ECO
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

dal 1998

Eco

SOCIETA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

carta dei servizi

Indice

Premessa	1
Chi siamo	5
I principi ispiratori	9
Integrazione con la rete territoriale	12
I servizi	13
Le aree di intervento	15
Diritti e Doveri dell'utenza	18
Verifica, monitoraggio e miglioramento del servizio	21
Rilevazione della soddisfazione	23
Il personale	26
Formazione e aggiornamento del personale	27
Regolamento interno di pubblica tutela	29
Contatti	30
Modulo reclamo utente	31

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento di programmazione attraverso cui qualsiasi ente erogatore di servizi, individua e dichiara i livelli qualitativi che si intendono garantire, esplicitando le finalità, modi, criteri e strutture con cui vengono attuati i servizi erogati. Attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e doveri del personale e degli utenti, la Carta dei Servizi diventa lo strumento fondamentale attraverso cui si attua il principio della trasparenza, e attraverso cui l'ente si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità promessi.

La seguente Carta dei Servizi ha come base la direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994, che introduce strumenti quali:
l'adozione di standard di qualità del servizio;
il dovere della valutazione della qualità dei servizi;
il rimborso agli utenti nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati.

La Cooperativa Eco concepisce la Carta dei Servizi come uno strumento di comunicazione a due vie con i cittadini.

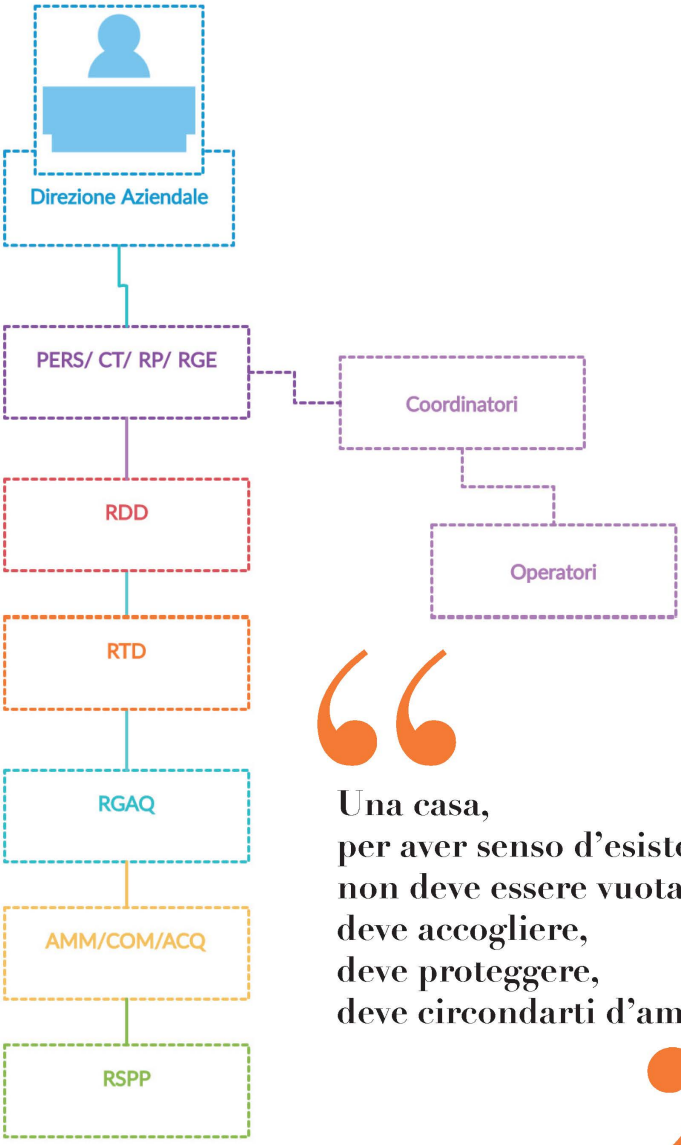
In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi:
1. Dare garanzie ai cittadini rispetto alla soddisfazione delle loro aspettative e rispetto agli standard minimi di servizio garantito

2. Promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

I principali riferimenti legislativi nazionali della Carta dei Servizi:
L.328/00 ""Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
L.R.C.11/07 "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale". DPCM 19/5/95 "Istituzione Carta dei Servizi".
DGRC n. 1835 del 20.11.2008 (pubbl. nel B.U.R.C. n.52 del 18.12.2008) "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07;
D. Lgs. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali".
D. Lgs 81 del 09/04/2008 e s.m.i. "Attuazione dell'art. 1 della legge 3/08/2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
D.P.C.M. 29/11/2001, Allegato1, punto B Livelli Essenziali di Assistenza sull'area sociosanitaria;
L. 5 febbraio 1992 n.104 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".

La presente Carta dei Servizi è distribuita sul territorio in cui la Cooperativa opera, e presso le sedi operative della stessa. La validità della Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione. La Cooperativa può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti e Utenti. La Cooperativa può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.

Il Presidente



“Una casa,
per aver senso d’esistere,
non deve essere vuota,
deve accogliere,
deve proteggere,
deve circondarti d’amore...”

CHI SIAMO

La società Cooperativa Sociale ECO nasce nel 1998, con l'obiettivo di erogare servizi pubblici e privati per soggetti svantaggiati su territorio campano ed extraregionale. È una cooperativa sociale, di cui all'art. 1, lettera a), della legge 8 novembre 1991 n. 381, che gestisce servizi socio-sanitari ed educativi;

La società è inoltre Ente accreditato al Servizio Civile Universale, in possesso delle Certificazioni di Qualità conformi alle norme
- ISO 9001:2015; - ISO 14001:2015; - ISO 45001-2018; - UNI 1034:2003; - UNI 10881:2013; - SA 8000:2014.

Tutto l'operato della Cooperativa ruota intorno ad alcuni principi cardine del **Terzo Settore**, quali: Ascolto attivo, centralità sulle risorse del soggetto, protagonismo delle famiglie, comunicazione chiara e trasparente, professionalità, flessibilità e innovatività, oggettività e compilazione puntuale della documentazione di servizio.

La Cooperativa ha come Mission principale quella di perseguire, sempre e comunque, l'interesse della comunità, della promozione umana e dell'integrazione intesa in tutte le sue forme; di tendere mano e ascolto verso chi ne ha bisogno, di essere presente sui territori disagiati per colmare quelle lacune della società che, per alcuni contesti, risultano essere dei solchi profondi e incolmabili; di creare un cambiamento, partendo dalla cultura e dalla formazione delle fasce più giovani; di portare un reale contributo al mutamento di cui il mondo ha bisogno.

Gli **obiettivi** che perseguiamo da più di vent'anni, con passione e costanza, sono:
- Realizzare servizi sociali, sanitari ed educativi che mirino all'integrazione sociale e al migliora mento della qualità di vita delle persone;

- Garantire ai soci una continuità di occupazione con le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, con percorsi formativi qualificanti e realizzare una gestione economica e finanziaria delle attività caratteristiche capace di garantire lo sviluppo futuro della Cooperativa;
- Fornire risposte concrete ai bisogni degli Utenti, personalizzando gli interventi e garantendo alti standard di qualità;
- Favorire e sviluppare un agire cooperativo e di responsabilità imprenditoriale dei Soci;
- Promuovere la qualità sociale come sistema di relazioni che si intrecciano, finalizzata ad un benessere individuale e della comunità;
- Garantire un ampliamento e miglioramento della gamma dei servizi offerti attraverso soluzioni compatibilmente con le risorse finanziare degli Enti locali.

Tutti i servizi che eroghiamo prevedono l'adozione di una prospettiva sistemica, in un'ottica di prevenzione e promozione del benessere bio-psico-sociale, grazie al sistema di operatori e staff qualificato e costantemente aggiornato; questo permette alla Cooperativa di essere un partner strategico per Aziende ed Enti pubblici che vogliono attivare politiche di welfare, che voglio approcciarsi al mondo della progettazione e necessitano di uno studio attento e personalizzato di tutte le opportunità di finanziamento attivabili.

Al centro di tutto il nostro lavoro c'è sempre l'individuo, inteso nell'insieme delle relazioni significative che intreccia lungo la sua vita. L'essere umano è un sistema aperto e complesso che interagisce con l'esterno in un processo di continuo adattamento e scambio di informazioni. Tale concezione motiva l'importanza di agire non solo sul singolo ma anche su tutte le altre componenti del sistema. Attraverso strategie di ricerca-intervento, riconducibile alla ricerca-azione di K. Lewin, i piani di intervento della Cooperativa diventano momenti di conoscenza scientifica della realtà e, insieme, contributi al cambiamento della stessa; questo avviene attraverso il coinvolgimento diretto dei destinatari dell'intervento nei diversi momenti di definizione e verifica degli obiettivi di ricerca. Tali strategie favoriscono lo sviluppo di una comunità competente, ossia in grado di individuare risorse al suo interno utili per la realizzazione dei

cambiamenti auspicati. Gli interventi, inoltre, si avvalgono sempre dell'uso di una metodologia esaustiva ed efficace quale l'intervento di rete, in cui l'operatore si fa facilitatore di un processo di linking all'interno della rete di risorse dei soggetti. Tale metodologia trova fondamento nelle teorie sistemiche e sortisce effetti di gran lunga più efficaci di interventi parziali poiché è in grado di produrre un cambiamento nell'intero ambiente osservato (sistema).

Su queste basi, i nostri progettano abbracciano sia l'utenza destinataria dei servizi ma anche tutti i componenti che fanno parte del tessuto sociale in cui vive l'utente: questo ci permette di instaurare un dialogo interistituzionale e di apertura alla comunità. La promozione dell'integrazione prevede allora un ulteriore livello di intervento, che sposta il focus dallo svantaggio proprio di un singolo, al benessere psico-fisico e sociale di un soggetto inserito in una rete sociale, all'interno della quale è necessario promuovere le capacità di andare oltre la criticità. Lo sviluppo delle potenzialità dei soggetti svantaggiati nell'apprendimento, nelle relazioni, nella socializzazione e l'inserimento nel mondo del lavoro sono compiti che vanno condivisi a livello interistituzionale, e sviluppati a partire dalla rete sociale in cui queste stesse persone si inseriscono. Per contrastare la formazione di stereotipi e pregiudizi e la ghettizzazione delle "fasce deboli", è allora importante promuovere a livello culturale una concezione nuova della Dignità dell'Uomo e la Salvaguardia di essa. Questo è il focus della Politica del Fare che la cooperativa ha adottato dalla sua nascita e che con perseveranza persegue.

La Cooperativa Eco prevede l'adozione di un modello di organizzazione, gestione e controllo, conforme ai requisiti di cui al d.lgs. 231/2001 ed è certificata secondo le norme:
- ISO 9001:2015;
- ISO 14001:2015;
- ISO 45001-2018;
- UNI 1034:2003;
- UNI 10881:2013;
- SA 8000:2014.

I PRINCIPI ISPIRATORI

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Tali principi sono:

MUTUALITA'

Lo Scopo Mutualistico della cooperativa consiste non solo nel carattere dell'impresa che fornisce beni, servizi o occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell'impresa, ma anche nella natura dell'attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

DEMOCRATICITA'

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico- fisiche o socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

IMPARZIALITA'

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la Cooperativa provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale delle Società è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

DIRITTO DI SCELTA

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La Cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche.

La **Cooperativa Eco** risponde circa la verifica della corrisponI servizi territoriali rappresentano una caratteristica inscindibile del terzo settore: sono, di fatto, l'espressione della massima efficienza della rete sociale costruita intorno al Cittadino. Dai rapporti con la rete territoriale dipende la buona riuscita di ogni singolo Servizio Attivato. Da tali rapporti dipende la buona riuscita di ogni servizio attivato: la rete territoriale è infatti sia memoria storica del vissuto degli utenti nei vari ambiti di intervento, sia il motore del futuro inserimento nel contesto sociale.
La Cooperativa Eco pertanto, pone tutta l'attenzione necessaria per interloquire, collaborare e progettare con i Servizi Territoriali al fine di trovare le diverse chiavi di lettura del bisogno che verrà soddisfatto anche se inespresso.
Attraverso la sinergia Cooperativa Eco reti formali e informali si punta alle seguenti finalità:

• giungere alla conoscenza più completa possibile delle dinamiche familiari del cittadino utente per poter fungere da mediatore tra le richieste e le esigenze della famiglia e i bisogni educativi e assistenziali dell'utente;
• alla luce della conoscenza della struttura familiare, aiutare gli operatori dei vari servizi a svolgere il proprio intervento in maniera puntuale e mirata;
• favorire la crescita della famiglia aiutandola a realizzare la miglior integrazione sociale possibile;
• conoscere le risorse territoriali per favorire il processo di inclusione dell'intera famiglia;
• assolvere alle funzioni di servizio sociale professionale aggiornando sulle novità legislative, sugli adempimenti da compiere illustrando alla famiglia i diritti e i doveri del cittadino utente e ottimizzando al massimo i tempi di attesa.

I SERVIZI

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità. Hanno diritto ad usufruire delle prestazioni con accesso prioritario ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali:

- i soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;

-i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali.

Hanno diritto dunque di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali, con le modalità e nei limiti definiti dalle leggi regionali, anche i cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea ed i loro familiari, nonché gli stranieri, individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286. Ai profughi, agli stranieri ed agli apolidi sono garantite le misure di prima assistenza, di cui all'articolo 129, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112. I parametri per la valutazione delle condizioni sono definiti dai Comuni, sulla base dei criteri generali stabiliti dal Piano Nazionale.

Per accedere ai servizi offerti dalla Cooperativa ECO occor-re esprimere istanza presso gli uffici competenti per territorio: servizi sociali del Comune, ASL, ecc. che avranno cura di inoltrare apposita domanda. Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la segreteria telefonica della Cooperativa al numero **081 8111380** dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 18,00 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica **amministrazione.eco@gmail.com.**
Visita il sito **www.cooperativaeco.it.**

LE AREE DI INTERVENTO

Welfare d'Accesso

Obiettivo generale è garantire ai cittadini del territorio interventi tempestivi, professionali per l'accesso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari nella presa in carico, nell'istruttoria e nella gestione dei casi.

- Segretariato Sociale;
- Servizio Sociale Professionale;
- Porta Unica d'Accesso;
- Portale Welfare;
- Sistema Informativo Sociale;
- Funzionamento Ufficio di Piano.

Infanzia e Adolescenza

Obiettivo generale è quello di offrire servizi essenziali, ludico-ricreativi, sociali ed educativi nell'area minori.

- Nido d'Infanzia e Servizi Integrativi al Nido;
- Centro Diurno Polifunzionale;
- Ludoteca Prima Infanzia 0-36 mesi e Ludoteca Estiva sulla spiaggia 6-16 anni;
- Assistenza Domiciliare Educativa e Assistenza Specialistica Scolastica;
- Trasporto Scolastico;
- Tutoraggio educativo e Servizio Psicologico Scolastico
- Servizi e progetti aggiuntivi nelle Scuole con fondi Regionali.

Anziani

Obiettivo generale è quello di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione sia attraverso attività socializzanti, sia prestazioni assistenziali.

- Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale;
- Assistenza Domiciliare Integrata

Responsabilità Familiari

Obiettivo è quello di fornire servizi di informazione, orientamento,

ascolto e sostegno alla genitorialità, al fine di facilitare la formazione di un'identità genitoriale alle famiglie multiproblematiche, promuovendo il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita

- Centro per le Famiglie;
- Servizi per l'Affido Familiare;
- Servizi di Mediazione Familiare e di Sostegno alla Genitorialità;

Disabilità

L'obiettivo prioritario è il mantenimento del cittadino con disabilità nel proprio contesto familiare e sociale, non solo con interventi a suo favore ma anche con attività di supporto ai nuclei familiari di appartenenza.

- Centro Sociale Polifunzionali;
- Assistenza Domiciliare Disabili e Assistenza Domiciliare Integrata;
- Centro Diurno e Comunità Alloggio;
- Assistenza Scolastica;
- Telesoccorso e Teleassistenza;

Persone Detenute, Internate E Prive Della Libertà Personale

L'obiettivo prioritario è quello di fornire servizi di assistenza, percorsi di riabilitazione ed empowerment delle competenze, nonché quello di fornire percorsi di riabilitazione e reinserimento nella comunità.

- Strutture residenziali per detenute con figli minori;
- Centro sociale diurno;
- Centro di accoglienza per detenuti ed ex detenuti;

Interventi Per Il Sostegno Alle Donne In Difficoltà

L'obiettivo generale è quello di implementare, favorire e creare spazi e attività che facciano da sostegno a tutte le realtà femminili che vivono un disagio sociale, economico, familiare e in particolare situazioni di violenza.

- Centro Antiviolenza e Case di Accoglienza per donne maltrattate;

DIRITTI DELL'UTENZA

Competenza e Professionalità degli Operatori:

• consulenza dei membri dell'equipe realmente coordinata al suo interno, con riunioni periodiche di staff e passaggio di consegne;
• il cittadino utente avrà una figura professionale di riferimento e sarà seguito lungo tutto il suo percorso terapeutico dalla equipe;
• tutti gli operatori agiscono secondo un criterio relazionale di empatia;
• tutti gli operatori si sottopongono ad una formazione continua al fine di far proprie tutte le conoscenze più adeguate e aggiornate per il proprio ruolo professionale;
• gli operatori devono adottare comportamenti igienici non lesivi al bisogno dell'utente;
• rispetto del divieto di fumare.

Qualità e adeguatezza della assistenza:

• offerta delle attività e dei laboratori nei tempi e nei luoghi stabiliti;
• gestione amministrativa e organizzativa efficiente, con riferimento alle procedure, con criteri di utilizzazione del personale che non provochino disagi;
• assistenza socio riabilitativa ed educativa adeguata, loro presenza in servizio, qualificazione, professionalità e cortesia.

Ottimizzazione del tempo:
• chiare e rapide procedure per le prenotazioni e per gli altri adempimenti burocratici connessi alle prestazioni socio-educative ed assistenziali;
• sostituzione tempestiva del personale assente.

Adeguatezza della struttura e delle strumentazioni:
• massima sicurezza degli impianti secondo le normative vigenti;
• spazi locali consoni alle esigenze delle prestazioni;
• ausili efficienti per la deambulazione e la libertà di movimento;
• assenza assoluta di barriere architettoniche.

Rispetto della dignità e dei diritti della persona:
• rispetto della dignità, intimità e moralità;
• rapporti con il personale tesi alla cortesia e all'umanità;
• segreto della cartella clinico-assistenziale e riabilitativa neiconfronti di persone estranee al servizio;
• riconoscimento di una effettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità e religione.
• rispetto della fede religiosa;
• divieto assoluto di ricevere offese o ingiurie od altri trattamenti spiacevoli da parte degli operatori in seguito a qualche azione compiuta o per qualche omissione.

Protezione dei soggetti deboli:
• assistenza adeguata, seria e gentile per il cittadino utente specie se non autosufficiente;
• divieto assoluto di subire trattamenti per richiesta dei parenti quando non risulta verificato come oggettivamente necessario.
Informazione:
• ricevere informazioni corrette, chiare ed esaustive sulle attività e i laboratori posti in opera secondo il piano di assistenza personalizzato;
• avere una cartella riabilitativa chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni necessarie;
• poter identificare il personale dotandolo di cartellini di riconoscimento con nome, foto e qualifica professionale.

Tutela:
La tutela dei cittadini-utenti è garantita da:
• regolamento di pubblica tutela;
• definizione di standard di qualità dei servizi resi UNI EN ISO 9001:2015.

Garanzia:
• riconoscimento di un eventuale danno subito e conseguente risarcimento.

DOVERI DELL'UTENZA

• Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.
• L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.
• L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

La **Cooperativa Eco** ritiene il rispetto della programmazione del lavoro un aspetto cruciale per il successo di ogni servizio per una ragione fondamentale: rispettare i tempi significa completare quanto era stato programmato e quindi, con buona probabilità, raggiungere i risultati previsti. Uno dei compiti principali del responsabile/coordinatore del servizio consiste nel verificare periodicamente se le attività si svolgono regolarmente, se ci sono ritardi, disservizi e personale inadempiente e, in questo caso, capire se e quali sono i loro effetti sull'intero Servizio (a livello di qualità, innanzitutto, e di risorse complessive), valutando, secondo il piano di recovery propedeuticamente redatto, quali scelte e azioni fare. Nello specifico, la scrivente, in una fase propedeutica all'avvio del Servizio, durante la quale l'intero team di lavoro partecipa ad un training di start up, predispone:

a. un cronoprogramma generale dell'intera durata del servizio e lo verifica con i partner e gli operatori, facendo in modo che tutti condividano l'articolazione temporale delle singole attività e dell'intero progetto lavorativo;

b. un cronoprogramma più dettagliato mensile e settimanale.

c. Allo stesso modo, vengono organizzati incontri plenari periodici con tutto il personale coinvolto nelle attività e viene rilevato, attraverso l'analisi dei dati raccolti dagli stessi, quali obiettivi e attività mostrano difficoltà nella gestione del lavoro.

Una pratica che ci sembra utile adottare è la revisione periodica del Gantt nell'ordine del giorno delle riunioni di èquipe o degli incontri con l'Amministrazione. In questo modo il piano di lavoro esecutivo viene discusso e rivisto in corso d'opera con l'obiettivo di verificare se le tempistiche per il raggiungimento degli obiettivi auspicati, indicate inizialmente sono ancora valide oppure vanno modificate. Questo semplice esercizio, eseguito con cadenza regolare, ha permesso e permette alla Cooperativa Eco di conseguire un governo e controllo più efficace della programmazione esecutiva del lavoro e di

raggiungere gli obiettivi alla data prefissata senza slittamenti e ritardi significativi che comporterebbero un disagio all'Utenza. Per la rilevazione e la verifica delle attività degli operatori, la Cooperativa Eco fornisce al personale strumenti e mezzi differenziati a seconda del servizio attivato, in formato sia cartaceo che digitale da mettere in trasparenza a disposizione delle Amministrazioni appaltanti. Tutti i dati e le informazioni contenute nella modulistica sono elaborati dal Responsabile del Controllo e dal Coordinatore del Servizio, confluiscono in relazioni di servizio periodiche e in report statistici all'incirca ogni 2 (due) mesi da trasmettere all'Amministrazione appaltante.

Per garantire l'efficienza del servizio la Cooperativa adotta modalità di erogazione ispirati alle norme e agli standard di qualità UNI ISO 9001.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La **Cooperativa Eco** da sempre fortemente impegnata nel misurare, controllare e migliorare la Qualità dei Servizi offerti ai cittadini, analizza il servizio offerto identificando gli aspetti importanti per la qualità percepita dall'utente e definisce gli opportuni indicatori, quantitativi e qualitativi, che ne consentano il monitoraggio, la misura e il controllo. Per i principali indicatori quantitativi, sono stati delineati gli Standard di Qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare come politica interna al personale, mentre per i principali indicatori qualitativi, sono stati definite le azioni, i processi e i comportamenti che la scrivente adotta al fine di garantire alcuni Fattori di Qualità e/o il loro possibile miglioramento; mentre gli obiettivi a lungo termine rappresentano impegni di tipo strutturale e/o organizzativo che si intendono assicurare nel medio periodo. Nell'ambito dell'analisi e valutazione del Servizio, la Cooperativa Eco intende per:

Fattori di Qualità, *tutti gli aspetti rilevanti nella percezione della qualità del servizio erogato, da parte dell'utente che ne fa esperienza concreta, ovvero:*

- Aspetti legati all'accoglienza e all'orientamento;
- Aspetti legati alle strutture fisiche;
- Aspetti legati al tempo;
- Aspetti legati alla semplicità e accessibilità delle procedure;
- Aspetti legati alla trasparenza;
- Aspetti legati alle relazioni sociali e umane.

Indicatori di Qualità, *ovvero le variabili quantitative che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità. Nello specifico del servizio in oggetto ci si riferisce a:*

- Conoscenza del Servizio;

• Accesso e accoglienza;
• Analisi della domanda;
• Individuazione dei bisogni;
• Consulenza;
• Sostegno alla persona;
• Indirizzo o rinvio
• Informazione, Orientamento e Accompagnamento.

Standard di Qualità, *ovvero quei valori attesi per gli Indicatori che possono essere elencati in:*
• Standard generali obiettivi di qualità riferiti all'insieme delle prestazioni offerte e che generalmente vengono espressi in medie statistiche;
• Standard specifici valori riferiti a ciascuna delle prestazioni erogate.

Gli Standard di qualità minimi nel rispetto della soddisfazione del cittadino-utente vengono riferiti dalla scrivente ai seguenti indicatori: Fascia oraria di accesso al Servizio; Tempo di attesa per usufruire del Servizio; Tempo di risposta alle domande-bisogni; Tempo di risposta ai reclami. Gli Standard di Qualità, nonché gli indicatori quantitativi e qualitativi sono studiati e monitorati al fine di dare particolare attenzione ai diritti sociali delle persone più deboli e delle famiglie con gravi carichi assistenziali. L'attenzione al cittadino-utente, al rispetto dei suoi diritti, delle sue necessità e bisogni pone la soddisfazione dello stesso in primo piano rispetto a tutte le azioni messe in campo dalla Cooperativa Eco.

IL PERSONALE

La **Cooperativa Eco** ritiene l'integrazione delle professionalità e l'ottimizzazione di tutte le risorse umane un pilastro fondante del proprio operato. Partendo da questi presupposti, la Cooperativa Eco crede fermamente che le risorse umane costituiscano il valore aggiunto che consente a tutti i servizi erogati di essere flessibili nei processi di adattamento ai molteplici contesti in cui vengono messi in atto.

Sulla medesima scia, la Cooperativa ritiene che sia necessaria un'integrazione del personale dell'area tecnica con quello relativo all'area amministrativa: l'obiettivo è una presa in carico globale e flessibile alle esigenze dell'utenza che viene affiancata da un pool di professionisti, quali mediatori familiari, psicologi, sociologi, pedagogisti, esperti nell'area della riabilitazione, della diversità e formatori. La nostra politica interna mette in primo piano anche la comunicazione tra i vari operatori, che condividono tra loro saperi e competenze al fine di adattarsi nel miglior modo possibile alle esigenze contestuali. Il funzionamento dei Servizi è garantito dalla disponibilità, attraverso una comunicazione orizzontale e verticale, atta a far conoscere all'utenza l'esistenza di specifici servizi e orientarla rispetto alla pluralità degli stessi.

Pilastro del Servizio è la capacità di gestire in maniera integrata e coordinata la molteplicità degli interventi, attraverso cui la multidimensionalità crescente dei bisogni manifestati dall'utenza viene soddisfatta. Il personale in organico della Cooperativa Eco è di assoluta fiducia e di provata riservatezza e si attiene scrupolosa mente al segreto d'ufficio e a quello professionale, ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale. La Cooperativa Eco si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni riguardanti gli utenti e le loro famiglie, ai sensi del D. Lgs n° 196/2003. Gli operatori

chiamati a svolgere i Servizi, oltre a rispettare senza alcuna remora i propri codici deontologici professionali ed etici, si attengono principalmente a:
• attuare i progetti e le azioni d'intervento individualizzati definite con i Servizi territoriali e l'ASL;
• registrare le presenze e la partecipazione alle diverse iniziative; produrre relazioni e report sulle attività svolte;
• curare la documentazione richiesta;
• non apportare modifiche all'orario di lavoro, né al calendario assegnato (se non in base alle esigenze dell'assistito);
• partecipare alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto;
• divieto assoluto di richiedere compensi agli utenti per le prestazioni effettuate.

LA FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Il supporto costante agli operatori e la responsabilità di coordinamento delle attività di formazione e di aggiornamento vengono assicurati attraverso le seguenti azioni:
• individuare le esigenze formative e determinarne strumenti e risorse;
• prefissare le priorità di intervento formativo sulla base delle linee strategiche dell'Amministrazione;
• selezionare i criteri per il personale da aggiornare e formare;
• specificare gli indicatori, per misurare l'efficacia (impatto) degli interventi formativi;
• pianificare sia le attività sulla base delle esigenze formative richieste dal Programma Nazionale per la Formazione Continua ECM sia quelle volte alla valutazione dell'efficacia degli interventi formativi.
Le finalità delle suddette azioni possono essere sintetizzate in:
• favorire e guidare la riflessione e la rielaborazione degli operatori in merito alle tematiche riguardanti i singoli utenti che le dinamiche di gruppo, la qualità delle relazioni interne ai servizi;
• mantenere costante attenzione sugli strumenti professionali, affinandoli;
• garantire una forma di costante autoaggiornamento e di scambio

reciproco di notizie fra operatori, anche attraverso il ripensamento critico delle azioni messe in campo e offrendo occasioni di formazione e crescita personale;

La metodologia formativa privilegia l'impostazione partecipata ed il metodo induttivo ed è:
• finalizzata allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze tecnico professionali individuali nel settore specifico di attività (obiettivi formativi tecnico-professionali);
• finalizzata allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze idonee a promuovere il miglioramento della qualità, dell'efficienza, dell'efficacia, dell'appropriatezza e della sicurezza dei processi nei quali gli operatori intervengono (obiettivi formativi di processo);
• finalizzata allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze idonee a promuovere il miglioramento della qualità, dell'efficienza, dell'efficacia, dell'appropriatezza e della sicurezza dei sistemi nei quali gli operatori intervengono (obiettivi formativi di sistema).

Tutti i corsi di formazione sono sempre erogati in orario extra-lavorativo, e rivolti a tutti gli operatori in servizio, compresi i sostituti e le figure professionali aggiuntive. Sono regolarmente retribuiti e prevedono una verifica di efficacia, tramite somministrazione di questionari ad hoc, e il rilascio di attestati di partecipazione. Attraverso un incontro plenario verranno spiegate e discusse le linee operative di ciascun intervento, basate su alti standard di qualità, che si intendono seguire per raggiungere gli obiettivi auspicati in accordo con l'Amministrazione. Gli operatori verranno edotti, altresì, circa il progetto tecnico- gestionale del servizio e saranno chiamati ad esporre le proprie perplessità e/o proposte in merito. La formazione prevista è specifica ed integrativa, ovvero accanto a nuove conoscenze e competenze, si auspica di potenziare la preparazione già presente nel personale coinvolto.

La **Cooperativa Eco** risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.
I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- colloquio con il responsabile coordinatore del Servizio;
- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via G. Vitiello, 1 Scafati (SA);
- segnalazione telefonica o via fax 081/8508437- 081/8111380
- segnalazione a mezzo posta elettronica: amministrazione.eco@gmail.com/ pec: ecosocieta@pec.it;
- compilazione ed invio di uno del modulo di reclamo cliente alla Carta dei Servizi.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa Eco si impegna a rispondere compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la Cooperativa Eco fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate. Se la risoluzione del reclamo non è di pertinenza della Cooperativa, la stessa si impegna a comunicare la segnalazione ai servizi competenti, nel rispetto delle specifiche responsabilità delle parti.

CONTATTI

Ufficio Servizio Civile Universale:
Orario: Lun–Ven dalle 9:00 alle 18:00
Telefono: 388 090 6738
Email: info.scueco@gmail.com
Area Lavora con Noi:
Email: eco.curricula.risorse.umane@gmail.com
Ufficio Amministrativo:
Orario: Lun–Ven dalle 9:00 alle 18:00
Telefono: 081 811 13 80
Mobile: 329 7296747
Email: amministrazione.eco@gmail.com
Pec: ecosocieta@pec.it
Sito Web: www.cooperativaeco.it

Canali Social
Facebook: Società Cooperativa Eco @ONLUScoopeco
Instagram: cooperativa_sociale_eco_onlus
Twitter: @EcoOnlus
YouTube: Società Cooperativa Eco

VUOI SAPERNE DI PiÙ? INQUADRAMI

MODULO RECLAMO UTENTE

Il Presente modulo deve essere utilizzato per la segnalazione di eventuali problemi riscontrati nei nostri Servizi.

Debitamente compilato dovrà pervenire:
• lettera, in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via G. Vitiello, 1 Scafati (SA);
• segnalazione telefonica o via fax 081/8508437;
• segnalazione a mezzo posta elettronica: amministrazione.eco@gmail.com o anche pec: Ecosocieta@pec.it
• a mano tramite il Coordinatore del Servizio di Riferimento

Data presentazione reclamo___________

Dati anagrafici del cliente (campo non obbligatorio)

Nome e Cognome_____

Indirizzo _____

Telefono cellulare_____

E-mail _____

Data del disservizio _____

Descrizione dell'accaduto o dell'evento oggetto di reclamo:

Eventuali suggerimenti o annotazioni:

Firma del Cliente _____

La Cooperativa Eco si impegna a rispondere compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la suddetta fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate. Se la risoluzione del reclamo non è di pertinenza della scrivente., la stessa si impegna a comunicare la segnalazione ai servizi competenti, nel rispetto delle specifiche responsabilità delle parti.

Seguici sui social