gli obiettivi del progetto pongono al centro – come già ricordato – la soggettività dell'utente intesa nella sua multicomplexità: questo comporta che la proposta che rivolgiamo alle persone prese in carico, abbia una evoluzione duttile e dinamica in un continuo interagire con l'utente. Inoltre gli Operatori, nel concretizzare l'intervento individuale, si faranno carico del soggetto nella sua



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

globalità, ponendo in essere un progetto specifico mirato alle aree personali definite deficitarie e creando una situazione relazionale in cui sia possibile esprimere un'azione complessa di aiuto. Infine, la flessibilità e l'adattabilità del gruppo di lavoro a diverse esigenze, si accompagna ad un vincolo di mantenimento della relazione operatore/utente, al fine di ottenere un sempre maggior coinvolgimento del soggetto anche nel rapporto con gli operatori.

### **Modalità di coinvolgimento delle famiglie e degli operatori**

Partendo dal presupposto che la famiglia sia il nucleo naturale della società, insostituibile, nella sua funzione primaria di assistenza e sostegno fisico e morale, durante tutto l'arco della vita, è impossibile pensare un intervento finalizzato al superamento di condizioni di disagio, prescindendo dal prestare attenzione anche all'intero nucleo familiare di appartenenza, che soprattutto nel caso di soggetti in età avanzata/disabili ed in presenza di particolari problematiche, rappresenta, nella maggior parte dei casi, per l'individuo, l'unico sostegno fisico e morale, l'unico legame affettivo, il luogo privilegiato di tutte le attività e delle esperienze sociali. Per tali motivi le attività progettuali in questa sede proposte non saranno indirizzate solamente agli utenti diretti destinatari del servizio, bensì alle famiglie degli stessi. L'intero nucleo sarà coinvolto attivamente nella programmazione e realizzazione delle attività così da favorire la coesione familiare, ove necessario la ridefinizione e il consolidamento dei ruoli, la maggiore consapevolezza del proprio ruolo, all'interno del gruppo-famiglia, la ricostruzione e/o acquisizione delle proprie competenze e l'acquisizione di modelli relazionali adeguati alle specifiche esigenze.

Il rapporto con le famiglie, si sviluppa essenzialmente in tre diverse forme: informativo (tutte le iniziative vengono direttamente comunicate), collettivo (attraverso assemblee specifiche sull'andamento del servizio, sulle iniziative proposte, sulle richieste o problemi posti dalle famiglie), individuale.

Saranno dunque, organizzate periodiche riunioni d'equipe aperte alla partecipazione di utenti e familiari i quali potranno avanzare proposte operative e collaborare all'organizzazione e realizzazione del servizio.

Riflessione, confronto, dialogo costruttivo, verifica del lavoro svolto sono processi fondamentali che si attivano non solo negli incontri fra operatori, ma anche nei momenti deputati all'incontro con le famiglie, da quelli istituzionali a quelli più informali. Compito degli operatori è soprattutto quello di attivare tre presupposti basilari per una buona relazione con le famiglie: la collaborazione, la condivisione, la partecipazione, che permettono e alimentano il piacere di lavorare insieme attorno ad un progetto comune a favore del benessere degli utenti, dei familiari e degli operatori. Coinvolgere i familiari nella realizzazione dell'azione progettuale, avere l'opportunità di esprimere opinioni ed avanzare nuove proposte, li aiuta a sentirsi parte importante nella realizzazione del servizio e partecipanti attivi alla vita dell'utente. In ogni occasione di incontro si sta insieme, si parla dei propri congiunti partendo dalle piccole cose di tutti i giorni, da un fatto accaduto, da una nuova conquista, per condividere situazioni ed emozioni legate all'essere genitore, figlio, ma anche legate alle problematiche vissute, ecc, condivisioni che aiutano a colmare le ansie, ad affrontare le difficoltà quotidiane con maggiore serenità nella consapevolezza che non si è soli nell'affrontare le difficoltà. Ne sono un chiaro esempio tutti i momenti riservati alla partecipazione delle famiglie a partire da quelli connessi alla gestione sociale:



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO

#### Tutela dei cittadini

##### Le modalità e la gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi e degli standard enunciati nella Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla direzione della Cooperativa Sociale Migma, secondo la modalità definita all'interno della presente Carta dei Servizi, che provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti vengono raccolti e trasmessi ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta all'utente che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

##### Presentazione del reclamo

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo presso la sede della direzione, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: [info@cooperativamigma.it](mailto:info@cooperativamigma.it)
- via fax: 091/6195969
- via posta: Cooperativa sociale Migma Via Luigi Capitano Giorgi n°3 – 90011 Bagheria (PA)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile della Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

##### Caratteristiche della procedura

Le **caratteristiche della procedura** sono:

- offrire un servizio di facile accesso e utilizzo per l'utente e in cui l'utente abbia fiducia;
- mettere in contatto l'utente con l'ufficio competente se l'utente non ha già espletato la procedura di reclamo o di richiesta informazioni del soggetto erogatore;
- offrire all'utente la possibilità di un'ulteriore verifica nel caso si ritenga insoddisfatto dalla risposta ricevuta;
- verificare l'effettuazione della corretta procedura di reclamo da parte della Cooperativa;
- tenere informato l'utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazione e sul risultato dei medesimi;
- informare l'utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo da parte dell'Ente;
- utilizzare le informazioni acquisite per sviluppare strategie di protezione degli interessi degli utenti del servizio.



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

A tal fine, la cooperativa sottoporrà un questionario all'utente che potrà esprimere la sua opinione su:

- soddisfazione per il risultato, velocità nella gestione del problema e qualità del servizio fornito.

Alla presente Procedura viene allegata la modulistica per la presentazione delle richieste di reclamo da parte dell'utenza.

### **Esito della procedura di reclamo**

Nel caso in cui la Cooperativa accerti la fondatezza del reclamo, invierà comunicazione all'equipe del servizio richiedendo alla stessa di procedere affinché siano effettivamente tutelati i diritti degli utenti. La Cooperativa accerterà l'avvenuta tutela di tali diritti nell'espletamento della sua attività di controllo.

### **Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità**

Al fine di svolgere un'analisi valutativa efficace ed efficiente, è necessario un approfondito lavoro di verifica dell'azione progettuale che sarà condotta in tre diversi momenti:

- **ex-ante**, durante la fase di avvio del progetto;
- **in itinere** durante la realizzazione degli interventi;
- **finale o ex-post** per valutare i risultati ottenuti.

Nel percorso di valutazione bisogna tenere conto del punto di vista di tutti gli attori e soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative.

I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio; la persona assistita e/o suo familiare; l'istituzione; la comunità.

Il primo lavoro "ex ante" sarà quindi quello di definire una accurata "mappa degli stakeholder" vale a dire degli attori, degli obiettivi e dei risultati in termini di output (prestazione) e outcome (esito e impatto) loro riferiti. Una metodologia analitica "a cascata" rispetto alla mappa di cui sopra guiderà il processo di verifica, a scadenze variabili a seconda del tipo di portatore di interesse, sui seguenti piani: il coordinamento gestionale; il funzionamento dei piani di intervento; la reale integrazione tra l'ente erogatore, la famiglia e i Servizi (Distretti, l'Azienda Sanitaria, dove presenti).

Un ambito particolare e sé riguarda la qualità, il rispetto della quale è di fondamentale importanza nell'erogazione dei servizi: in riferimento a ciò, per valutare all'interno e all'esterno dell'organizzazione il livello di qualità raggiunto, si prenderanno in considerazione i seguenti aspetti:

- input, ovvero l'insieme delle risorse per realizzare e gestire il servizio;
- processo, ovvero modalità di erogazione degli interventi;
- output, ovvero le prestazioni e le attività;
- outcome, ovvero gli effetti prodotti sulla persona assistita e/o suo familiare.

In particolare **Monitoraggio e Valutazione** in itinere avranno la funzione di consentire una continua regolazione e ricalibrazione dell'intervento.

Gli strumenti utilizzati in tale fase, saranno principalmente di tipo qualitativo (osservazioni degli operatori, confrontate e discusse fra gli operatori) oltre che quantitativo. Nello specifico si svolgeranno periodici incontri, durante i quali il gruppo di lavoro si confronterà analizzando il lavoro svolto.





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

L'azione progettuale sarà valutata secondo criteri di: efficienza, efficacia e coerenza interna ed esterna.

Si terrà conto dei seguenti **indicatori**:

- Motivazione e grado di coinvolgimento dei partecipanti al progetto;
- Prestazioni reali degli esperti;
- Effetti non previsti;
- Risultati ottenuti, intesi come modifica degli atteggiamenti all'interno dei nuclei oggetto dell'intervento;
- Solidità delle reti attivate, dopo la conclusione del progetto.

Gli **strumenti** utilizzati saranno:

- Questionari per gli utenti costruiti ad hoc, somministrati prima dell'inizio dell'intervento ed in itinere;
- **Incontri settimanali di verifica** tra gli operatori coinvolti;
- **Incontri mensili** con i familiari degli utenti;
- Incontri di raccordo con i referenti dei vari servizi presenti sul territorio al fine di armonizzare gli interventi;
- Schede giornaliere/mensili;
- Schede anamnestiche;
- Cartelle personali utenti
- Strumenti specifici delle singole professionalità;

### **Rilevazione della Customer Satisfaction**

La centralità dell'utente, quale portatore di valori e bisogni, è parte della cultura del sistema dei servizi socio assistenziali e costituisce la leva strategica per ogni processo di qualificazione. Partendo da questa considerazione, la Cooperativa, sempre attenta alla qualità dei servizi offerti, ha sviluppato nell'ambito del sistema di "Valutazione e monitoraggio del servizio" regolarmente attuato per ogni servizio, un attento meccanismo per la valutazione della "customer satisfaction", considerando il grado di soddisfazione dell'utente, un indicatore (anche se non l'unico) del livello della qualità del servizio. Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere (empowerment), renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni. La metodologia basata sull'empowerment dell'utente costituisce dunque una forma innovativa di approccio alla qualità, dalla parte della persona che fruisce del servizio.

Tenuto conto che la natura relazionale dei servizi stessi, rende difficoltoso verificare e garantirne a priori la qualità la quale può essere definita come la capacità di un servizio di realizzare un equilibrio tra le proprie caratteristiche e le aspettative/esigenze dell'utenza, nelle varie dimensioni in cui il servizio è valutato, appare evidente l'importanza del giudizio dell'utente, che andrà comunque combinato con quello degli altri attori tenendo anche conto della "mission" del servizio. Se consideriamo la soddisfazione come il frutto della complessa relazione tra le aspettative e la concreta esperienza degli utenti (a meno che ad una valutazione critica si sostituisca un atteggiamento passivo degli utenti di fronte al servizio) emerge con evidenza l'importanza di una prospettiva relazionale dell'assistenza e dell'utilizzo di strumenti metodologicamente adeguati di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Tale tipologia di analisi consente di accogliere la prospettiva dell'utenza individuandone le priorità e instaurando un dialogo, in un'ottica di cittadinanza attiva e di miglioramento continuo della capacità erogativa.

La Cooperativa al fine di cogliere non solo la soddisfazione degli utenti, ma anche come l'utente valuta l'esperienza con il servizio, attua un disegno strategico di ricerca di seguito descritto.



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

- Definizione degli obiettivi di ricerca, ovvero cosa si vuole indagare (i livelli di soddisfazione relativi ad alcuni aspetti di un servizio, i meccanismi di valutazione e le aspettative).
- Individuazione del campo di osservazione e delle unità di analisi (soddisfazione degli utenti diretti, dei familiari, degli operatori, ecc.)
- Predisposizione dei metodi di rilevazione più adeguati al tipo di utenza (interviste, questionari, osservazione...);
- Raccolta dei dati, elaborazione e analisi dei risultati;
- Stesura del report finale.

### La verifica del gradimento

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi consortili;
- somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;
- interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

- indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

La possibilità di misurare la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte dalla Cooperativa consegue dal corretto processo di valutazione "incrociata" degli elementi di verifica forniti dai diversi attori sopra indicati.

### Standard di qualità

La Cooperativa attraverso le procedure di monitoraggio e valutazione delle attività mira a garantire i seguenti standard di qualità:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello di intervento utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi.
- Semplificazione delle procedure di ingresso.





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli Obiettivi

### **Livelli qualitativi e quantitativi**

Si mantiene aggiornata una banca dati producendo indicatori, strumenti di misurazione e valutazione dei risultati raggiunti, con l'obiettivo di rimodulare il Servizio sulla base dei bisogni dell'utenza.

Il sistema di monitoraggio della qualità del servizio prevede:

- la documentazione periodica e articolata per i suoi diversi aspetti dello stato di realizzazione del progetto del servizio;
- la formulazione di giudizi articolati sulla qualità dei diversi elementi descritti attraverso la documentazione e argomentati in riferimento alle finalità e agli obiettivi perseguiti dal servizio;
- la registrazione dei giudizi valutativi emessi dai diversi attori e/o in diversi momenti, per garantire un equilibrato rapporto tra azione valutativa interna ed esterna al servizio.



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA

La Cooperativa Sociale Migma in aggiunta alle prestazioni ed ai servizi previsti dal patto di accreditamento, realizzerà le prestazioni accessorie di seguito indicate, rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia:

#### **Seminari informativi per famiglie**

Verranno realizzati seminari informativi su tematiche dell'area psicopedagogica attinenti alle diverse fasi del ciclo di vita familiare come: la formazione della coppia; la genitorialità; l'educazione dei figli e l'importanza del gioco; rapporto tra genitori e figli adolescenti; cura degli anziani. La tipologia dei seminari e degli argomenti trattati ed i tempi di realizzazione varieranno in virtù della tipologia di utenza.

**Tempi:** sarà realizzato un seminario con cadenza trimestrale.

**Personale impiegato:** n.1 Psicologo

#### **Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare**

Questo servizio è finalizzato a fornire ai singoli e alle famiglie spazi di ascolto e di sostegno per affrontare difficoltà di vario tipo, con l'obiettivo di valorizzare e supportare le risorse presenti all'interno della famiglia stessa e dei singoli. Il servizio di consulenza persegue gli obiettivi di stimolare una consapevolezza dei genitori e figli riguardo alle proprie risorse, di accompagnare le famiglie comprendere e dare senso ai comportamenti problematici. In tal modo sarà possibile promuovere la costruzione di letture nuove e più ampie della problematica vissuta e individuare e creare nuove e più funzionali modalità di gestione del disagio per un superamento dello stesso. I servizi offerti in tale spazio potranno essere: colloqui di primo ascolto; presa in carico della famiglia; interventi di supporto psicologico; colloqui e mediazione familiare; conclusione del caso o formulazione di un progetto attraverso interventi di rete con altri servizi del territorio (ove necessario); percorsi di consulenza per genitori e figli finalizzati al miglioramento del proprio stile educativo, della comunicazione in famiglia e del dialogo quotidiano; colloqui di sostegno e aiuto per i genitori rispetto a problematiche evolutive o di relazione con il proprio figlio/i, ecc.

**Tempi:** lo sportello sarà in funzione 1 giorno al mese per 4 ore.

**Personale impiegato:** n.1 Psicologo

17

Bagheria, 27/09/2024

MIGMA Cooperativa Sociale  
Legale Rappresentante  
Via L. Capitano Giorgi, 3  
90011 BAGHERIA (PA)  
P. IVA 05295360829

