CARTA DEI SERVIZI

S.C.S. Marta
società cooperativa sociale - O.N.L.U.S

Servizi domiciliari





MARTA s.c.s. o.n.l.u.s. via Traversi 13/15 27039 Sannazzaro de' Burgondi Pavia 0382.901442

SERVIZI DI COOPERATIVA M

di Giampietro Cechetto
Presidente di Cooperativa Marta

La presente Carta dei Servizi è uno strumento che regola i rapporti fra i clienti/utenti e la nostra Cooperativa e mette a disposizione di tutti una serie di informazioni sulla nostra organizzazione e sui servizi erogati.
Allo stesso tempo impegna la Cooperativa Marta in un patto di trasparenza teso al costante e proficuo miglioramento qualitativo dei servizi e delle prestazioni offerte.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, in continua evoluzione, e verrà sistematicamente aggiornata con verifiche, integrazioni e costante revisione dei dati in essa contenuti.

Convinti dell'importanza che tutto questo può assumere ci auguriamo che questa pubblicazione possa diventare una guida pratica ed utile, ma anche uno strumento per ricevere consigli e suggerimenti che ci permettano di migliorare costantemente la qualità e la quantità dei servizi che offriamo.

Il Presidente

Giampietro Cechetto

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI ?



La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale Cooperativa Marta si impegna formalmente in merito ai servizi erogati e sulla loro qualità. E' al tempo stesso una forma di tutela del lavoratore e degli utenti, una sorta di accordo di collaborazione tra la cooperativa, gli utenti e gli operatori, per il miglioramento dei servizi stessi. La Carta dei Servizi come strumento di tutela venne introdotta nel 1994, tramite una direttiva del Consiglio dei Ministri (Dir. P.C.M. 27 gen 1994) e ha trovato un'ulteriore conferma 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).
Questo documento è rivolto a tutti e sarà disponibile presso la sede della Cooperativa Marta e presso i servizi da noi gestiti.

I servizi della cooperativa si articolano in quattro diverse aree. L'area dei servizi rivolti alle **persone disabili**, l'area dei servizi in **asili nido**, l'area dei servizi **territoriali**, l'area dei servizi per **anziani in struttura**.



Il percorso che ci ha portati a realizzare questa Carta dei Servizi ha visto coinvolti diversi soggetti. Dal Presidente di Cooperativa Marta ai responsabili delle aree e dei servizi. La realizzazione di questo documento ha presentato l'opportunità per riconfermare anzitutto gli obiettivi di fondo dei vari servizi, di comunicarli con linguaggi accessibili agli utenti e di individuare un sistema di indicatori di qualità su cui impostare un complessivo sistema di monitoraggio delle qualità dei servizi che noi eroghiamo.

INDICE

1. Chi siamo
2. I principi fondamentali
3. Le nostre sedi
4. L'articolazione organizzativa
5. Area servizi territoriali
6. La tutela del cliente



CHI SIAMO

1

Chi siamo

La Cooperativa “MARTA” è nata a Sannazzaro de’ Burgondi nel 1989 da un gruppo di persone che intendevano perseguire l’interesse generale della collettività in merito alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini, in particolare di quelli in situazioni di disagio.

Per far sì che l’aiuto concreto fosse possibile, è stata scelta la struttura organizzativa della cooperazione, infatti “Marta” si è costituita come Cooperativa Sociale di “tipo A” in base a quanto previsto dalla Legge 381/91 e dalla Legge Regionali 21/03; inoltre è di diritto ONLUS – Organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale – D.Lgs. 460/97.

Il compito che la Cooperativa ha assunto come impresa sociale è stato quello di offrire alla collettività servizi sempre più efficienti, efficaci e di qualità, capaci di armonizzare sia l’aspetto tecnico-gestionale e sia quello socio-sanitario-assistenziale, operando insieme a chi ci crede, per dare dignità, riconoscimento e valore a lavori che necessitano di una forte carica umana accompagnata da elevate competenze professionali.

Tutto ciò non può prescindere anche da un pieno adempimento alla legislazione vigente in materia di Contrattazione Collettiva, Sorveglianza Sanitaria, Sicurezza sul luogo di lavoro (626/94 e 155/97) e Tutela della Privacy (196/03).

La Mission



Marta è una cooperativa sociale non lucrativa di tipo A nata al fine di migliorare la qualità della vita di minori, disabili, anziani e persone in situazioni di disagio sociale e dei loro familiari attraverso la fornitura di servizi socio-assistenziali, sanitari, educativi e ricreativi. Per noi questo è possibile attraverso l’impiego e la formazione continua di personale qualificato, motivato e con elevate competenze professionali, nel rispetto delle normative vigenti.

La **soddisfazione** e la **crescita** delle persone è la precondizione essenziale

per poter raggiungere i risultati cui puntiamo, perché è indiscutibile che la nostra è una organizzazione basata sulla cooperazione, mutualità, solidarietà, integrazione, prossimità dove il capitale più prezioso sono le persone che la costituiscono e i clienti-utenti che ne beneficiano.

Marta ha come ulteriore obiettivo quello di porsi come partner per gli Enti Pubblici e Privati, dando spazio a nuove iniziative, per passare dall'esserci all'integrarsi e da produrre servizi a co-produrre progetti di comunità, nel tentativo di rendere un servizio sempre migliore alla collettività.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

2



La Cooperativa si fa garante dell'applicazione e dell'osservanza di principi fondamentali quali:

- L'eguaglianza.

  Intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione sia verso i nostri utenti sia verso i nostri soci lavoratori.

- Imparzialità.

  La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti di utenti ed operatori, a criteri di obiettività e giustizia.

- Continuità.

  L'erogazione dei Servizi viene assicurata in modo continuo, regolare e senza interruzione.

- Partecipazione

  Del socio lavoratore - Marta si è dotata nel tempo di un sistema di governo, denominato ATENA, che prevede la partecipazione attiva dei suoi soci lavoratori alla vita della Cooperativa. Le scelte strategiche, gestionali, operative sono partecipate e condivise; la

Eguaglianza

Imparzialità

Continuità

Partecipazione

struttura gerarchica è ridotta (si veda l'organigramma della Cooperativa), il governo, la gestione, il controllo sono esercitati pienamente, soprattutto attraverso una serie di riunioni periodiche programmate per ogni livello di responsabilità e mediante l'approntamento di report periodici da parte di chi svolge compiti di governo (Consiglio di Amministrazione, Amministratore Delegato, Direttore, Responsabili dei Servizi, Coordinatori dei Servizi). Tutto ciò consente di monitorare costantemente l'andamento della Cooperativa, verificarne i punti deboli ed risultati raggiunti.



Del cliente - Uno degli obiettivi prioritari dei servizi erogati da MARTA è quello di mantenere/migliorare la partecipazione del cliente alla vita sociale del suo contesto e al suo ambito relazionale, al fine di ridurne al minimo l'esclusione.

Promuovere investimento sociale per noi significa stimolare le risorse umane presenti in un determinato contesto (gli operatori, gli utenti, i familiari, i volontari, il vicinato, le reti amicali, le realtà associative) ad attivarsi in processi di sostegno e di valorizzazione delle persone in difficoltà (o a rischio di esserlo) attraverso un'azione che produca riconoscimento e valorizzazione delle differenti abilità, delle risorse e delle identità, individuali e collettive, presenti su un territorio.

Territorialità



- <u>Territorialità</u>

A nostro giudizio assume grande valore il radicamento territoriale della Cooperativa che, attraverso i propri soci, non solo è in grado di riconoscere i bisogni e le risorse presenti sul territorio ma anche di verificare quanto nella realtà locale può essere effettivamente attivato ed utilizzato.

Proprio nell'ottica dell'aderenza al territorio, nel caso di nuovi servizi, la nostra cooperativa dispone dell'interesse, delle risorse e delle competenze per compiere da subito un'approfondita mappatura del nuovo contesto, aprendo contatti e iniziando a tessere reti di sinergia e collaborazione.

Efficienza ed efficacia

- Efficienza ed efficacia



La Cooperativa MARTA si impegna a svolgere tutte le attività necessarie per l'erogazione dei Servizi offerti col massimo di efficienza ed efficacia.

Obiettivo della nostra Cooperativa è infatti quello di non limitarsi alla fornitura di ore di prestazione ma di sentirsi legittimata ad offrire un prodotto che parte dalla rappresentazione, dalla messa a fuoco di "chi è" il cliente, soggetto e non semplice oggetto di prestazioni.

Per questi motivi, nello sforzo teso al continuo miglioramento della qualità del servizio, la Cooperativa MARTA è costantemente impegnata nella ricerca ed implementazione di soluzioni organizzative e gestionali.

Abbiamo conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 per tutte le tipologie di servizio erogate, e ci siamo nel tempo dotati di strumenti di lavoro che consentano una valutazione complessiva dell'attività svolta, sia in riferimento alla qualità del servizio, sia in riferimento agli obiettivi definiti dalle Amministrazioni committenti.

Al fine di evitare che la Carta dei Servizi diventi solo uno strumento informativo, Marta procede alla rilevazione della qualità percepita, per esempio attraverso la compilazione di questionari che evidenzino il grado di soddisfazione degli utenti. Tutto ciò al fine di conoscere le critiche rivolte ai nostri Servizi ma soprattutto per un continuo miglioramento della loro qualità.

La Cooperativa garantisce la tutela dei diritti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Per le modalità di tutela si rimanda ai capitoli relativi a ciascun servizio reso dalla nostra cooperativa.



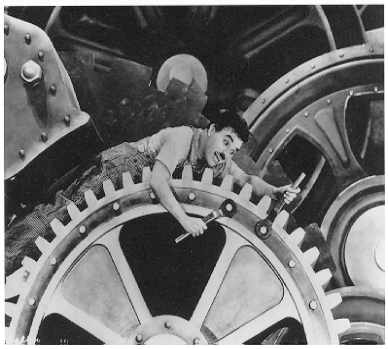
LE NOSTRE SEDI

3

Sannazzaro de' Burgondi

Sede legale e operativa

Via Traversi, 13/15, Sannazzaro de'Burgondi, 27039
Tel. 0382-901442
Fax 0382-901277
e-mail: direzione@coopmarta.it
Sito internet: www.coopmarta.it
Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.
Sabato dalle 8.00 alle 12.00



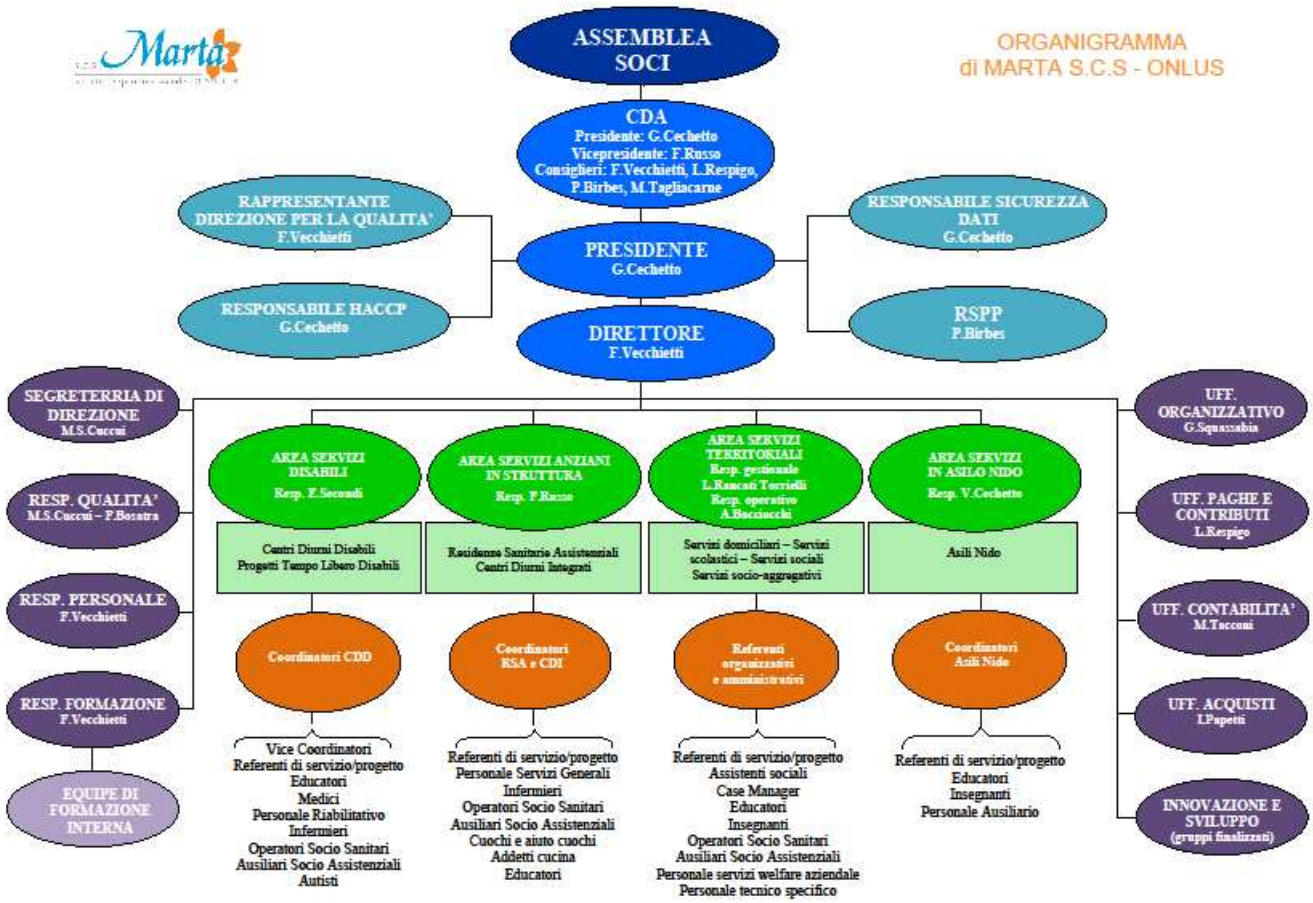
Pavia

Sede operativa

Via Giovanni e Bruno Alt, 5/A, Pavia, 27100
Tel. 0382-576424
Fax 0382-465302
e-mail: martapavia@coopmarta.it
Sito internet: www.coopmarta.it
Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00; sabato dalle 8.30 alle 12.00

L' ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

4



L'articolazione organizzativa della Cooperativa si compone di 4 aree di lavoro, di seguito illustrate.

AREA SERVIZI PER DISABILI

Responsabile sig.ra Elena Secondi

Centri diurni disabili, centro sperimentale autismo, progetti per il tempo libero di persone disabili, progetti di vacanze estive per persone con disabilità.

AREA SERVIZI IN ASILO NIDO

Responsabile dott.ssa Valeria Cechetto

Servizi educativi e assistenziali all'interno degli asili nido.

AREA SERVIZI PER ANZIANI IN STRUTTURA

Responsabile dott. Francesco Russo

Residenze sanitarie assistite e centri diurni integrati.

AREA SERVIZI TERRITORIALI

Responsabile dott. Lorenzo Rancati Torrielli

Responsabile operativo dott. Alessandro Bacciocchi

L'area, o settore, in questione comprende quattro comparti principali, all'interno dei quali sono raggruppati i diversi servizi, che si caratterizzano tutti per il loro essere servizi a diffusione territoriale. Di seguito l'elencazione dei comparti e dei servizi di cui si compone l'area:

1. servizi scolastici
    - sostegno ad personam (SAP)
    - pre e post scuola
    - doposcuola, laboratori e spazio compiti
    - assistenza trasporto sullo scuolabus
    - assistenza mensa
    - centri estivi e centri invernali
2. servizi domiciliari
    - servizi assistenziali domiciliare per anziani (SAD)
    - servizi educativi domiciliari per minori (ADM)
3. servizi sociali
    - tutela minori
    - servizi sociali di base
    - segretariato sociale
4. progetti sperimentali
    - educativa di strada
    - progettazione partecipata

AREA SERVIZI TERRITORIALI

Responsabile gestionale dott. Lorenzo Rancati Torrielli
Responsabile operativo dott. Alessandro Bacciocchi

5

I servizi che afferiscono a questo settore si caratterizzano per la loro diffusione territoriale: spesso privi di una struttura o una sede propria, sono servizi versatili, leggeri dal punto di vista organizzativo e pensati per valorizzare e sostenere il rapporto delle persone con il loro ambiente di vita.
Il concetto di cittadinanza, inteso proprio come condizione di appartenenza di un individuo a un territorio, è la bussola che orienta i progetti e le soluzioni sociali, educative e assistenziali che vengono elaborate all'interno dell'area, siano essi servizi domiciliari per anziani, per disabili o per minori, progetti aggregativi per giovani o servizi di welfare e di tutela sociale a sostegno delle famiglie.

Incontrare le persone a domicilio, lavorare a scuola, leggere e accompagnare i contesti sociali sono alcune delle azioni che caratterizzano le prassi professionali degli operatori impiegati all'interno del settore, chiamati giornalmente a misurarsi con la pluralità dei linguaggi che abitano il territorio. Proprio per questo l'educatore, l'ausiliario, l'assistente sociale e qualunque altra figura afferente all'area ha la necessità di lavorare in rete, raccordando i vari interlocutori e scambiando le informazioni, ma anche connettendo esperienze e veicolando simboli.

Promuovere la cittadinanza si traduce dunque in un'azione quotidiana non solo a tutela del permanere, concreto e fisico, delle persone nel loro ambiente di vita, ma anche a salvaguardia dell'evoluzione del sistema di significati che in quell'ambiente e grazie a quelle persone ha trovato vita.

Il Responsabile d'Area
L.Rancati Torrielli

Cos'è

Servizi di assistenza domiciliare ad anziani e cittadini fragili

A chi si rivolge

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap (SADH) consiste un servizio che offre interventi di supporto socio-assistenziale presso il domicilio dell'utente, con lo scopo di supportare l'assistito nello svolgimento delle attività di vita quotidiana (igiene e cura di sé, governo della casa, spesa e commissioni, socializzazione ecc).

In che cosa consiste

Il Servizio si rivolge a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti e, in particolare: anziani, persone con disabilità, individui che si trovino in stato di abbandono o che non siano in grado di provvedere a loro stessi, nuclei famigliari in stato di grave bisogno, di emarginazione, di importante disagio e incapaci di provvedere autonomamente alle loro esigenze.

Il SAD consiste nelle seguenti prestazioni:

- igiene personale (igiene quotidiana e bagno o doccia assistita),
- vestizione e vestizione
- alzata dal letto e mobilizzazione,
- preparazione e assistenza pasti,
- lavaggio, stiratura e riordino guardaroba e vestiti,
- pulizie ordinarie dell'abitazione e degli ambienti di vita,
- cambio biancheria e rifacimento letti,
- spesa e commissioni quotidiane,
- accompagnamento visite mediche e ritiro ricette,
- uscite e attività socializzanti.

Personale: ASA e OSS

Per ciascun utente è definito un Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Il coordinamento del servizio

L'organico del personale è costituito da ausiliari, ausiliari socio assistenziali (ASA) e/o operatori socio sanitari (OSS) qualificati e regolarmente aggiornati e formati per il servizio che svolgono.

L'ausiliario socio assistenziale è un operatore dell'area sociale che, in forza di una specifica formazione, basandosi sulla capacità di relazionarsi correttamente, attua un intervento diretto con l'utente (singolo o famiglia) al fine

Come richiedere il servizio

di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia in supporto della vita quotidiana. L'operatore socio sanitario possiede competenze sia in ambito sociale sia in ambito sanitario (piccole medicazioni, misurazione pressione…). A seguito di una specifica formazione professionale, è in grado di svolgere attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona e a favorirne il benessere e l'autonomia.

L'équipe di coordinamento del servizio è composta dal Responsabile operativo, dott. Alessandro Bacciocchi, affiancato dalla Referente Organizzativa, dott.ssa Selvaggia Presazzi e dalla Referente Amministrativa, rag. Laura Undicini. Il riferimento telefonico a cui rivolgersi è 0382-576424.

Generalmente il SAD/H viene erogato in convenzione con Enti Pubblici. In tale caso, per richiedere l'attivazione del servizio attraverso la nostra cooperativa, è necessario rivolgersi al proprio Comune di residenza o comunque all'Ente Committente.
E' anche possibile rivolgersi privatamente alla Cooperativa Marta, richiedendo un preventivo al referente indicato e stipulando poi apposito contratto o convenzione.



Cos'è

A chi si rivolge

In cosa consiste

Servizi di educativa domiciliare per minori

Il servizio di Assistenza Domiciliare Minori (ADM) e Assistenza Domiciliari Minori con Handicap (ADMH) offre sostegno educativo a minori in situazioni di disagio e alle loro famiglie. L'intervento si svolge all'interno dell'ambiente famigliare del minore e nei suoi luoghi di vita, come gli spazi di aggregazione, i posti frequentati oltre lì'orario scolastico, i gruppi di pari ecc. Il servizio agisce in stretta sinergia e collaborazione con le altre agenzie educative che hanno in carico il ragazzo, come la scuola, servizi specialistici o altre realtà organizzate.

Personale

Il servizio si rivolge a bambini e ragazzi minorenni (in casi particolari, come prosieguo amministrativo, presenza di handicap e altre circostanze, anche oltre i 18 anni) oltre che alle loro famiglie, laddove essi vivono situazione di disagio psicologico, famigliare o sociale.

Il coordinatore del servizio

La tipologia delle prestazioni offerte è riconducibile a tre ambiti principali:

- sostegno personale,
- supporto famigliare,
- affiliazione sociale.

Come richiedere il Servizio

Le attività che è possibile svolgere sono: colloqui e attività di supporto individuale, sostegno scolastico e didattico nello svolgimento dei compiti e dello studio, orientamento scolastico e/o lavorativo, riunioni famigliari per mediare conflitti o trattare problemi che coinvolgano il minore, supporto alla genitorialità, attività aggregative, ludiche, socializzanti, attività di prevenzione o contenimento della devianza, facilitazione sociale, case management.
Le attività educative proposte e la caratterizzazione dell'intervento specifico dipendo dal Progetto Educativo Individuale (PEI).

Il personale designato a svolgere questo genere di servizio è prevalentemente in possesso di laurea in Scienze dell'Educazione e equipollenti. Si tratta in ogni caso di educatori professionali, con adeguata esperienza e formazione.
L'educatore professionale opera nei servizi culturali e territoriali, nelle agenzie per le attività del volontariato, in contesti di marginalità sociale, di multiculturalità e/o di multietnia, con obiettivi di promozione e di tutela della persona e della diversità attraverso mirate ed efficaci iniziative per la formazione della

personalità, altresì per la prevenzione e/o la riduzione del disagio e dello svantaggio, per la cura della persona in ambiti psichiatrici protetti. Il suo ambito di esercizio professionale è rappresentato da strutture pubbliche e private aventi funzione educativa e di animazione sociale.

Cos'è

L'équipe di coordinamento del servizio è composta dal Responsabile operativo, dott. Alessandro Bacciocchi, affiancato dalla Referente Organizzativa, dott.ssa Selvaggia Presazzi e dalla Referente Amministrativa, rag. Laura Undicini. Il riferimento telefonico a cui rivolgersi è 0382-576424.

A chi si rivolge

Generalmente l'ADM/H viene erogato in convenzione con Enti Pubblici. In tale caso, per richiedere l'attivazione del servizio attraverso la nostra cooperativa, è necessario rivolgersi al proprio Comune di residenza o comunque all'Ente Committente.
E' anche possibile rivolgersi privatamente alla Cooperativa Marta, richiedendo un preventivo al referente indicato e stipulando poi apposito contratto o convenzione.

In cosa consiste



Personale

Servizi scolastici

Coordinamento

I servizi si svolgono all'interno di strutture scolastiche pubbliche o private di ogni ordine e grado e consistono in interventi sia a carattere educativo e riabilitativo, sia animativo, sia di semplice sorveglianza e a carattere ausiliario.

Come richiedere il servizio

Si rivolgono a diverse tipologie di utenza: bambini in età pre-scolare (asili nido e materne), alunni delle scuole elementari e medie, studenti delle scuole superiori. In particolare, il sostegno scolastico si rivolge ad alunni in situazione di disagio, difficoltà di apprendimento e disabilità.

Gli operatori all'inizio del servizio, generalmente coincidente con l'inizio dell'anno scolastico, programmano le attività che intendono svolgere ed i relativi obiettivi. E' evidente che vista l'eterogeneità dei servizi che afferiscono all'area scolastica, ogni scuola e tipologia di servizio avrà modalità e procedure proprie. Tuttavia, tentando di semplificare è possibile distinguere tra le prestazioni fornite all'interno di servizi pre-scolastici, solitamente rivolte al gruppo classe e le prestazioni del sostegno scolastico, al contrario rivolte al singolo alunno.

In merito alla prima tipologia di servizio, in generale le prestazioni sono indirizzate a:

Cos'è

- favorire la conoscenza dell'ambiente e delle sue regole;
- costruire e consolidare relazioni significative ed affettive spostando l'interesse da i soli genitori agli altri;

A chi si rivolge

- favorire il riconoscimento e lo sviluppo delle proprie competenze e abilità;
- incentivare all'apprendimento attraverso strumenti creativi e didattici;
- stimolare il rispetto, lo scambio e la cura per le cose, gli oggetti e le persone.

Per quanto riguarda il sostegno scolastico le prestazioni sono rivolte soprattutto a:

In cosa consiste

- supportare l'insegnate di sostegno della scuola nell'esecuzione del progetto individuale stilato;
- incentivare e sostenere l'alunno nel processo di integrazione e di socializzazione con il gruppo classe;

- favorire l'acquisizione di autonomia;
- incrementare la capacità di attenzione, concentrazione e la motivazione al fine di favorire il processo di apprendimento;
- favorire nell'alunno la conoscenza delle proprie abilità al fine di aumentare la sua autostima.

Personale

Coordinamento

L'organico del personale è costituito da assistenti scolastici con funzioni educative, assistenti scolastici con funzioni non educative e ausiliari.

L'équipe di coordinamento del servizio è composta dal Responsabile operativo, dott. Alessandro Bacciocchi, affiancato dalla Referente Organizzativa, dott.ssa Selvaggia Presazzi e dalla Referente Amministrativa, rag. Laura Undicini. Il riferimento telefonico a cui rivolgersi è 0382-576424.

Come richiedere il servizio

Generalmente i servizi scolastici vengono erogati in convenzione con Enti Pubblici. In tale caso, per richiedere l'attivazione del servizio è necessario rivolgersi alla scuola di appartenenza dell'alunno e tramite essa contattare il Comune di residenza del minore.
E' anche possibile rivolgersi privatamente alla Cooperativa Marta, per quanto riguarda il servizio di assistenza ad personam (SAP), richiedendo un preventivo al referente indicato e stipulando poi apposito contratto o convenzione.



Servizi sociali

I servizi sociali sono servizi erogati tramite enti pubblici da parte di assistenti

sociali e psicologi, nell'ambito della programmazione e grstione delle politiche di welfare territoriale.

I servizi sociali si rivolgono alla cittadinanza del territorio a cui sono preposti e agiscono nell'ambito dei servizi sociali predisposti dagli entri pubblici sui territori di loro pertinenza.

Il Servizio *Tutela Minori* si occupa di dare una risposta qualora un'agenzia educativa, le Forze dell'Ordine, il Tribunale per i Minorenni, il Tribunale Ordinario o un qualsiasi cittadino effettui una segnalazione riguardante una situazione di pregiudizio a carico di un minore o della sua famiglia. Il Servizio Tutela Minori si occupa altresì di separazioni conflittuali e problematiche generali di ordine famigliare laddove sia presente un minorenne.
Il Servizio di *Segretariato Sociale* rappresenta la risposta istituzionale al diritto dei cittadini a ricevere informazioni esatte, dettagliate, esaustive e pertinenti sul complesso dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni, delle normative utili ad effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili, per poterle utilizzare correttamente, riducendo le disuguaglianze nell'accesso.
Il *Servizio Sociale di Base* si occupa della presa in carico diretta di situazioni di disagio o criticità a carico di vari target di popolazione, a esclusione dei minori inviati al Servizio di Tutela.

L'organico del personale impegnato nei servizi sociali è composto da assistenti sociali professionali, psicologi e impiegati amministrativi.

L'équipe di coordinamento del servizio è composta dal Responsabile operativo, dott. Alessandro Bacciocchi, affiancato dalla Referente Organizzativa, dott.ssa Selvaggia Presazzi e dalla Referente Amministrativa, rag. Laura Undicini. Il riferimento telefonico a cui rivolgersi è 0382-576424.

I servizi sociali sono erogati dall'ente pubblico a cui afferiscono e non sono

richiedibili privatamente. Gli enti pubblici che volessero invece ricevere informazioni e preventivi per l'affidamento di tali servizi alla nostra cooperativa in vista di una eventuale loro esternalizzazione, possono contattare il responsabile di settore, dr. Lorenzo Rancati Torrielli, al numero 0382-576424.



La nostra cooperativa garantisce la tutela dei diritti dei clienti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati utilizzando l'apposito modulo, opportunamente compilato, o su carta libera o semplicemente telefonando ai seguenti riferimenti:

- per i CDD ai relativi coordinatori dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00;
- per il servizio domiciliare educativo al coordinatore in orario di apertura ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 9 - 13 e dalle 14 -17 in ciascuna delle nostre sedi) o consegnandolo in busta chiusa direttamente all'educatore domiciliare;
- per i servizi scolastici al coordinatore in orario di apertura ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 9 - 13 e dalle 14 -17 in ciascuna delle nostre sedi).

E' comunque sempre possibile sporgere reclamo direttamente al responsabile di settore, dr. Lorenzo Rancati Torrielli, presso la sede operativa di Pavia, nei giorni ed orari sopra indicati.

La gestione del reclamo prevede:

- la registrazione del reclamo sull'apposito modulo;
- la comunicazione del reclamo al Coordinatore del servizio e al Responsabile di Area;
- la definizione dell'intervento di risoluzione e la sua comunicazione al cliente entro 15 giorni dal ricevimento;
- la chiusura del reclamo e la relativa comunicazione al cliente.

Le modalità di gestione ed i tempi di chiusura del reclamo possono variare in funzione della natura e della gravità del problema evidenziato. Sarà nostra cura informare l'Ente committente dell'avvenuto reclamo e condividere con lo stesso modalità e tempi di gestione.

Al di là delle procedure di accoglienza e gestione dei reclami, la nostra cooperativa, predispone annualmente o a richiesta dei committenti, anche un'indagine condotta tramite questionari di soddisfazione. La soddisfazione del cliente viene indagata in base a 5 aree caratterizzanti:

1. gli aspetti tangibili, inteso come giudizio di qualità sulle componenti funzionali degli aspetti percepibili che compongono il servizio, siano essi relativi alle strutture fisiche, alle attrezzature, al personale, agli strumenti di comunicazione;

2. l’affidabilità, intesa come giudizio riguardante la capacità dell’organizzazione di prestare opera in maniera affidabile e precisa, sia in termini formali che sostanziali;
3. la capacità di risposta, ossia il giudizio dell’utente sulla capacità dell’organizzazione di fluidificare la relazione tra operatori e fruitori;
4. la capacità di rassicurazione, che indaga la capacità del personale di trasmettere sicurezza nello svolgere il servizio e nell’accogliere i bisogni del cliente;
5. l’empatia, ossia capacità dell’organizzazione, e dell’interfaccia con cui interagisce il cliente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità.