



CARTA DEI SERVIZI

Qualità Cooperativa Sociale a r.l.

“Non dobbiamo permettere che nessuno si allontani da noi senza sentirsi migliore e più felice.” M. Teresa di Calcutta

INDICE

03

Che cos'è la Carta dei Servizi

05

Descrizione della Cooperativa

07

Destinatari e servizi erogati

09

Personale

11

Accesso e presa in carico

13

Altri servizi della Cooperativa

04

Principi di riferimento

06

Vision e mission

08

Diritti e doveri degli assistiti

10

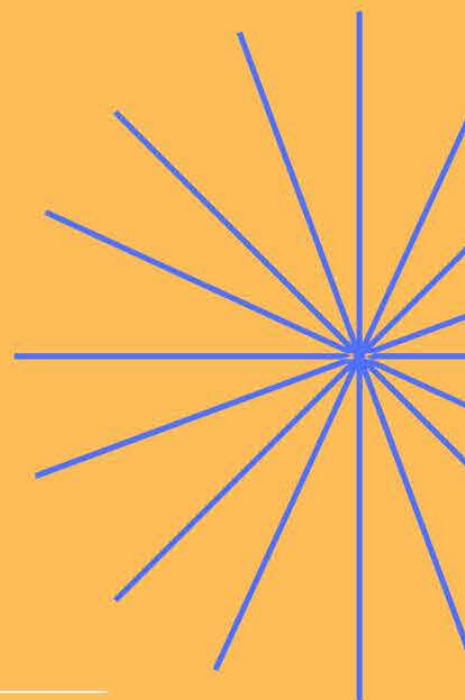
Standard qualitativi

12

Modalità di gestione dei reclami

14

Contatti





CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

03

È uno strumento che permette di capire chi vogliamo essere per i nostri clienti, che sono i nostri più importanti referenti.

E' un'occasione per definire meglio chi siamo e chi vogliamo diventare.

Attraverso la Carta dei Servizi i nostri clienti possono conoscere con la massima chiarezza quali sono i nostri principi ispiratori, come accedere ai nostri servizi, di quali servizi possono usufruire.

La Carta dei Servizi è un patto tra chi eroga un servizio e chi ne usufruisce, dove vengono dichiarati i diritti e i doveri delle parti nonché gli standard di qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è stata introdotta dal DPCM 27/01/1994.

PRINCIPI ISPIRATORI

01

EGUAGLIANZA

I servizi garantiscono eguaglianza nei diritti degli utenti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

02

IMPARZIALITA'

I comportamenti nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

03

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

04

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano analoghi servizi sul territorio.

05

PARTECIPAZIONE

La partecipazione viene garantita tramite le informazioni corrette, chiare e complete fornite agli utenti.

Gli utenti hanno inoltre la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute nonché inoltrare eventuali reclami e/o suggerimenti.

06

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Vengono garantite efficienza ed efficacia nella costruzione e nella programmazione dei servizi erogati.



QUALITA' COOPERATIVA SOCIALE

05

La Cooperativa nasce nel 2000 come cooperativa di tipo "B" (inserimento lavorativo), grazie all'iniziativa dell'Associazione "Lo Specchio" che riuniva un gruppo di familiari di pazienti psichiatrici, allo scopo di costruire occasioni di occupazione per giovani affetti da disagio psichico.

Nei primi anni vengono avviate numerose attività in diversi settori, alla ricerca di definire una direzione chiara di sviluppo futuro. Alcune di queste attività oggi non sono più operative (manutenzione del verde, rigenerazione di abiti usati, servizi di segreteria, noleggio biciclette) mentre altre continuano ad essere l'asse portante della Cooperativa (servizi di pulizie, gestione del ristorante LE VIE di Altino).

Nel 2017, con una modifica statutaria, al ramo "B" della cooperativa è stato affiancato il ramo "A" (servizi alla persona), portando la Cooperativa a diventare di natura mista. Sempre dal 2017 è attivo il servizio di **Assistenza Accompagnamento e Supporto alla Persona (AASaP)**.

VISION E MISSION

Principi, vision e mission sono espressi all'interno dello Statuto della Cooperativa.



PRINCIPI

- l'attività lavorativa è occasione e strumento per la crescita umana e sociale delle persone
- particolare attenzione è rivolta alle persone svantaggiate e deboli (sezione B) e ai beneficiari degli interventi (sezione A)
- l'ambiente naturale è tenuto nel massimo rispetto nelle attività della Cooperativa
- i contesti territoriali e sociali in cui la Cooperativa è presente vengono migliorati dalla sua operatività quotidiana
- le relazioni instaurate con tutti i portatori di interesse sono improntate in modo vivificante, costruttivo e non strumentale

VISION

Lo sguardo della Cooperativa verso il futuro mette al centro:

- il lavoro dei soci, che si traduce in prodotti e servizi e che rappresenta la vera ricchezza della Cooperativa
- le potenzialità di sviluppo legate alla capacità di cogliere e costruire opportunità, a partire da una dimensione piccola ma capace di grandi cose

MISSION

La Cooperativa opera per la valorizzazione della promozione umana e l'integrazione dei soci attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate alle quali si offrono condizioni di lavoro continuative e più favorevoli di quelle di mercato.



DESTINATARI E SERVIZI EROGATI

07

Il servizio **AASaP** ha lo scopo di mantenere le persone il più a lungo possibile nel proprio ambiente domestico, conservando e implementando le loro capacità residue.

Il servizio si rivolge anche a persone accolte in strutture (RSA, Ospedali di Comunità, Comunità Psichiatriche, ecc.) offrendo un riferimento esterno alla comunità che possa rispondere al bisogno di autonomia nel tempo libero e nelle uscite dalla struttura.

I destinatari degli interventi sono persone in situazione di disagio fisico, psichico o cognitivo, sia adulte che minori.

Le possibili articolazioni del servizio sono:

- supporto alla gestione domestica (pulizie, acquisti, preparazione pasti, gestione biancheria)
- controllo nell'assunzione dei farmaci
- accompagnamento per commissioni, visite mediche, tempo libero
- aiuto nella cura personale (igiene e abbigliamento)
- commissioni esterne (acquisti, pagamenti, ritiro farmaci, prenotazione visite, pratiche)
- qualificazione del tempo libero e promozione di hobby e interessi

DIRITTI E DOVERI DEGLI ASSISTITI

DIRITTI

- essere accudito e aiutato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose, senza discriminazioni
- veder garantita la sicurezza della propria persona
- ricevere protezione della sua privacy
- ricevere prestazioni svolte con efficacia ed efficienza da parte degli operatori
- ottenere tutte le informazioni relative alla prestazione da ricevere
- esprimere il proprio parere sulle prestazioni ricevute
- segnalare eventuali difformità sporgendo reclami ed essere sollecitamente informato sull'esito degli stessi
- ottenere garanzia di riservatezza sulle informazioni di carattere personale

DOVERI

- fornire la massima collaborazione nei confronti degli operatori, in modo da rendere più efficace il loro intervento
- tenere comportamenti corretti nei confronti degli operatori
- evitare di richiedere servizi diversi da quelli concordati
- evitare comportamenti che possano creare situazioni di disagio agli operatori
- informare tempestivamente il responsabile in caso di sospensione o spostamento temporale dei servizi programmati, al fine di gestire al meglio le attività
- pagare i servizi nei tempi e nei modi concordati





PERSONALE

09

La qualità del servizio **AASaP** è data soprattutto dalla qualità del personale coinvolto.

Nella selezione del nuovo personale e nell'individuazione degli operatori per il singolo utente vengono tenute in considerazione:

- le competenze tecniche e specifiche
- le qualità umane e relazionali
- la motivazione al servizio

Gli operatori partecipano a momenti di formazione e aggiornamento che permettano loro di affrontare con sempre maggiore competenza il lavoro con le tipologie di utenza.

Nella presa in carico di un nuovo utente si pone particolare cura nell'individuare gli operatori più adatti ad ogni singolo assistito e nell'accompagnamento iniziale da parte del Coordinatore del servizio.

Con cadenza mensile è prevista la supervisione del Coordinatore per tutti i casi seguiti da ogni operatore.

STANDARD QUALITATIVI

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione avviene entro sette giorni lavorativi dalla valutazione positiva della richiesta pervenuta.

VERIFICA E RELAZIONE SUGLI INTERVENTI

Il progetto degli interventi è sottoposto a verifica annuale corredata da relazione scritta destinata alle persone e ai servizi di competenza.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il Responsabile del Servizio **AASaP** si impegna a rilevare la qualità percepita nella fruizione dei servizi mediante il costante monitoraggio dei progetti di assistenza.

PROGETTO DEGLI INTERVENTI E REVISIONE

L'avvio del servizio prevede la stesura (o la sua adozione se già presente) di un progetto degli interventi condiviso con gli interessati e con i servizi di riferimento e soggetto a verifica periodica.

TURNOVER DEL PERSONALE

Obiettivo del servizio è mantenere un basso turnover degli operatori quale indice di soddisfazione dei collaboratori e di un ambiente di lavoro stabile e sereno.

GESTIONE DEI RECLAMI

Gli eventuali reclami pervenuti saranno gestiti entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento.



ACCESSO E PRESA IN CARICO

Il percorso di richiesta di intervento può essere di due tipi:

- richiesta da parte dell'Assistente Sociale di riferimento dell'interessato, con eventuale erogazione di buono per le cure familiari
- con richiesta effettuata direttamente alla Cooperativa dall'interessato, dai suoi familiari o dall'Amministratore di Sostegno

Il nuovo utente verrà conosciuto personalmente dal Coordinatore del servizio per poter avviare un progetto calibrato sulle sue reali necessità, concordato con l'interessato, i suoi familiari e/o con i suoi referenti.

Con tutti i soggetti coinvolti sarà pianificata la tipologia degli interventi e la periodicità degli stessi.

RECLAMI E GESTIONE PRIVACY



RECLAMI

Gli utenti, i loro familiari e i servizi di riferimento possono esprimere eventuali osservazioni, chiedere informazioni o dare suggerimenti direttamente al Coordinatore del Servizio **AASaP** reperibile ai contatti di seguito elencati (pag. 14).

Per i reclami è richiesto l'utilizzo del modulo allegato.

Gli eventuali reclami pervenuti saranno gestiti entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

PRIVACY

Il titolare del trattamento è Qualità Cooperativa Sociale a r.l., con sede a Venezia Marghera via Trieste 82/c, C.F. e P. Iva 03252790278.

La Cooperativa raccoglie e tratta i dati degli utenti e delle persone di loro riferimento con la finalità di:

- scambiare e condividere informazioni riferite all'utente con le varie figure coinvolte nella presa in carico
- gestire gli aspetti amministrativi (contratto, fatturazione, pagamenti, insoluti, contenziosi)
- gestire indagini di soddisfazione e statistiche volte al miglioramento della qualità del servizio

GLI ALTRI SERVIZI DELLA COOPERATIVA



SETTORE PULIZIE

pulizie civili e sanificazioni presso
uffici, negozi, condomini,
appartamenti turistici (Venezia,
Mestre e limitrofi)

CONTATTI

pulizie@cooperativaqualita.it
320 8804709
www.cooperativaqualita.it

RISTORANTE LE VIE

aperti tutti i giorni a pranzo, venerdì
e sabato anche a cena
via S. Eliodoro 39
Quarto d'Altino (VE)

CONTATTI

ristorazione@leviealtino.it
329 4645230
www.leviealtino.it

leVIE.

RISTORANTE • SPAZIO EVENTI **ALTINO**

CONTATTI

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

per comunicazioni e richiesta informazioni
servizi@cooperativaqualita.it

per urgenze

388 1193867 (dal lunedì al sabato esclusi i festivi) dalle 08.00 alle 18.00

UFFICIO AMMINISTRATIVO

per gestione amministrativa, contratti e fatture

041-5381479 (dal lunedì al venerdì esclusi i festivi) dalle 10.00 alle 16.00
info@cooperativaqualita.it

