



CARTA DEI SERVIZI

Il Cortile S.C.S.I.S.

Indice

1 Perché la Carta dei Servizi

1.1 Principi fondamentali

2 Presentazione

2.1 Storia e dati identificativi

2.2 Politica ed obiettivi

3 Servizi

3.1 La nostra squadra

4 Tutela degli utenti

4.1 Regolamento interno

4.2 Gestione dei reclami

5 Informazione al cittadino

6 Validità della Carta dei Servizi

1 Perché la Carta dei Servizi

La Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale - Il Cortile si propone di far conoscere i servizi offerti ai propri utenti, clienti o collaboratori e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli. Non vuol essere una semplice fotografia delle attività che svolge, ma un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della sua attività l'utente/cliente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze.

Il presente documento è costituito da una sezione centrale che contiene i principi generali ai quali si ispira l'azione della Cooperativa in relazione ai servizi offerti e da una sezione specifica per il servizio in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri, le modalità di erogazione ed i fattori di qualità che la Cooperativa si impegna a mantenere.

1.1 Principi fondamentali

Centralità della persona umana: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità.

Uguaglianza: le regole che determinano i rapporti tra gli utenti ed i gestori del servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. La Cooperativa presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani ed appartenenti a fasce deboli.

Imparzialità: nei confronti degli utenti del servizio vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Partecipazione: in relazione al servizio erogato viene promossa l'informazione e la partecipazione degli utenti e/o clienti delle attività poste in essere dalla Cooperativa.

Trasparenza: ciascun utente e/o cliente potrà accedere liberamente a tutte le informazioni in possesso dell'ente erogatore che lo riguardano.

Personalizzazione: la Cooperativa modella la progettazione e l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, assicurando sempre e comunque il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole.

Continuità: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzione, tenendo conto della programmazione stabilita, dell'orario di lavoro degli addetti e cause di forza maggiore.

Vengono adottate tutte le misure (es. reperibilità h 24/24) volte alla prevenzione ed alla tempestiva soluzione degli eventuali disservizi.

Efficacia ed efficienza: la Cooperativa 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.

La Cooperativa acquisisce annualmente una dichiarazione (client's satisfaction) circa la qualità percepita del servizio.

2 Presentazione

2.1 Dati identificativi e Storia della Cooperativa

Denominazione e forma giuridica:

“Il Cortile” – Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale – S.C.S.I.S.

Sede Legale ed Amministrativa:

Via Forzani n. 2

12089 – Villanova Mondovì (CN)

Tel. 0174.597071

E-mail: info@coopilcortile.it

Orario di apertura al pubblico uffici :

Lunedì – Venerdì: 9.00 – 13.00 – 14.00 -18.00

La nostra storia: La Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale “Il Cortile” nasce nel 1993 e fin dall’origine si pone come obiettivo primario quello di “lavorare con il territorio per il territorio” sviluppando negli anni servizi innovativi e sperimentando diversi settori di attività, sempre nell’ottica della creazione di nuovi posti di lavoro e della massima soddisfazione dei propri soci e clienti.

La Cooperativa opera in ambito sociale facendosi promotrice di molti progetti in campo educativo, socio-assistenziale e sanitario che ne caratterizzano l’attività odierna e che l’hanno resa visibile e apprezzata sul territorio.

La Cooperativa inoltre, in un contesto di più ampio respiro, ha realizzato e gestisce un Centro Medico Riabilitativo e Poliambulatorio Specialistico denominato FISIOCENTER REHATEC a Villanova Mondovì.

Il Centro offre un servizio qualificato nell’ambito dei trattamenti di terapia fisica e della riabilitazione per patologie ortopediche, reumatologiche e post-traumatiche, neurologiche e foniatriche.

Il Fisiocenter ha tra le sue finalità quella di diventare un punto di riferimento nel quale poter sviluppare idee, progetti ed attività innovative nell’ambito della riabilitazione.

Nel centro operano molti specialisti nel campo delle più importanti discipline mediche.

2.2 Politica ed obiettivi

La Cooperativa ha individuato nel documento di Politica per la Qualità (MOD. POL.Q.) gli obiettivi primari dell’Organizzazione:

Soddisfazione del cliente:

Garanzia di trasparenza delle modalità di erogazione del servizio e di chiarezza delle informazioni fornite dal cliente/utente;

Attenzione alla continuità del servizio;

Controllo della qualità percepita nei processi di programmazione ed azione del servizio.

Efficacia dell'organizzazione:

Verifica costante della capacità dei singoli processi di soddisfare le aspettative dei clienti;

Controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse disponibili.

Gli operatori addetti all'assistenza agiscono in maniera da tutelare i diritti fondamentali delle persone da assistere quali:

- ▣ **DIRITTO ALLA VITA:** ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, etc.);
- ▣ **DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ▣ **DIRITTO DI DIFESA:** ogni persona in condizioni psico-fisiche-sociali di inferiorità deve essere difesa dalle speculazioni e raggiri e/o situazioni di pericolo fisico derivanti dagli ambienti circostanti;
- ▣ **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ogni ospite deve poter avere quanto serve (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autostima;
- ▣ **DIRITTO DI PAROLA ED ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono, nel limite del possibile, essere esaudite;
- ▣ **DIRITTO D'INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi che la riguardano;
- ▣ **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa;
- ▣ **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali";
- ▣ **DIRITTO DI CRITICA:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano;
- ▣ **DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo concetto di pudore;

- ▣ **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla vigente normativa sulla privacy;

- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

Monitoraggio, valutazione e miglioramento dei servizi:

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità:

I responsabili del servizio provvedono a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto all'impostazione del servizio, controllando il lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori stessi, con gli utenti e con i committenti nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, report, questionari ecc...), evidenziando eventuali proposte migliorative del servizio con un rapporto periodico.

La valutazione dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e clienti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta dei Servizi.

La Cooperativa effettua, annualmente, un sondaggio su clienti del servizio, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento degli stessi.

Attenzione alle qualificazioni ed all'aggiornamento del proprio personale.

Attenzione ad una impostazione del lavoro che favorisca e promuova la responsabilità del singolo pur con il sostegno del gruppo.

La valutazione dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permettono alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

3 I Servizi

Servizi per l'infanzia e l'adolescenza

Attività di pre-scuola, doposcuola ed assistenza mensa.

Attività estive (Estate Ragazzi)

Servizi di logopedia e neuropsicomotricità.

Servizi per l'handicap

Assistenza alle autonomie nelle scuole e sul territorio

Attività di supporto ed assistenza per soggetti autistici.

Servizi per gli anziani

Assistenza tutelare diurna e notturna in strutture

Attività di animazione e socializzazione in struttura e sul territorio.

Servizi Sanitari

Centro Medico Riabilitativo e Poliambulatorio specialistico.

Servizio Assistenza Domiciliare Integrata

Servizi Accessori

Servizio alberghiero (cucina e pulizia)

Servizio di assistenza per persone affette da sclerosi multipla

3.1 La nostra squadra

La Cooperativa impiega nei propri servizi soci lavoratori con varie qualifiche:

Direttori di Struttura

Direttori Sanitari

Medici specialisti

Psicologi

Logopedisti

Fisioterapisti

Infermieri Professionali

Terapisti della Riabilitazione

Terapisti occupazionali

Operatori Socio Sanitari O.S.S.

Operatori L.I.S.S. (lingua dei segni)

Neuropsicomotricisti dell'età evolutiva

Educatori Professionali

Animatori

Ausiliari addetti al servizio di pulizia

Cuochi – Operatori addetti al servizio cucina

4 Tutela degli utenti

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede amministrativa della Cooperativa secondo la modalità definita all'interno del presente documento, la quale provvederà ad informare l'utente e/o cliente 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 clienti vengono definiti di seguito alla voce "gestione dei reclami".

4.1 Regolamento interno

La Cooperativa Il Cortile garantisce agli utenti/clienti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato e costantemente aggiornato sulle norme comportamentali e sui codici deontologici da rispettare attraverso la distribuzione controllata del regolamento interno.

4.2 Gestione dei reclami

Gli utenti del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati dalla presente carta.

Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto alla sede amministrativa della Cooperativa sita in Via Forzani n. 2 – 12089 Villanova Mondovì o essere inviati all'indirizzo di posta elettronica info@coopilcortile.it o espressi verbalmente al coordinatore del servizio che provvederà a portarli all'attenzione del Responsabile del Servizio perché siano analizzati.

La Cooperativa si impegna a riferire agli utenti, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle non conformità riscontrate.

I risultati raccolti circa la soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto del riesame annuale della Direzione in merito al proprio sistema di gestione.

5 Informazione al cittadino

La presente Carta dei Servizi:

- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio;
- è disponibile presso la sede della Cooperativa.

Validità della Carta dei Servizi

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche degli utenti ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi periodicamente.