

Cooperativa Sant'Elena- Carta dei Servizi

Sommario

Prefazione.....	3
Chi siamo	4
Vision e mission	4
Principi fondamentali	4
Assetto istituzionale e organizzazione	4
A chi ci rivolgiamo.....	5
Diritti e doveri dei fruitori.....	5
Clientela.....	5
Servizi.....	6
Caratteristiche generali	6
L'offerta	6
Servizi assistenziali d'emergenza.....	6
Colf.....	6
Badanti.....	6
Baby-sitter e tate per famiglie.....	6
Infermiere a domicilio	7
Nursery post-parto	7
Trasporto malati	8
Centri diurni per persone con disabilità	8
Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.).....	8
Servizio di Assistenza Domiciliare per persone con disabilità (S.A.D.H.).....	9
Personale ospedaliero e per Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)	9
Assistenza sociale professionale.....	10
Assistenza domiciliare integrata (A.D.I.).....	10
Personale per case-famiglia e gruppi appartamento	10
Personale per centri di recupero della tossicodipendenza	10
Affiancamento ad amministratori di sostegno e tutori.....	11
Ulteriori dettagli	11
Personale addetto e formazione	12
Piano di formazione permanente del personale.....	12
Principi, strumenti e standard di qualità	13
La gestione dei processi e gli standard di qualità.....	13
Strumenti di rilevazione del rispetto degli standard di qualità	14

Standard di qualità	14
Presentazione di reclami	14
Esempio di questionario di soddisfazione dell'utente	15

Prefazione

La Carta dei Servizi è il principale strumento con cui la Cooperativa Sant'Elena fa conoscere i progetti che realizza, informa circa le proprie risorse e attività, modalità di accesso e di intervento.

La Carta è strutturata in funzione della persona e dei suoi bisogni, nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso ai servizi ed alle prestazioni. La Carta dei Servizi attribuisce al cittadino/utente, agli Enti convenzionati ed alla Cooperativa stessa la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

È un documento sempre in evoluzione, che viene modificato a seguito dei frequenti momenti di verifica, miglioramento ed integrazione, e che rispecchia la tensione al miglioramento continuo che caratterizza la Cooperativa Sant'Elena.

La Carta dei Servizi della Cooperativa è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori, dei soci, degli utenti e di tutti i portatori di interesse.

La Cooperativa Sant'Elena vede l'utente è visto come persona di cui riconoscere la dignità, indipendentemente dalle condizioni di salute.

Per questo, la Cooperativa Sant'Elena propone, attraverso la presente Carta dei Servizi, un patto con i propri clienti. La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa a operare secondo i principi fondamentali di:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

La Cooperativa si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

Infine, la Cooperativa Sant'Elena garantisce ai propri clienti, attraverso le modalità presentate nella presente Carta dei Servizi, il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

Infine, la Cooperativa Sant'Elena nell'erogare i propri servizi si conforma ai principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono.

Chi siamo

La Cooperativa Sociale Sant'Elena (di seguito Cooperativa) è attiva dal 26 luglio 2019 e opera nell'ambito dei servizi sociali e dell'assistenza alle persone anziane (codice ATECO 88.1 - ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE PER ANZIANI E DISABILI).

Ha sede legale a Saronno (VA) ed è iscritta al registro imprese della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Varese.

Vision e mission

La Cooperativa ritiene che i servizi sociosanitari e educativi consentano di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

Per questo, si occupa della gestione di attività di assistenza infermieristica, sia ospedaliera, sia domiciliare, diurna o notturna, di accompagnamento pazienti, di disbrigo pratiche ospedaliere o assistenziale di istituzione e gestione di poliambulatori e quant'altro inerente alle suddette attività.

Principi fondamentali

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperative, ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono la mutualità, la solidarietà, il rispetto della persona, la democraticità interna ed esterna, l'associazionismo tra cooperative. La Cooperativa intende impegnarsi anche in attività di sviluppo e promozione dei valori morali e sociali alla cooperazione, all'interno del Movimento cooperativo italiano e internazionale. La Cooperativa è tassativamente apolitica.

In accordo all'articolo 1 della legge 381/1991, la Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, in particolare attraverso la gestione di servizi sociosanitari e educativi.

Assetto istituzionale e organizzazione

La Cooperativa Sociale Sant'Elena è retta da un Consiglio di Amministrazione che è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società.

La rappresentanza della società spetta al Presidente Paolo Carlo Francesco Banfi.

La Cooperativa persegue i propri scopi attraverso la solidale e organizzata partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento.

Conseguentemente la tutela dei soci cooperatori viene esercitata dalla Cooperativa e dalle Associazioni di rappresentanza, nell'ambito delle leggi in materia, degli Statuti sociali e dei Regolamenti Interni.

Nello svolgimento della propria attività la Cooperativa rispetta il principio di parità di trattamento e le disposizioni di legge per le cooperative a mutualità prevalente.

A chi ci rivolgiamo

La Cooperativa si rivolge a persone fisiche e giuridiche, sia di diritto privato, sia di diritto pubblico, su tutto il territorio nazionale.

Diritti e doveri dei fruitori

La Cooperativa ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei clienti, e che sono di seguito riportati.

Diritti

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito con tempestività.
- Gli interventi assistenziali sono erogati dietro consenso informato delle persone interessate.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- È garantita la riservatezza sulle informazioni sensibili.
- Ogni variazione del servizio è comunicata con tempestività.
- Il personale che presta attività a domicilio è identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- All'utente è garantito il servizio fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'utente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione di danni subiti.

Doveri

- L'utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni di salute.
- L'utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- L'utente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

Clientela

La Cooperativa Sant'Elena vanta un'ampia esperienza e ha fornito servizi sociosanitari e assistenziali in oltre 100 località della Lombardia; in particolare, la Cooperativa fornisce servizi di assistenza domiciliare per persone anziane e con disabilità in tutti i Comuni delle seguenti province lombarde: Como, Lecco, Monza e Brianza; Milano, Varese.

Servizi

Caratteristiche generali

I servizi che la Cooperativa Sant'Elena offre sono erogati esclusivamente tramite personale qualificato. Ogni intervento è disegnato sulla base dei bisogni del destinatario e concordato con il cliente. La Cooperativa Sant'Elena vigila sulla qualità dei servizi offerti attraverso un dialogo continuo con il personale e con la clientela, con l'obiettivo di rispondere con prontezza e adeguatezza alle esigenze, spesso mutabili e poco prevedibili, dell'utenza.

La Cooperativa è disponibile a operare 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

L'offerta

I servizi che la Cooperativa offre sono i seguenti.

Servizi assistenziali d'emergenza

Il servizio è dedicato a tutti coloro che in condizioni d'urgenza necessitano di ricevere assistenza presso il proprio domicilio oppure assistenza ospedaliera d'emergenza, anche in caso di sostituzione badanti.

La Cooperativa offre servizi assistenziali d'emergenza disponibili a operare in tempi brevissimi attraverso personale qualificato e selezionato in base alle specifiche esigenze della clientela.

Colf

Il servizio è dedicato a tutti coloro che, per impegni lavorativi o per situazioni occasionali, necessitano di una persona che si prenda cura della propria casa per le pulizie domestiche.

Il servizio prevede colloqui conoscitivi con la famiglia per valutarne attentamente i bisogni e indagare le caratteristiche di personalità della persona da assumere, al fine di individuare il candidato più idoneo, non solo dal punto di vista professionale, ma anche e, soprattutto, caratteriale.

La Cooperativa si occupa inoltre di tutti gli adempimenti normativi e burocratici relativi alla sostituzione di colf qualificate e professionali.

Badanti

Il servizio è dedicato a tutti coloro che per impegni lavorativi o per situazioni occasionali, necessitano di una persona che si prenda cura dei propri cari sia in orari diurni, sia in orari notturni.

Il servizio prevede colloqui conoscitivi con la famiglia per valutare attentamente i bisogni e indagare le caratteristiche di personalità della persona da assumere, al fine di individuare il candidato più idoneo, non solo dal punto di vista professionale, ma anche e, soprattutto, caratteriale. Per la delicatezza del ruolo ricoperto e per la tutela dell'assistito, la Cooperativa garantisce alla famiglia personale qualificato, sottoposto, in fase di selezione, a test e colloqui psicologici volti alla valutazione della predisposizione al ruolo da ricoprire e della motivazione allo svolgimento delle mansioni previste.

Tutte le badanti della Cooperativa partecipano a corsi di aggiornamento, per risultare sempre aggiornati e competenti nell'assistenza di persone affette da problematiche di diversa natura.

Baby-sitter e tate per famiglie

Il servizio di baby-sitter e tate è dedicato a tutti coloro che, per impegni lavorativi o per situazioni occasionali, necessitano di una persona che si prenda cura e accudisca i propri bambini.

Per usufruire dei servizi di assistenza ai bambini, sono previsti colloqui conoscitivi sia con i genitori che con i bambini da accudire, con lo scopo di valutare i bisogni e le personalità dei soggetti coinvolti, al fine di individuare il candidato più idoneo sia dal punto di vista professionale che caratteriale.

Per la delicatezza del ruolo ricoperto nel baby-sitting, soprattutto, per la tutela del bambino, si garantisce alla famiglia personale referenziato con comprovate abilità di primo soccorso, capacità di comunicazione empatica, sia verbale che non verbale, e conoscenza dello sviluppo infantile, nonché dei bisogni educativi a esso connessi, in riferimento alle differenti fasce d'età.

Gli operatori, in fase di selezione, vengono sottoposti a test e colloqui psicologici, per verificare la reale predisposizione al ruolo, ma anche la motivazione allo svolgimento delle previste mansioni, con particolare attenzione rivolta alla stabilità emotiva, all'amichevolezza e coscienziosità. Infine, periodicamente, gli stessi vengono invitati a partecipare a corsi di formazione utili all'affinamento e al perfezionamento delle abilità e conoscenze.

Infermiere a domicilio

Il servizio è dedicato a tutti coloro che necessitino di un aiuto per la gestione di persone malate o convalescenti presso il proprio domicilio.

Il servizio viene organizzato e gestito da operatori qualificati e con esperienza in ambito infermieristico. Il personale è in possesso sia di qualifiche attestate che delle attitudini a svolgere questa tipologia di assistenza con comprovata professionalità.

Gli infermieri sono in grado di effettuare:

- Consulenze
- Medicazioni
- Prelievi del sangue
- Elettrocardiogramma
- Flebo
- Gestione catetere vescicale
- Sondino naso gastrico e addestramento alla gestione
- Emogasanalisi arteriosa
- Gestione e lavaggio drenaggi
- Gestione e lavaggio port a cath
- Esame colturale tramite tampone
- Somministrazioni terapeutiche (tramite diverse vie di somministrazione)

Nursery post-parto

Il servizio è dedicato a chi è appena diventato genitore e, alle prese con la responsabilità di crescere un figlio, sente la necessità di essere rassicurato circa il proprio operato e aiutato a fronte di eventuali difficoltà riscontrate al rientro a casa con il piccolo.

In base alle esigenze si potrà ricevere il supporto di un'ostetrica o di un'infermiera professionista specializzata in pediatria, la quale fa visita a domicilio una o due volte al giorno con lo scopo di sviluppare con la famiglia strategie efficaci per la gestione del neonato. Questo supporto permette ai neogenitori di vivere questo momento magico con gioia, serenità e senza paure, con una conseguente riduzione dello stress, fattore che contribuirà al benessere del neonato.

I genitori che usufruiscono del servizio nursery potranno contattare telefonicamente, anche più volte al giorno, l'operatore dedicato, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 per richiedere assistenza qualora si presentasse la necessità.

Il servizio di infermiera specializzata in pediatria o ostetrica può rappresentare un utile regalo da parte di amici e parenti che, impossibilitati dal lavoro e dalla distanza a offrire il proprio supporto diretto ai neogenitori e ai neonati, vogliono comunque contribuire a supportarli nella nuova fase della loro vita.

Trasporto malati

Il servizio è dedicato ai malati e alle relative famiglie che necessitano di trasferire persone malate o non autosufficienti presso strutture sanitarie e socioassistenziali.

La Cooperativa offre il servizio di trasporto malati con accompagnamento dell'assistito da parte di un operatore esperto, attraverso la possibilità di prenotare un mezzo di trasporto (autovettura, SUV, van attrezzato) con conducente che accompagni i familiari con problemi di salute presso strutture sanitarie e ospedali per visite mediche.

Il servizio è attivo con modalità andata e ritorno, anche programmato, ed è organizzato con l'ausilio di automezzi privati adibiti al trasporto di disabili e malati, per condurli dove necessario: a casa, in ospedale o in caso di trasferimento presso altre strutture per analisi diagnostiche o degenze.

Al fine di garantire un'ottimale organizzazione del servizio, la Cooperativa richiede che la prenotazione venga fatta almeno cinque giorni prima della data in cui debba essere effettuato il trasporto.

Centri diurni per persone con disabilità

La Cooperativa offre personale qualificato (ASA, OSS, educatori e infermieri) per la gestione di centri diurni per persone con disabilità (CDD), così da gestire il servizio, a carattere semiresidenziale, che accoglie, nelle ore diurne, persone con disabilità medio grave di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con autonomia limitata.

Il personale fornito garantisce che ciascuna persona segue uno specifico progetto individualizzato che comprende il progetto educativo, il progetto riabilitativo e il piano assistenziale e che individua le aree di intervento, gli obiettivi di lavoro e le attività attraverso cui concorrere al raggiungimento degli obiettivi.

La programmazione delle attività avviene mensilmente e prevede laboratori e momenti di lavoro individualizzato. Inoltre, il personale è in grado di effettuare valutazioni periodiche su ogni ospite, incontri di sostegno e co-progettazione con le famiglie, sia individuali, sia in gruppo.

Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)

La Cooperativa offre personale qualificato (ASA, OSS, educatori e infermieri) per la gestione del servizio SAD, che viene erogato presso l'abitazione dell'utente ed è finalizzato a superare situazioni di difficoltà contingente, per migliorare stati di disagio prolungato e/o cronico e, soprattutto, per evitare ricoveri non volontari o per ritardarne la necessità.

Il personale è in grado di gestire:

- cura della persona e della sua abitazione;
- accompagnamento a visite mediche;
- disbrigo di pratiche burocratiche;
- sostegno alla vita di relazione.

Il servizio è attivo nei giorni feriali e festivi; ciascuna prestazione ha una durata che può essere di 30 minuti (25 minuti di prestazione e 5 minuti per spostamenti) non frazionabile o di 60 minuti (55 minuti di prestazione e 5 minuti per spostamenti), frazionabile solo in sessioni della durata di 30 minuti.

La Cooperativa si propone come intermediario per la ricerca di personale specializzato nell'assistenza domiciliare, ricercando e proponendo personale qualificato, in grado di fornire assistenza specializzata di giorno, di notte, 7 giorni su 7, 24 ore su 24 a Comuni, Ambiti Territoriali Sociali, Agenzie di Tutela della Salute e Aziende Socio Sanitarie Territoriali.

L'accesso al servizio può avvenire su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, dei familiari, di operatori di altri Servizi o dell'Autorità Giudiziaria; oppure, su proposta dell'assistente sociale della sede territoriale di competenza.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale, anche sulla base della condizione economica e sociale dell'utente.

Servizio di Assistenza Domiciliare per persone con disabilità (S.A.D.H.)

La Cooperativa offre personale qualificato (assistenti sociali, ASA, OSS, educatori e infermieri) per l'assistenza a domicilio di persone con disabilità e per la gestione complessiva del servizio SADH, che viene erogato presso l'abitazione della persona con disabilità utente ed è finalizzato a superare situazioni di difficoltà contingente, per migliorare stati di disagio prolungato e/o cronico e, soprattutto, per evitare ricoveri non volontari o per ritardarne la necessità. Il personale, nell'erogare il servizio, dà importanza e rilevanza alla dimensione familiare, sia quale elemento unitario di gestione, orientamento ed integrazione dei diversi interventi, sia come strumento per promuovere il miglioramento della qualità delle prestazioni.

Il personale è in grado di gestire:

- cura della persona e della sua abitazione;
- accompagnamento a visite mediche;
- disbrigo di pratiche burocratiche;
- sostegno alla vita di relazione.

Il servizio è attivo nei giorni feriali e festivi; ciascuna prestazione ha una durata che può essere di 30 minuti (25 minuti di prestazione e 5 minuti per spostamenti) non frazionabile o di 60 minuti (55 minuti di prestazione e 5 minuti per spostamenti), frazionabile solo in sessioni della durata di 30 minuti.

La Cooperativa è in grado di individuare personale specializzato nell'assistenza domiciliare per persone con disabilità, proponendo personale qualificato, in grado di fornire assistenza specializzata di giorno, di notte, 7 giorni su 7, 24 ore su 24, a Comuni, Ambiti Territoriali Sociali, Agenzie di Tutela della Salute e Aziende Socio Sanitarie Territoriali.

L'accesso al servizio può avvenire su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, dei familiari, di operatori di altri Servizi o dell'Autorità Giudiziaria; oppure, su proposta dell'assistente sociale della sede territoriale di competenza.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale, anche sulla base della condizione economica e sociale dell'utente.

Personale ospedaliero e per Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)

La Cooperativa offre personale qualificato (assistenti sociali, ASA, OSS, educatori e infermieri) per la gestione dei servizi ospedalieri e delle RSA.

La Cooperativa ricerca e seleziona personale specializzato e qualificato per operare in ambito ospedaliero e in R.S.A., in grado di fornire disponibilità immediata di giorno, di notte, 7 giorni su 7, 24 ore su 24 a Comuni, Ambiti Territoriali Sociali, Agenzie di Tutela della Salute e Aziende Socio Sanitarie Territoriali.

Per la delicatezza e la varietà dei ruoli, ma anche per andare a tutelare quanto più possibile gli assistiti e la committenza, viene garantito solo personale altamente qualificato, selezionato attraverso test e colloqui psicologici per confermare la reale attitudine alla predisposizione del ruolo da ricoprire, così come la motivazione. Inoltre, sono previsti corsi di aggiornamento periodici per mantenere e affinare le abilità pregresse e acquisire ulteriori competenze teorico-pratiche.

Assistenza sociale professionale

La Cooperativa offre assistenti sociali qualificati a Comuni, Ambiti Territoriali Sociali, Agenzie di Tutela della Salute e Aziende Socio Sanitarie Territoriali.

La Cooperativa si propone come intermediario per la ricerca di personale specializzato nell'ambito dell'assistenza sociale professionale, con disponibilità immediata.

A garanzia della professionalità richiesta, sono previsti corsi di aggiornamento periodici per mantenere e affinare le abilità pregresse, aggiornarsi continuamente relativamente al quadro normativo e acquisire ulteriori competenze teorico-pratiche.

Assistenza domiciliare integrata (A.D.I.)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) consiste in un insieme di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi integrati con servizi socioassistenziali (igiene personale, cura della persona, assistenza ai pasti), erogati presso il domicilio del paziente, per persone non autosufficienti in modo totale o parziale, non in grado di deambulare o di essere trasportate presso i presidi sanitari ambulatoriali, affiancate quotidianamente da un caregiver e in condizioni abitative idonee. Il servizio è attivato a seguito di una valutazione multidimensionale della persona da parte di un'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM), che ha il compito di esaminare in modo approfondito la situazione clinica del paziente in questione, la sua salute psichica e i fattori socio-ambientali.

La Cooperativa si propone come intermediario per la ricerca di personale specializzato nell'assistenza domiciliare integrata e che sia in grado di fornire disponibilità immediata di giorno, di notte, 7 giorni su 7, 24 ore su 24 a Comuni, Ambiti Territoriali Sociali, Agenzie di Tutela della Salute e Aziende Socio Sanitarie Territoriali.

Per la delicatezza e la varietà dei ruoli, ma anche per andare a tutelare quanto più possibile gli assistiti e la committenza, viene garantito solo personale altamente qualificato, selezionato attraverso test e colloqui psicologici per confermare la reale attitudine alla predisposizione del ruolo da ricoprire, così come la motivazione. Inoltre, sono previsti corsi di aggiornamento periodici per mantenere e affinare le abilità pregresse e acquisire ulteriori competenze teorico-pratiche.

Personale per case-famiglia e gruppi appartamento

La Cooperativa offre personale qualificato (assistenti sociali, ASA, OSS, educatori e infermieri) per la gestione di case-famiglia e gruppi appartamento, ovvero per strutture che accolgono, in una comunità di tipo familiare con sede nelle civili abitazioni, minorenni, persone con disabilità, anziani, adulti in difficoltà, e in generale persone con problematiche psicosociali.

La Cooperativa fornisce personale per case-famiglia e gruppi appartamento, selezionando persone in grado di fornire disponibilità immediata di giorno, di notte, 7 giorni su 7, 24 ore su 24 a Comuni, Ambiti Territoriali Sociali, Agenzie di Tutela della Salute e Aziende Socio Sanitarie Territoriali.

Per la delicatezza e la varietà dei ruoli, ma anche per andare a tutelare quanto più possibile gli assistiti e la committenza, viene garantito solo personale altamente qualificato, selezionato attraverso test e colloqui psicologici per confermare la reale attitudine alla predisposizione del ruolo da ricoprire, così come la motivazione. Inoltre, sono previsti corsi di aggiornamento periodici per mantenere e affinare le abilità pregresse e acquisire ulteriori competenze teorico-pratiche.

Personale per centri di recupero della tossicodipendenza

La Cooperativa offre personale qualificato (assistenti sociali, ASA, OSS, educatori e infermieri) per la gestione di centri di recupero della tossicodipendenza.

La Cooperativa è in grado di fornire con immediatezza personale qualificato per il lavoro in centro di recupero, proponendo personale in grado di fornire disponibilità immediata di giorno, di notte, 7 giorni su 7, 24 ore su 24 a Comuni, Ambiti Territoriali Sociali, Agenzie di Tutela della Salute e Aziende Socio Sanitarie Territoriali.

Per la delicatezza e la varietà dei ruoli, ma anche per andare a tutelare quanto più possibile gli assistiti e la committenza, viene garantito solo personale altamente qualificato, selezionato attraverso test e colloqui psicologici per confermare la reale attitudine alla predisposizione del ruolo da ricoprire, così come la motivazione. Inoltre, sono previsti corsi di aggiornamento periodici per mantenere e affinare le abilità pregresse e acquisire ulteriori competenze teorico-pratiche, nonché per saper prevenire e contrastare la diffusione di nuove sostanze stupefacenti.

Affiancamento ad amministratori di sostegno e tutori

La Cooperativa offre personale qualificato (assistenti sociali, ASA, OSS, educatori e infermieri) per consulenze e interventi emergenziali considerati necessari da tutori e amministratori di sostegno.

La Cooperativa è un intermediario affidabile nella ricerca di personale specializzato, individuando e proponendo personale qualificato, in grado di fornire disponibilità immediata di giorno, di notte, 7 giorni su 7, 24 ore su 24 a Comuni, Ambiti Territoriali Sociali, Agenzie di Tutela della Salute e Aziende Socio Sanitarie Territoriali.

Il personale è accuratamente selezionato e individuato in base ai bisogni e alle necessità della committenza, secondo le problematiche delle persone da assistere, la personalità ed eventuali richieste specifiche, al fine di individuare il personale più idoneo sia dal punto di vista professionale che per quanto concerne le attitudini caratteriali.

Per la delicatezza e la varietà dei ruoli, ma anche per andare a tutelare quanto più possibile gli assistiti e la committenza, viene garantito solo personale altamente qualificato, selezionato attraverso test e colloqui psicologici per confermare la reale attitudine alla predisposizione del ruolo da ricoprire, così come la motivazione. Inoltre, sono previsti corsi di aggiornamento periodici per mantenere e affinare le abilità pregresse e acquisire ulteriori competenze teorico-pratiche.

Ulteriori dettagli

Nell'esercizio delle proprie attività la Cooperativa intende inoltre

- sensibilizzare e dare supporto diretto rivolto ad altri enti profit su temi quali responsabilità sociale d'impresa, volontariato aziendale, inserimento e mantenimento al lavoro di persone con disabilità ai sensi della legge 68/99;
- realizzare produzioni editoriali anche periodiche (esclusi i giornali quotidiani), in forma cartacea o online; realizzare programmi multimediali inclusi siti internet, finalizzati alla sensibilizzazione e alla formazione delle persone sui temi dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità.

Personale addetto e formazione

Al 31 dicembre 2021 il personale della Cooperativa era così distribuito

	<i>I trimestre</i>	<i>II trimestre</i>	<i>III trimestre</i>	<i>IV trimestre</i>
<i>Dipendenti</i>	1	1	1	0
<i>Indipendenti</i>	0	0	0	0
<i>Collaboratori</i>	19	29	32	31
TOTALE	20	30	33	31

Il personale della Cooperativa è composto principalmente di badanti, insieme con ASA e OSS; il contratto applicato è il Contratto Collettivo Nazionale per Operatore d'aiuto.

Prima dell'assunzione vengono verificati i titoli in possesso ed effettuati colloqui con la committenza per valutarne i bisogni e le necessità, conoscere le problematiche delle persone da assistere, la personalità ed eventuali richieste specifiche, al fine di individuare il personale più idoneo sia dal punto di vista professionale che per quanto concerne le attitudini caratteriali.

Piano di formazione permanente del personale

La scelta di un partner per trovare aiuto nella gestione dei propri cari in una fase temporanea o definitiva di disabilità ha come beneficio quello di migliorare il benessere e la vita dei propri familiari e di noi stessi.

La Cooperativa si pone nel settore socioassistenziale per l'assistenza domiciliare per servizi H24 in modo professionale, ascoltando le esigenze specifiche dell'assistito, ma anche dei suoi familiari.

La Cooperativa ricerca e seleziona personale assistenziale attraverso Famiglia Riunita, agenzia autorizzata dall'ANPAL, Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro.

Il personale della Cooperativa è costantemente formato e aggiornato attraverso un piano formativo che comprende i seguenti argomenti:

- Gestione delle chiamate di emergenza
- Somministrazione dei pasti
- Gestione della persona allettata
- Somministrazione delle terapie

Principi, strumenti e standard di qualità

Per la Cooperativa tutti i clienti sono Premium, per cui ricerca costantemente la loro soddisfazione e il valore aggiunto del servizio che viene erogato da operatori selezionati e con esperienza.

Per questo, viene data importanza alla selezione e alla formazione degli operatori (badanti, colf, baby-sitter), ma soprattutto viene curato il loro rapporto di lavoro garantendo i loro diritti e il loro benessere psico-fisico, indispensabile per assicurare delle ottime performance nel servizio per l'assistito.

La qualità dei servizi erogati è costantemente monitorata attraverso specifici indicatori qualitativi e quantitativi, tra cui le recensioni espresse su Google.

Nella tabella che segue sono indicati, per ciascun servizio, gli indicatori monitorati, i risultati ottenuti nel 2021 e gli obiettivi che la Cooperativa si è posta per il 2022.

servizio	interventi effettuati		soddisfazione del cliente (valore medio, min 1-10 max)		numero di reclami	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<i>anno di riferimento</i>						
Servizi assistenziali d'emergenza	282	160	8	9	3	1
Colf	15	13	9	9	0	0
Badanti	25	35	8	8	2	3
Baby-sitter e tate per famiglie	1	0	9	9	0	0
Infermiere a domicilio	10	15	10	10	0	0
Assistenza disabili a domicilio	50	65	9	9	2	1
Nursery post-parto	0	0	0	ND	ND	ND
Trasporto malati	10	12	10	9	1	0

Complessivamente, il 92% dei clienti della Cooperativa si ritiene soddisfatto dei servizi, con particolare riferimento alla tempestività nella risposta ai bisogni e alla professionalità del personale impiegato.

La gestione dei processi e gli standard di qualità

La Cooperativa informa e regola i propri processi interni allo scopo di conseguire i seguenti obiettivi, che originano dalla fondamentale centralità della persona:

- miglioramento costante dell'efficacia dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso l'ottimizzazione delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- formazione continua del personale;
- coinvolgimento e motivazione del personale;
- adeguamento dei servizi esistenti e sviluppo di nuovi servizi in base alle sollecitazioni riscontrate e allo scopo di rispondere tempestivamente ai bisogni dell'utenza;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno della Cooperativa.

Ciascun servizio è strutturato secondo le seguenti fasi gestionali:

1. Progettazione e organizzazione tenendo conto di:
 - processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
 - processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
 - processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione della Cooperativa stessa.

2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si fa, ma è necessario anche documentarlo, affinché si possa operare una verifica.

Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio, sì basato su di una lunga esperienza, ma anche costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e richieste di servizio, nel momento in cui si manifestano.

Strumenti di rilevazione del rispetto degli standard di qualità

La Cooperativa prevede un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione della Persona sul servizio erogato. I risultati raccolti sono oggetto di considerazione del C.d.A. al riesame semestrale del proprio sistema di gestione e volti al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

La qualità percepita è rilevata attraverso appositi questionari di soddisfazione. Trattasi di questionari o di interviste costituite da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando una valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche il personale è coinvolto al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista sia esterno, sia interno ed individuare punti di forza e punti di debolezza di ciascun servizio.

Un ulteriore strumento di rilevazione è il manuale di autovalutazione dell'operatore, attraverso il quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento.

Standard di qualità

La Cooperativa s'impegna a rispettare precisi standard di qualità allo scopo di garantire e migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati. Per standard di qualità si intende il livello qualitativo minimo che ciascun servizio deve garantire.

indicatore	standard
numero massimo di giorni che intercorrono tra la formalizzazione della richiesta di attivazione di un servizio e la sua prima attivazione	2
soddisfazione rilevata presso l'utente (minimo1-10 massimo)	9
numero di reclami pervenuti/numero di interventi effettuati (in un anno)	3
soddisfazione rilevata presso gli operatori (minimo1-10 massimo)	7

Presentazione di reclami

La Cooperativa è particolarmente interessata a raccogliere dai propri clienti e utenti suggerimenti e proposte di miglioramento, allo scopo di accrescere la qualità dei servizi offerti e la rispondenza di questi ai bisogni dell'utenza.

In particolare, eventuali reclami sono raccolti tramite uno specifico recapito telefonico, al quale segue una verifica interna, tramite la quale la Cooperativa confronta quanto espresso dal cliente con quanto riportato dall'operatore o dall'operatrice.

A questa fase segue una fase di mediazione per risolvere il problema o, in caso di impossibilità, la sostituzione dell'operatore o dell'operatrice.

Tutti i reclami saranno portati all'attenzione del Presidente della Cooperativa perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta entro 15 giorni dal ricevimento.

Esempio di questionario di soddisfazione dell'utente

Questionario compilato da

- Utente
- Familiare
- Altro (specificare) _____

in data ____/____/____

La puntualità del personale è adeguata	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
La risposta ai suoi bisogni da parte dell'operatore è adeguata	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Il personale è educato e gentile	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Il personale è competente	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Il personale si esprime in modo chiaro e comprensibile	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Il servizio è ben coordinato e gestito	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Le informazioni relative al servizio sono chiare e comprensibili	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Gli interventi sono tempestivi	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Le variazioni sono comunicate per tempo	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
La risposta a richieste specifiche è tempestiva	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Nel complesso, il servizio è efficace	Molto disaccordo	in	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo