

Carta dei Servizi



- ✓ Assistenza socio-sanitaria
- ✓ Soddisfamento del benessere psico-fisico della persona

“La disabilità non è una coraggiosa lotta o il coraggio di affrontare le avversità. La disabilità è un’arte. È un modo ingegnoso di vivere.”

Sommario

<i>Perché la Carta dei Servizi?</i>	1
<i>Presentazione della Cooperativa “A Piccoli Passi”</i>	2
Dove siamo	2
I nostri obiettivi.....	3
Requisiti amministrativi	4
L’organigramma e suddivisione delle competenze	4
<i>Principi Ispiratori</i>	5
<i>Diritti dell’Utente</i>	6
<i>Doveri dell’Utente</i>	7
<i>I nostri clienti</i>	7
<i>Servizi Offerti e Figure Professionali</i>	8
<i>Criteri di accesso ai servizi</i>	12
<i>Formazione professionale e aggiornamento</i>	12
<i>La qualità come principio</i>	13
<i>Modalità di erogazione dei servizi</i>	13
<i>Presentazione reclami</i>	13
<i>Tutela della privacy degli utenti</i>	16

Perché la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è stata introdotta inizialmente con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir.P.C.M. 27 gen. 1994), nella riforma della pubblica amministrazione (legge n.59/1997 art.17), e in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n.328/2000 art.13). Tale documento può essere definito come:

- **Uno strumento di tutela del cittadino**, rispetto alla soddisfazione delle loro aspettative, semplificazione delle procedure di accesso ai servizi, garantendo modalità di reclamo;
- **Uno strumento per il miglioramento continuo della qualità** dei servizi, con riferimento alle attività e agli obiettivi raggiunti;
- **Uno strumento per la partecipazione dei cittadini**, attraverso l'informazione, la pubblicità, instaurando rapporti caratterizzati da rispetto e cortesia;

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti di cui si avvale la Cooperativa "**A Piccoli Passi**" per consentire a tutti i cittadini di poter acquisire tutte le informazioni inerenti ai servizi e agli interventi offerti sul territorio, al fine di poter intraprendere scelte consapevoli ritenute maggiormente idonee ai bisogni sociali, sanitari ed educativi di ogni singolo utente.

Oltre la chiara descrizione dei servizi offerti, in questo documento sono esplicitati principi ispiratori, diritti e impegni reciproci di tutti i soggetti coinvolti.

Sin dalla sua costituzione, la Cooperativa ha scelto di organizzare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi, garantendo équipe di operatori multidisciplinari, dotati di elevata professionalità ed esperienza.

La Carta dei Servizi, è anche uno strumento di comunicazione trasparente tra la nostra Cooperativa, il territorio e i committenti dei servizi.

Presentazione della Cooperativa "A Piccoli Passi"

La Cooperativa nasce l'11 settembre 2014, con l'obiettivo di offrire il miglioramento e il rafforzamento dell'assistenza socio-sanitaria sul territorio, nel rispetto del benessere psico-fisico della persona. La Cooperativa nasce per una forte motivazione personale del Rappresentante Legale, sulla base di un'esperienza propria, la quale ha comportato una profonda riflessione sulle problematiche della disabilità e di tutto ciò che comporta.

Oltre l'interesse generale della comunità e alla promozione delle capacità presenti e latenti di ogni persona, persegue l'obiettivo dell'integrazione sociale dei cittadini, attraverso:

- La gestione dei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, ai sensi dell'art. 1, lettera a) della Legge n. 381/1991;
- Lo svolgimento delle attività di impresa finalizzate all'inserimento ed all'integrazione sociale e lavorativa di persone svantaggiate, ai sensi degli articoli 1, lettera b) e 4 della Legge n. 381/1991.

Dove siamo

La Cooperativa sociale "A Piccoli passi" ha la sua sede legale/principale in Piazza Marconi, n° 7, Fuscaldò (CS).

Telefono:

3483735863 - 3470082376;

E-Mail:

coop.apiccolipassiibero.it;

Pec:

apiccolipassifuscaldò@pec.it

Pagina FB:

Cooperativa "A Piccoli Passi"



Orari di apertura

Dal Lunedì al Venerdì: dalle 9:00 alle 13:00

È possibile ricevere anche su appuntamento.

I nostri obiettivi

Il Sistema Integrato: tutte le problematiche presentate dalle persone comprendono diversi aspetti sanitari, sociali, psicologici, fisici, ed economici. La cooperativa, rivolge particolare attenzione alle difficoltà delle persone disabili, minori e anziani non autosufficienti, persone con patologie cronico-degenerative, patologie psichiatriche, ecc. offrendo i suoi servizi nel rispetto dei principi di unitarietà e integrità della persona, considerata come unità complessa. Mettendo a disposizione un organico multi-professionale, al fine di sostenere interventi sociali, assistenziali e sociosanitari che garantiscano un aiuto concreto alle persone e alle famiglie in difficoltà.

✓ **La D.D: “Domiciliarizzazione” degli interventi e “Deistituzionalizzazione” del malato:**

La Cooperativa offre alle persone non autosufficienti o con particolari condizioni di fragilità, la possibilità dell'assistenza sanitaria a domicilio, attraverso l'erogazione delle prestazioni riabilitative, infermieristiche, psicologiche, educative, sociali appropriate alle condizioni di salute di ogni utente. Restando all'interno del proprio ambiente familiare, si riduce il declino funzionale e migliora la qualità della vita, evitando così il ricorso al ricovero ospedaliero o in una struttura residenziale.

✓ **La Valorizzazione delle professionalità presenti sul territorio:**

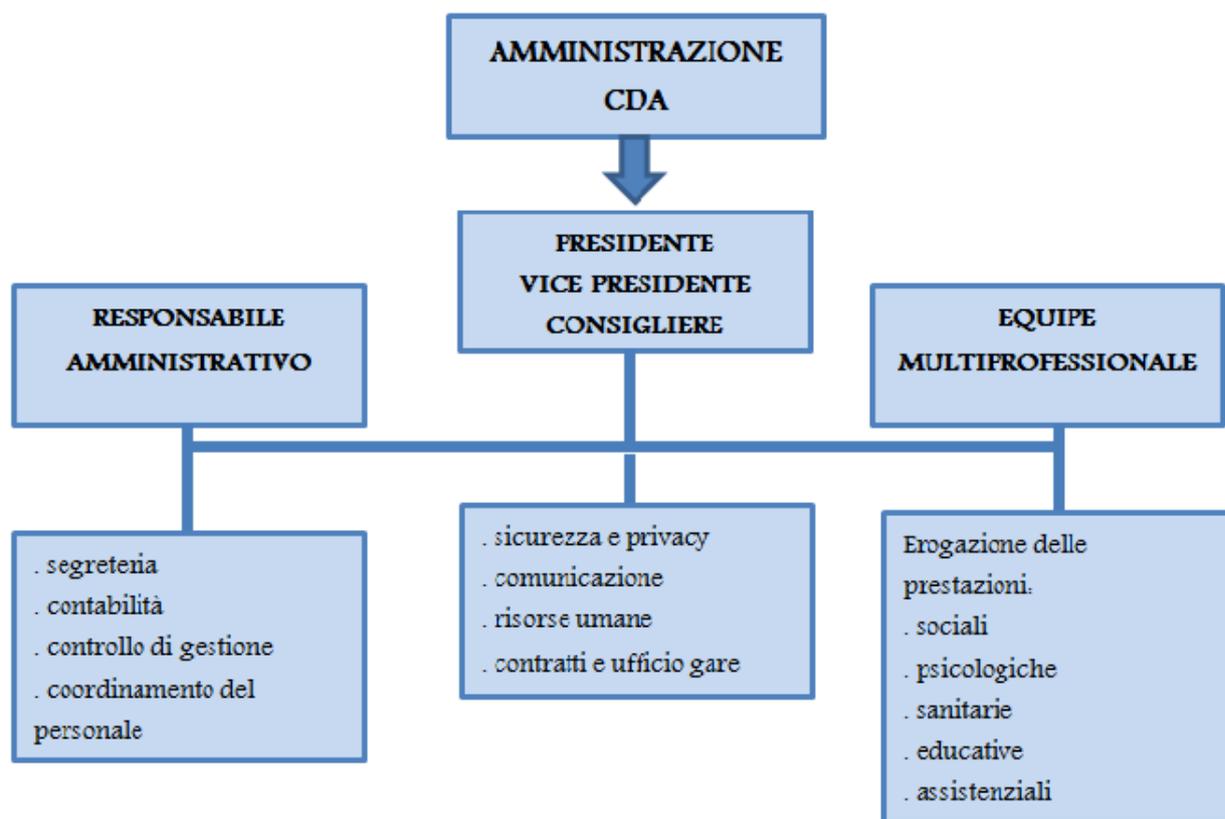
La promozione dell'occupazione è un altro importante obiettivo che la Cooperativa si pone, valorizzando le professionalità su tutto il territorio in cui opera, al fine di perseguire gli obiettivi generali.

Requisiti amministrativi

La Cooperativa sociale "A Piccoli Passi" è iscritta:

- ❖ Dal 25/09/2014, alla **C.C.I.A.A. di Cosenza** (CS) con C.F./P.IVA n° 03333720781, nella sezione ORDINARIA e con R.E.A. n° CS – 228188, CODICE ATECO 881000; con denominazione "A PICCOLI PASSI – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.", atto costitutivo del 11/09/2014;
- ❖ Dal 25/09/2014 all'**Albo A e B delle Cooperative Sociali**, ai sensi della Legge 381/1991 e della L.R. n. 5/2000;
- ❖ Dal 27/07/2017 all'**Albo delle Cooperative Sociali** della Provincia di Cosenza Sez. A al n. 253, ai sensi della Legge quadro 381/1991 e della L.R. 28/2009;
- ❖ Dal 21/03/2022 **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)** - Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 con P.IVA 03333720781 – Sez. Imprese sociali.

L'organigramma e suddivisione delle competenze



Principi Ispiratori

La Cooperativa "A Piccoli Passi", si basa sul principio cardine di Aiutare le persone in condizione di bisogno, alla base dei seguenti principi ispiratori:

le prestazioni vengono erogate sul **principio di Eguaglianza**, uguali per tutti, non sono esercitate forme discriminatorie per motivi di razza, religione, opinioni politiche o condizioni sociali ed economiche, allo stesso tempo rispettando la singolarità che caratterizza ogni persona, tenendo conto delle esigenze personali.

Il comportamento di tutti gli operatori impiegati nei servizi erogati dalla Cooperativa è caratterizzato dall'**imparzialità**, alla luce dei principi della dignità umana, tutti i cittadini possono usufruire dei servizi offerti alle medesime condizioni.

La costanza e la continuità di ogni servizio erogato, assicurando ad ogni persona presa in carico la regolarità del servizio, nel rispetto della legge e dei parametri dei contratti collettivi nazionali di lavoro per i dipendenti della Cooperativa. L'ente ha un'organizzazione tale da ridurre al minimo i disagi causati da cause di forza maggiore per l'erogazione dei servizi, assicurando sostituzioni tempestive.

L'utente ha il **diritto di scelta**, sulla base delle informazioni presentate, la persona può avvalersi o meno di usufruire dei servizi della cooperativa.

Tutti gli utenti presi in carico dalla cooperativa sono coinvolti attivamente, alla base del principio della **partecipazione**: dal primo contatto, oltre a ricevere tutte le informazioni chiare e trasparenti in merito ai diritti, modalità di erogazione dei servizi ed la possibilità di recapitare eventuali reclami, quest'ultimi hanno un ruolo fondamentale non solo per ridurre il disagio provocato all'utente, ma vuole essere fonte di miglioramento continuo per l'attività della cooperativa, al fine di offrire un servizio di alta qualità.

La Coop. "A Piccoli Passi", opera alla luce dei principi di **efficienza ed efficacia**, al fine di ridurre sprechi di risorse, assicurando il soddisfacimento dei bisogni degli utenti, attraverso strumenti di pianificazione e controllo e il coinvolgimento di utenti e operatori per la valutazione dei bisogni, dei risultati raggiunti e il miglioramento degli interventi.

Tutti i dati relativi ai servizi offerti, vengono trattati e archiviati secondo la legislazione vigente, sulla base del principio di **riservatezza e garanzia della privacy**, i dipendenti e gli operatori impiegati operano con capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile comunicare all'interno di un lavoro integrato con gli altri professionisti.

Tutti gli operatori impiegati nei servizi, seguono costantemente **attività di aggiornamento professionale**, attraverso convegni, seminari e incontri di formazione auto-gestiti.

Diritti dell'Utente

"A Piccoli Passi" garantisce il benessere di tutte le persone prese in carico, al fine di avere un clima sereno e familiare.

- ✚ Diritto di ogni utente di essere accolto e *assistito con premura e attenzione*, nel rispetto della dignità umana e delle proprie opinioni morali, politiche, culturali e religiose.
- ✚ Il diritto della persona assistita e della propria famiglia di essere *informata* sul Piano di Assistenza Individualizzato, redatto dall'équipe multi-professionale, essere informati sul personale impiegato e le relative competenze e delle caratteristiche di tutte le prestazioni.
- ✚ Diritto al *rispetto* della propria persona e del proprio ambiente di vita, il personale impiegato ha il dovere, nonché l'obbligo di rivolgersi alla persona assistita con il massimo rispetto, che sia una persona anziana, adulta o minore.
- ✚ *Il diritto alla riservatezza*: le professionalità impiegate hanno l'obbligo della discrezione, nel rispetto del pudore e dell'intimità della persona assistita.
- ✚ L'utente ha il *diritto di essere informato* sull'andamento del servizio e su tutto ciò che lo riguarda, al fine di garantire la partecipazione della persona assistita e della sua famiglia.
- ✚ Diritto ad esprimere eventuali *reclami e disservizi* e la valutazione della qualità delle prestazioni e dell'assistenza ricevuta, al fine di dare una risposta tempestiva.
- ✚ Diritto all'*integrazione sociale*, la cooperativa e gli operatori impiegati sostengono la vita relazionale dell'utente sia nell'ambiente domestico sia nell'ambiente esterno (rapporti familiari, amicali e di vicinato).

- + Diritto alla salvaguardia dell'integrità fisica e morale.
- + Diritto di recedere l'assistenza e/o prestazione, dandone comunicazione alla Cooperativa con preavviso di almeno due giorni.

Doveri dell'Utente

- + Dovere dell'utente o del tutore dell'utente è comunicare agli operatori di eventuali cambiamenti sulle condizioni di salute e/o somministrazione dei farmaci.
- + Dovere di rispettare il personale addetto all'assistenza.
- + Dovere ad informare l'operatore assegnato e la cooperativa in caso di rinuncia o cambiamenti di giorni e orari di erogazione del servizio.
- + L'utente o i familiari hanno il dovere di compilare correttamente il "Foglio delle presenze" degli operatori assegnati al termine di ogni singola prestazione. Nel caso in cui si tratta di una prestazione privata ed occasionale, l'utente ha il dovere di liquidare il corrispettivo dovuto entro e non oltre 10 giorni o in caso di prestazioni mensili entro e non oltre la prima settimana del mese successivo.

I nostri clienti

Privati: Cittadini in situazione di bisogno e/o difficoltà, avendo la capacità di far fronte all'acquisto delle prestazioni e i servizi necessari al fine di soddisfare il proprio bisogno.

Famiglie in condizione di grave povertà: hanno il diritto di richiedere assistenza indipendentemente dal reddito.

Enti pubblici: la Cooperativa "A Piccoli Passi" s'impegna a supportare le Amministrazioni Locali e i professionisti che operano sul territorio.

Enti privati: "A Piccoli Passi" al fine di valorizzare il lavoro di rete, si affianca anche a strutture private presenti sul territorio attraverso convenzioni.

Servizi Offerti e Figure Professionali

L'assistenza domiciliare erogata dalla Cooperativa "A Piccoli Passi" riguarda specifiche prestazioni ed attività, rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi, distinguendo tra:

- ❖ **Prestazioni sanitarie a rilevanza sociale**, cioè le attività finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti di patologie congenite e acquisite;
- ❖ **Prestazioni sociali a rilevanza sanitaria**, cioè tutte le attività del sistema sociale che hanno l'obiettivo di supportare la persona in stato di bisogno, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute;
- ❖ **Prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione sanitaria**, cioè tutte le attività caratterizzate da particolare rilevanza terapeutica e intensità della componente sanitaria e che attengono prevalentemente alle aree materno-infantile, anziani, handicap, patologie psichiatriche e dipendenze da droga, alcool e farmaci, patologie per infezioni da HIV e patologie in fase terminale, inabilità o disabilità conseguenti a patologie cronico-degenerative.

L'organico della cooperativa è caratterizzato dalla multidisciplinarietà, al fine di cogliere tutti gli aspetti che comporta un bisogno sociale, sanitario e socio-sanitario. Di seguito sono descritte le figure professionali impiegate all'interno della cooperativa:

- **ASSISTENTE FAMILIARE:**



si occupa dell'assistenza, della cura e del benessere delle persone non autosufficienti, anziani e disabili fisici, psichici e soggetti in situazione di disagio sociale;

- **ASSISTENTE SOCIALE:**



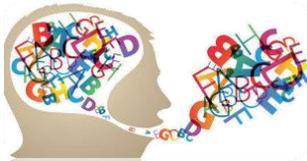
opera al fine di prevenire e risolvere situazioni di disagio e di emarginazione di singole persone, di nuclei familiari e di particolari categorie (minori, anziani, tossicodipendenti, handicappati, ecc.);

- **FISIOTERAPISTA:**



elabora ed attua gli interventi diretti alla prevenzione, alla valutazione funzionale, alla cura e alla riabilitazione delle patologie o disfunzioni nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali;

- **LOGOPEDISTA:**



si occupa della prevenzione e del trattamento dei disturbi del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica;

- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA:**



opera nell'ambito della *prevenzione*, della *cura*, dell'*assistenza* e della *riabilitazione*. Dunque, la sua responsabilità consiste nell'*assistere* e nel prendersi cura della persona nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo;

- **OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS):**



aiuta le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali. Favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa (assistenza in ospedale o nelle strutture residenziali (residenze per anziani, comunità alloggio));

- **PSICOLOGO:**



si occupa di prevenzione, diagnosi, sostegno psicologico, abilitazione e la riabilitazione, utilizzando strumenti conoscitivi e rispettando la dignità, il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione ed all'autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni;

- **EDUCATORE PROFESSIONALE:**



organizza e gestisce progetti e servizi educativi e riabilitativi in ambito socio-sanitario rivolti a persone in difficoltà quali minori, tossicodipendenti, alcolisti, carcerati, disabili, pazienti psichiatrici e anziani;

- **NEUROPSICHIATRA:**



Si occupa di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle patologie neurologiche, neuropsicologiche e psichiatriche che possono manifestarsi nel periodo dell'infanzia e dell'adolescenza, cioè fino ai 18 anni di età, e di tutti i disordini dello sviluppo del bambino nei suoi vari aspetti: psicomotorio, linguistico, cognitivo, intellettuale, relazionale.

- **NUTRIZIONISTA:**



si occupa del rapporto tra alimentazione, nutrizione e stato di benessere psicofisico della persona.

- **TECNICO NEUROFISIOPATOLOGIA (ELETTRIOGRAFIA):**



si occupa della esecuzione di vari esami per lo studio del sistema nervoso periferico dal punto di vista funzionale. Rappresenta un metodo affidabile in grado di dare informazioni sulla funzionalità dei nervi periferici e dei muscoli scheletrici.

Nella tabella di seguito sono riportate le attività e i trattamenti delle figure professionali maggiormente impiegate nell'assistenza domiciliare gestita dalla Cooperativa:

<p>PSICOLOGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colloqui di supporto; ▪ Indagine psicologica per la valutazione dell’inserimento ambientale o per la verifica del trattamento; ▪ Psicoterapia
<p>ASSISTENZA INFERMIERISTICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenza mirata alla prevenzione e alla cura delle lesioni da decubito; ▪ Gestione e formazione delle stomie ed educazione sanitaria alla persona o ai familiari; ▪ Medicazioni di ferite chirurgiche; ▪ Cure e medicazioni di ulcere varicose e distrofie; ▪ Gestione cateteri vescicali (lavaggi e sostituzioni); ▪ Gestione terapia del dolore con pompe elastomeriche o cerotti analgesici; ▪ Terapie endovenose, intramuscolari e sottocutanee; ▪ Prestazioni singole di tipo tecnico ▪ Assistenza diurna e notturna.
<p>TERAPIE DI RIABILITAZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recupero funzionale ▪ Riabilitazione neurologica ▪ Riabilitazione ortopedica ▪ Rieducazione respiratoria ▪ Rinforzo muscolare ▪ Mobilizzazione preventiva ▪ Mobilizzazione passiva ▪ Trattamento delle secrezioni bronchiali ▪ Mobilità autonoma a letto ▪ Controllo attivo postura ▪ Educazione passaggi posturali ▪ Educazione sanitaria ai familiari ▪ Deambulazione assistita/supervisione ▪ Deambulazione con/senza ausilio ▪ Scale ▪ Scale con ausilio ▪ Training uso ausili ▪ Deambulazione fuori domicilio ▪ Attività di vita quotidiana
<p>OSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Igiene personale ▪ Trasferimento poltrona/letto ▪ Aiuto igiene, vestizione, trasferimenti ▪ Mobilizzazione ▪ Rilevazione della temperatura

Criteria di accesso ai servizi

Tutti i cittadini possono accedere ai **servizi di Assistenza Domiciliare** privatamente rivolgendosi quindi direttamente alla Cooperativa "A Piccoli Passi", o in alternativa, rivolgendosi al Comune di residenza, compilando l'apposita domanda e fornendo tutta la documentazione necessaria sulla base di requisiti specifici.

Al fine dell'erogazione di servizi di **Assistenza Domiciliare Socio-Sanitaria e di Riabilitazione**, i cittadini devono rivolgersi agli Uffici dell'Azienda Sanitaria Locale del Comune di residenza, compilando l'apposita domanda e fornendo la documentazione specifica.

Formazione professionale e aggiornamento

La Cooperativa si avvale delle attività di aggiornamento realizzate da enti pubblici e/o privati in merito ad argomenti di rilevanza sociale, assistenziale e di gestione organizzativa. L'aggiornamento professionale è ritenuto importante ai fini di un miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e alla crescita professionale di tutti gli operatori impiegati nei servizi della cooperativa, con l'obiettivo di:

- ✓ stimolare la riflessione su casi reali;
- ✓ rendere efficaci gli interventi;
- ✓ diffondere la cultura del lavoro multidisciplinare;
- ✓ stimolare l'analisi critica dei bisogni;
- ✓ sviluppare i Progetti Individualizzati di Assistenza.

La qualità come principio

La Cooperativa "A Piccoli Passi" si pone come obiettivo il coinvolgimento di ogni singolo utente preso in carico, non solo per ridurre il disagio e/o risolvere le problematiche derivanti da una disabilità, ma anche per il miglioramento continuo dell'attività della cooperativa e garantire l'erogazione delle prestazioni e l'implementazione dei servizi di qualità.

Abbiamo avuto modo di confrontarci con gli operatori, gli utenti e i loro familiari, i quali rappresentano stimolo di progresso per noi. Grazie a loro, abbiamo capito quale ruolo rivestiamo all'interno della società, ruolo che vogliamo custodire per raggiungere importanti risultati. Per tale motivo, in questo documento vogliamo affrontare il tema della "qualità", non come oggetto astratto, ma come obiettivo concreto da raggiungere attraverso strumenti adatti alla misurazione degli aspetti meno espliciti che determinano la buona riuscita dell'intervento.

Uno degli strumenti di cui si avvale la cooperativa per la misurazione della qualità del servizio è il "**Customer Satisfaction**", chiamato anche "Questionario di soddisfazione del Cliente". C'è da precisare che il monitoraggio della qualità del servizio avviene in tre momenti:

- durante il primo contatto, attraverso il "Questionario di Rilevazione dei Bisogni";
- un questionario "in itinere" per la valutazione sull'andamento del servizio;
- un questionario al termine del servizio, all'utente e/o un familiare, per la valutazione del servizio nel suo complesso e la valutazione dei risultati raggiunti.

La Cooperativa, inoltre, pone particolare attenzione anche agli operatori impiegati, attraverso la valutazione del servizio preso dalla loro prospettiva, attraverso il Questionario "Job Satisfaction", importante perché sono proprio i professionisti, ad essere in stretto contatto con l'utente. In questo modo è possibile una valutazione "incrociata", guardando "con gli occhi dell'utente" e con gli "occhi dell'operatore", definire le discrepanze e i tratti comuni.

Tale monitoraggio viene eseguito con schede di valutazione ad hoc e riunioni periodici tra gli operatori.

“A Piccoli Passi”, al fine di valorizzare e implementare il lavoro di rete svolge attività di ricerca sul territorio, attraverso interviste a “testimoni privilegiati” e partecipando alle attività di associazioni formali e informali dei cittadini;

La riorganizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, introdotta con la Legge Quadro n.328/2000, ha inteso costruire un nuovo sistema di welfare di cui partecipazione e sussidiarietà rappresentano i cardini del nuovo modello di politiche sociali. La normativa nazionale è tesa a promuovere il ruolo attivo del cittadino, i cui diritti, bisogni e le cui richieste devono essere poste alla base dell'organizzazione del sistema dei servizi, mediante una gestione degli interventi e dei servizi sociali orientati alla qualità. La qualità, così intesa, viene dunque espressa in termini di adeguatezza ai bisogni, di efficacia dei metodi e degli interventi, di ottimizzazione delle risorse impiegate, di sinergie con servizi e risorse del territorio, di valutazione dei risultati, di apprendimento e miglioramento continuo, ma soprattutto di tutela e garanzia per il cittadino. Rispondere in modo appropriato ai bisogni dei cittadini/utenti costituisce una delle priorità per il cambiamento ed il miglioramento dei servizi. L'attenzione ai bisogni è il segno di una cultura di orientamento al cittadino e di una consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte e valutare la qualità dei servizi offerti. A tal fine, la Cooperativa “A Piccoli Passi” intende adottare una cultura del servizio fondata sulla valutazione ed una modalità organizzativa stabile di ascolto e considerazione della voce dell'utenza.

Modalità ed erogazione dei servizi

Fase 1: Programmazione (entro 15 giorni dalla richiesta)

- Analisi dei bisogni dell'utente;
- Presa in carico dell'utente;
- Presentazione utente/assistente e assistente/famiglia

Fase 2: Organizzazione

- Individuazione delle risorse;

- Formulazione del progetto personalizzato (obiettivi, modalità d'intervento, personale impegnato, tempi). In questa fase incontri e colloqui con la famiglia saranno indispensabili per verificare bisogni, aspettative, difficoltà, capacità e potenzialità dell'utente;
- Erogazione degli interventi (dal lunedì al sabato, orario diurno)

Fase 3: Controllo

- Monitoraggio e valutazione delle attività;
- Verifiche in itinere

I principi che qualificano il lavoro di ciascun Responsabile della Cooperativa e del personale impiegato, sono:

- ✓ il dialogo, il confronto e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- ✓ la capacità di reperire e coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio;
- ✓ il forte impegno dei soci e dei collaboratori che consentono una implementazione delle competenze e dell'esperienza;
- ✓ la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai fenomeni sociali;
- ✓ l'analisi dei bisogni e la progettazione di interventi tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- ✓ l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- ✓ il lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- ✓ la formazione del personale per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe. I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono valutare e osservare il lavoro svolto dall'Equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

Presentazione reclami

Al fine di tutelare posizioni soggettive o rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi. La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente: la comunicazione di reclamo deve essere presentata per iscritto presso la sede amministrativa della Cooperativa, in carta libera oppure utilizzando il modello predisposto e disponibile presso la Cooperativa stessa. Modalità: consegna a mano presso la sede: Piazza Marconi, 7 – 87024 Fuscaldo (CS)

Via e-mail: coop.apiccolipassi@libero.it

Tutela della privacy degli utenti

I dati personali sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679: trattati in modo lecito e con correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi; esatti e, se necessario, aggiornati; pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati; conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, evitando la possibilità che soggetti non autorizzati possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della Cooperativa, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.