



MIGMA
COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei Servizi

Progetto
**HOME CARE
PREMIUM 2022**



Comune di Balestrate

1



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Sommario

Presentazione della Cooperativa	3
La MISSION e le attività.....	3
LA CARTA DEI SERVIZI.....	5
Principi fondamentali	5
UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA.....	6
A) Metodologia del servizio ed modalità di gestione complessiva del servizio.....	7
Finalità	7
Obiettivi.....	8
Metodologia.....	8
La realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno.....	9
Rapporti con gli utenti.....	10
Rapporti con le famiglie	10
Modalità di svolgimento del servizio	10
Fase 1 – Avvio del servizio	10
Fase 2 - Gestione del servizio.....	11
Rilevazione costante dei bisogni.....	11
Programma settimanale.....	12
Flessibilità degli interventi.....	12
Modalità di gestione del personale	12
Modalità organizzative per sostituzioni personale così da garantire la continuità di un servizio qualitativamente valido.....	12
Sistemi di rilevamento delle presenze	12
Sistema di monitoraggio e valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.....	13
Rilevazione della Customer Satisfaction.....	14
Strumenti e tecniche per la rilevazione della soddisfazione.....	15
B) Servizi per i quali l'ente si accredita	16
C) Figure Professionali impiegate.....	17
D) Prestazioni migliorative e aggiuntive.....	17
Sportello di orientamento ai servizi del territorio	17
Punto di facilitazione digitale	18
Seminari informativi per famiglie	18
Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare	18
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI.....	19
Tutela dei cittadini.....	19
Le modalità e la gestione dei reclami.....	19
Presentazione del reclamo.....	20
Caratteristiche della procedura.....	20
Esito della procedura di reclamo	20





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale MIGMA nasce il 05 Marzo del 2004 ed è una Cooperativa di tipo mista A/B che si occupa principalmente di interventi di formazione, orientamento, progettazione sociale, realizzazione e gestione di servizi socio assistenziali in favore di minori, disabili, anziani e famiglie; si occupa inoltre di interventi di aggiornamento rivolti a inoccupati, disoccupati, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali.

La Cooperativa è iscritta presso l'Albo Regionale art. 26 L.R. 22/86 alla sezione anziani, disabili, minori e ragazze madri/gestanti per la tipologia Assistenza Domiciliare e alla sezione minori per la tipologia Spazio Gioco.

Dal 28/11/2018 con Decreto N. 988/2018 è iscritta all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione regione Sicilia con codice di iscrizione SU00018.

La Cooperativa Sociale MIGMA inoltre, con Decreto Dirigente Generale 5683 del 21/07/2017 ha ottenuto l'accreditamento presso la Regione Siciliana all'albo degli organismi che risultino Accreditati ai sensi del D. Pres. Reg. n.25 del 01.10.2015 concernenti "Regolamento di attuazione dell'art.86 della legge regionale 7 Maggio 2015 n. 9 Disposizioni per l'accreditamento degli organismi formativi operanti nel sistema della formazione professionale siciliana" pubblicato sulla G.U.R.S. n. 44 del 30 Ottobre 2015 con Codice AAM743.

La MISSION e le attività

- **Attività sociali ed educative con bambini, adolescenti, famiglie**
 - Asili nido
 - Spazio gioco
 - Servizio di Educativa Domiciliare
 - Assistenza domiciliare Anziani/disabili
- **Azioni di prevenzione e contrasto della dispersione scolastica e formativa**
 - Interventi di sostegno della genitorialità
 - Strutture per donne vittime di violenza
- **Percorsi di inclusione sociale**
 - Formazione
 - Orientamento
 - Assistenza
 - Consulenza
 - Programmi di accompagnamento sociale
- **Promozione della partecipazione e cittadinanza attiva**
 - Azioni positive per le pari opportunità
 - Promozione della cooperazione
 - Interventi per l'Occupazione e lo Sviluppo Territoriale
 - Orientamento, promozione ed accompagnamento dell'inserimento lavorativo
 - Azioni di supporto alla programmazione partecipata

3

Il modello di intervento utilizzato dalla cooperativa è di tipo processuale, per cui se da un lato in ogni iniziativa si individuano gli obiettivi generali ed i passi da compiere, dall'altro vi è uno spazio per la rielaborazione e per la riprogettazione che consente di modulare le iniziative rispetto ai reali bisogni, favorendo la partecipazione dei soggetti coinvolti (operatori dell'equipe, partecipanti, altri soggetti). Le diverse modalità di lavoro – dalla formazione alle attività educative, dal sostegno socio assistenziale all'orientamento, dalla sperimentazione protetta all'accompagnamento – permettono di costruire percorsi che tengano conto delle specificità personali, dei contesti e dei livelli di esperienza. Offrendo servizi alle persone la Cooperativa si avvale di una organizzazione fondata



Via Luigi Capitanò Giorgi, 3 90011 Bagheria (PA)
tel. 091/933267 – 8880494 FAX. 091/6195969
C.F. P.IVA. 05295360829 N. iscrizione Albo coop. A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

prevalentemente sulle competenze professionali che mette in campo, proprie o di altre risorse esterne. Nella progettazione e nella realizzazione delle iniziative si ritengono indispensabili tre funzioni: la regia, il monitoraggio e la valutazione a cui concorrono sia gli operatori sia esperti della Cooperativa o esterni, coinvolti per ogni progetto al fine di garantire la qualità dei servizi offerti. Nell'ambito delle diverse attività la Cooperativa svolge attività di analisi e di ricerca come metodologia per cercare una corrispondenza tra bisogni e risorse e coinvolgere i partecipanti ai Servizi nei processi di progettazione, gestione e valutazione.





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale che contiene i principi generali a cui si ispira l'azione della Cooperativa in relazione ai servizi offerti e ad una parte specifica per il servizio in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione e i fattori di qualità che l'Ente si impegna a garantire.

La Carta dei servizi

- è consegnata a ciascun utente del servizio
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- è disponibile presso gli uffici comunali di riferimento

Principi fondamentali

Uguaglianza

L'offerta del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. La Cooperativa si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti appartenenti a fasce deboli.

Imparzialità

Il comportamento dell'Ente nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità

L'erogazione dei servizi 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 informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

Diritto di scelta

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Servizio è organizzato.

Partecipazione e informazione

L'Ente garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, delle famiglie degli stessi, singole e associate alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

poste in essere dall'Ente. L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

Trasparenza

L'Ente promuove il confronto e la collaborazione con gli utenti e/o le famiglie degli stessi per la messa a punto e la piena attuazione nel tempo della presente Carta dei Servizi, attraverso

- l'esame e la valutazione dei suggerimenti e dei reclami
- la verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi
- la discussione sui piani, proposte e progetti inerenti l'evoluzione del servizio per una sempre maggiore soddisfazione del cittadino

Efficacia ed efficienza

L'Ente 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. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA

La **SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA**, della Cooperativa ove indirizzare tutta la corrispondenza e richiedere informazioni di carattere generale è:

Comune di	Bagheria
Via	Luigi Capitano Giorgi n.3
Telefono	091/933267
Fax	091/6195969
E-mail	info@cooperativamigma.it
PEC	cooperativamigma@pec.it

Orario dal Lunedì al Venerdì – dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

Le SEDI TERRITORIALI DI SERVIZIO

La Cooperativa Sociale Migma, nell'ipotesi di avvenuta iscrizione all'Albo in oggetto e di affidamento di servizio, costituirà una propria sede amministrativo-organizzativa nel territorio della Comune di Balestrate.





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

A) Metodologia del servizio ed modalità di gestione complessiva del servizio

La programmazione e l'organizzazione operativa di un servizio rivolto a una fascia di utenza così particolare, vasta ma, soprattutto delicata, come quella dei minori, anziani e disabili, richiedono a nostro avviso un impegno particolare nell'impostare una metodologia di riferimento che abbia lo scopo di fornire risposte adeguate e professionalmente ineccepibili ai bisogni diversificati e complessi presentati dagli utenti, non solo sul piano dell'efficienza, ma anche nel rispetto di una sana gestione delle risorse (Indice rapporto benefici/Costi). A nostro avviso un'efficace modello organizzativo deve tener conto della molteplicità e varietà dei bisogni dell'utente e della stretta correlazione tra problematiche di natura biologica, psicologica, relazionale, sociale ed economica. Nell'organizzazione e gestione del servizio dunque si fa riferimento al modello sistemico, o relazionale, nel quale il momento privilegiato di analisi e di intervento è costituito essenzialmente dal processo interattivo che si instaura tra i membri di un sistema, lasciando sullo sfondo le dinamiche intra-personali. Per dare risposta adeguata al singolo utente è necessario partire dalla stesura di un piano di lavoro, che può essere definito come lo strumento essenziale da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia. Esso consiste quindi in una programmazione delle attività, coniugata con la valutazione delle risorse e l'utilizzazione ottimale delle strutture organizzative

Finalità

Attraverso l'attivazione del progetto si intende realizzare un servizio socio-assistenziale costituito da un insieme di prestazioni rese al domicilio (e non) dell'utente e finalizzato a favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente, elevandone la qualità della vita e contrastando il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale, cui la tipologia di utenza, destinataria dell'intervento, è solitamente esposta. In particolare, le attività realizzate saranno finalizzate a migliorare la qualità di vita della persona intesa non solo da un punto di vista fisico ma anche e soprattutto psico-sociale; si vuole cioè realizzare un intervento che tenga conto anche dell'aspetto relazionale della vita di un individuo, mirando a recuperare abilità e competenze relazionali e a sviluppare e consolidare un'adeguata rete di rapporti, in modo da poter creare intorno all'utente, una buona e solida rete di supporto che possa rappresentare una valida risorsa sia all'interno dell'intervento sia più in generale nella vita del minore, dell'anziano disabile e/o del nucleo in difficoltà, anche al di fuori dell'ambito strettamente progettuale.

Le finalità che si vuole raggiungere attraverso la realizzazione del servizio possono essere schematizzate come qui di seguito indicato:

- Creare le condizioni di benessere sociale e psicologico, che permettano alla famiglia di superare in maniera costruttiva i disagi che si trova a vivere, attraverso l'elaborazione dinamica delle relazioni e la condivisione degli obiettivi educativi e di socializzazione;
- Fornire sostegno alla relazione genitori/figli
- Facilitare la comunicazione e la relazione all'interno della famiglia
- Favorire l'autonomia e l'autostima:
- Favorire relazioni familiari che tutelino il minore, la sua crescita e prevengano ogni forma di emarginazione;
- Sostegno e accompagnamento del minore
- Promozione della messa in rete del servizio affinché possano essere individuati percorsi e risorse di supporto alla famiglia.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Obiettivi

Attraverso le attività previste nel progetto di seguito descritto si intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Avviare processi di deistituzionalizzazione, favorendo l'attivazione o la riattivazione delle reti primarie.
- Potenziare processi di contrasto alla dispersione scolastica in particolare nella fascia d'età compresa fra gli undici e i quindici anni in intesa con le attività avviate dalle istituzioni scolastiche e con gli altri progetti socio-educativi attivi.
- Attivare percorsi di rete con il territorio, le agenzie educative e le associazioni per progettualità integrate e finalizzate ad aumentare le risorse a favore della fascia minorile presente sul territorio.
- Favorire la permanenza della persona nel suo contesto abitativo e relazionale.
- Favorire l'autosufficienza psicofisica e l'autonomia della persona.
- Evitare l'allontanamento della persona dal proprio nucleo familiare.
- Mantenere l'unitarietà del nucleo familiare, evitando l'emarginazione dei membri più deboli, favorendo il mantenimento di ciascun ruolo familiare.
- Promuovere la capacità di relazione della persona, favorendone i rapporti familiari, amicali e di vicinato, allo scopo di rompere l'isolamento sociale per inserire e rendere partecipi i soggetti alla vita di comunità.
- Promuovere la relazione con le risorse già presenti sul territorio.

Metodologia

Il Servizio, sarà erogato a tutti quei soggetti compresi negli appositi elenchi di soggetti in possesso dei requisiti di accesso al servizio segnalati dagli Uffici di Servizio Sociale, alla Cooperativa Sociale Migma, seguendo i suddetti criteri: il cittadino è informato dei servizi, dall'Ufficio di Servizio Sociale del Comune; l'affidatario riceverà dai servizi sociali, un Progetto Individualizzato per ciascun utente, nel quale verranno specificati la frequenza, la durata e la tipologia delle prestazioni; le prestazioni saranno effettuate presso il domicilio dell'utente, nei tempi e nei modi descritti.

La Cooperativa Sociale Migma intende il servizio come un insieme di azioni ed interventi assolti dal personale qualificato:

- intervento diretto all'utente (al domicilio e in altri servizi del territorio);
- partecipazione alle riunioni settimanali d'équipe;
- raccordo con gli operatori socio-sanitari;
- compilazione del diario degli interventi;
- eventuali azioni territoriali concordate con l'Amministrazione appaltante.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

La realizzazione di un intervento “a misura” di ciascuno.

Molto spesso, quando l'impostazione generale del servizio trascura di prendere in esame la complessità del singolo contesto, la parte più consistente dell'intervento rischia di ridursi ad una meccanica esecuzione di compiti strettamente legati alla gestione del servizio, secondo criteri più o meno generali. Il nostro intento è quello di tradurre gli aspetti teorici e cognitivi propri dell'analisi del caso su un piano di prassi lavorativa efficace ed efficiente. Questo aspetto del servizio però, conseguentemente a quanto detto precedentemente, non può prescindere da alcune considerazioni che guidano sostanzialmente le attività della struttura:

- il riconoscimento ed il rispetto della privacy: riteniamo fondamentale riconoscere all'utente una propria identità e una storia che lo rendono visibile agli altri come unico.
- possibilità da parte dell'utente di controllo e di scelta nelle situazioni: qualsiasi tipo di intervento mira al maggior livello di coinvolgimento possibile del singolo, favorendo una giusta elaborazione di consapevolezza, attraverso un'opera di mediazione che, pur mirando ad un buon livello di funzionalità, raccolga l'approvazione ed il consenso della persona a cui si rivolge che ne è sempre protagonista.

La persona “al centro”

L'azione che verrà svolta si colloca, quindi, lungo un percorso ampio, volto all'identificazione e valorizzazione di tutte le potenzialità inerenti al singolo caso o al gruppo di casi, svolgendo un lavoro di attento monitoraggio e verifica, per una costante ridefinizione ed ottimizzazione del progetto di intervento.



9

Gli obiettivi del progetto pongono al centro – come già ricordato - la soggettività dell'utente intesa nella sua multicomplexità: questo comporta che la proposta che rivolgiamo alle persone prese in carico, abbia una evoluzione duttile e dinamica in un continuo interagire con l'utente. Inoltre gli Operatori, nel concretizzare l'intervento individuale, si faranno carico del soggetto nella sua globalità, ponendo in essere un progetto specifico mirato alle aree personali definite deficitarie e creando una situazione relazionale in cui sia possibile esprimere un'azione complessa di aiuto. Infine, la flessibilità e l'adattabilità del gruppo di lavoro a diverse esigenze, si accompagna ad un vincolo di mantenimento della relazione operatore/utente, al fine di ottenere un sempre maggior coinvolgimento del soggetto anche nel rapporto con gli operatori.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Rapporti con gli utenti

Il servizio è inteso come intervento integrato per l'utente, tra accoglienza quotidiana, assistenza, ascolto e attenzione all'aspetto relazionale. Le azioni di accoglienza nel quotidiano, che costituiscono l'ossatura dell'attività del Servizio, verranno configurati come strumenti volti al benessere complessivo del singolo, che non possono prescindere da una dimensione di ascolto e di osservazione di quanto può risultare significativo, per una maggiore comprensione del contesto specifico e quindi per il sostegno da dare per un mantenimento attivo della persona piuttosto che per coglierne le diverse opportunità in termini di cura e aiuto. L'approccio generale tende quindi a mantenere ed esaltare, per quanto possibile, la vita sociale all'interno della struttura, anche laddove si presentino necessità di risposta a casi di alta complessità sociale.

Rapporti con le famiglie

Essendo la famiglia il nucleo naturale della società, insostituibile, nella sua funzione primaria di sostegno fisico e morale, durante tutto l'arco della vita, è impossibile pensare un intervento finalizzato all'aiuto, alla migliore qualità di vita dell'utente ed al recupero di capacità ed abilità residue, prescindendo dal prestare attenzione anche all'intero nucleo familiare di appartenenza, che soprattutto per gli individui che vivono una condizione di disagio, rappresenta nella maggior parte dei casi l'unico sostegno fisico e morale, l'unico legame affettivo, rappresenta il luogo privilegiato di tutte le attività dell'utente e delle esperienze sociali. Per tali motivi le attività progettuali in questa sede proposte prevedono il continuo coinvolgimento delle famiglie degli stessi.

L'intero nucleo sarà coinvolto attivamente nella programmazione e realizzazione delle attività così da favorire la coesione familiare, ove necessario la ridefinizione e il consolidamento dei ruoli, la maggiore consapevolezza del proprio ruolo, all'interno del gruppo-famiglia, la ricostruzione e/o acquisizione delle proprie competenze e l'acquisizione di modelli relazionali adeguati alle specifiche esigenze. In particolare si cercherà di sostenere i familiari, in particolar modo coloro che occupano un duplice ruolo nei confronti dell'utente, pur se non convivente, ovvero quello di figlio/genitore e allo stesso tempo quello di care-giver, ovvero colui che materialmente e moralmente si prende cura dell'utente. Per tale motivo saranno organizzate periodiche riunioni d'equipe aperte alla partecipazione dei familiari degli utenti i quali potranno avanzare proposte operative e collaborare all'organizzazione e realizzazione del servizio.

10

Modalità di svolgimento del servizio

L'elenco degli utenti ammessi al beneficio, ai sensi dell'art. 10 del Bando Home Care Premium 2022, residenti nel territorio di competenza del Comune di Balestrate sarà notificato dall'INPS, allo stesso Comune che a sua volta darà comunicazione alla Cooperativa, degli utenti alla stessa assegnati e del relativo Piano Assistenziale/Educativo Individualizzato (PAI - PEI)

Fase 1 - Avvio del servizio

Questa fase vede un'attivazione prevalente del coordinatore che provvede ad accogliere e valutare il bisogno dell'utente, avviando le pratiche prestabilite. Il Coordinatore del servizio riceve dagli Comunali, un'informativa preliminare sul caso, necessaria per verificare l'effettiva attuabilità del nuovo intervento (ad es. monte ore, disponibilità fasce orarie); successivamente in équipe o in colloquio con gli operatori raccoglie le informazioni, analizza la documentazione ricevuta, l'eventuale relazione sociale, la certificazione sanitaria, predisponendo e organizzando concretamente gli interventi. Per garantire uno stile di lavoro condiviso sarà realizzata una riunione d'equipe finalizzata all'organizzazione del servizio, la definizione di mansioni, abbinamento operatore/utente e fascia oraria in cui erogare le prestazioni. Il Coordinatore qualora il caso lo richieda, accompagnerà l'Operatore a conoscere l'utente e la sua famiglia, anche in caso di Operatore sostituito.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Fase 2 - Gestione del servizio

La fase di realizzazione del progetto prevede la realizzazione delle varie attività in relazione ai singoli Piani Individualizzati. In tale fase gli operatori, sempre a stretto contatto con gli utenti e le famiglie, raccolgono informazioni utili al loro servizio; verificano l'adeguatezza degli ambienti in cui lavorano, verificano sul campo la praticabilità degli obiettivi prefissati, con le esigenze portate dai singoli utenti e dalle loro famiglie, riferiscono in équipe per l'eventuale adeguamento dei Piani Individualizzati, da parte dei competenti Uffici di Servizio Sociale.

Ogni settimana in équipe il Coordinatore ed il gruppo di lavoro, definiscono il piano di lavoro settimanale e affrontano i problemi legati alla gestione ordinaria del servizio.

Il Coordinatore, oralmente o per scritto, informerà l'A.S. del Comune in merito ad eventuali cambiamenti che richiedono decisioni nell'immediato, vita quotidiana dell'interessato, relazioni interne ed esterne, problemi di salute, interruzioni o modifiche sostanziale dei P.I. o delle attività progettuali in genere. Possono inoltre essere programmate alcune équipe dedicate ad incontri di supervisione con lo Psicologo della cooperativa che, al bisogno potrà effettuare anche incontri di supervisione con i singoli operatori. Durante la settimana il Coordinatore riceve informazioni per l'adeguamento del programma settimanale dagli operatori, sempre a stretto contatto con gli utenti, dai familiari di questi, dagli utenti stessi, dal medico curante, ecc. e si preoccupano di comunicare tempestivamente ad utenti ed ai loro familiari le modifiche del programma settimanale. Inoltre il Coordinatore si raccorda con altri servizi in merito agli interventi messi in atto. In particolare dopo 3 o 4 settimane dall'attivazione del servizio, il coordinatore effettua una visita domiciliare con l'utente e la famiglia per una prima valutazione della funzionalità del servizio stesso. In tale occasione si presenteranno anche il Servizio e la funzione di Coordinamento assicurati dalla Cooperativa. E' inoltre prevista una équipe mensile per l'aggiornamento delle situazioni in carico e la disamina delle situazioni più complesse. Inoltre il coordinatore fornirà informazioni in merito a nuove risorse e presenterà eventuali nuovi casi. Ad alcune équipe parteciperà la Psicologa della Cooperativa per la supervisione.

Rilevazione costante dei bisogni

La Cooperativa attuerà un attento programma di valutazione e monitoraggio delle attività realizzate al fine di verificare il corretto svolgimento del servizio e delle attività proposte in questa sede rilevando costantemente le esigenze degli utenti, eventuali nuovi bisogni e problematiche emergenti. Gli elementi così raccolti serviranno all'équipe per predisporre eventuali correttivi, ridefinire qualora necessario gli obiettivi prefissati e conseguentemente avanzare agli organi competenti eventuali proposte di modifica dei Piani Individualizzati, così da realizzare interventi calibrati sulle reali esigenze e bisogni dei singoli utenti. A tal fine il Coordinatore, coadiuvato dall'équipe si preoccuperà di:

- predisporre e sottoporre agli utenti ed alle famiglie idonei questionari di gradimento;
- effettueranno visite domiciliari;
- condurranno interviste e colloqui individuali o di gruppo.

Mensilmente l'équipe sarà impegnata in riunioni durate le quali ogni operatore, quotidianamente a stretto contatto con gli utenti e dunque in grado di rilevare prima di altri ogni disagio o nuova esigenza, potrà riportare valutazioni ed osservazioni personali, in base alle quali unitamente ai risultati delle eventuali visite domiciliari, dei colloqui ed interviste condotte dall'Assistente Sociale, si potrà valutare il servizio in termini di risultati ottenuti, di obiettivi raggiunti, di rispondenza risultati/obiettivi, così da poter apportare le dovute modifiche ai singoli piani di intervento.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Programma settimanale

Viene definito durante gli incontri settimanali d'èquipe e può essere modificato da una settimana all'altra, salvaguardando il monte ore programmato. In relazione alle prestazioni inerenti il Servizio, a fronte di assenze non programmate degli utenti, l'operatore verrà impegnato in eventuali sostituzioni ed eventuali ore di recupero degli utenti, preventivamente concordate con l'Amministrazione appaltante. Qualora ciò risultasse non efficacemente attuabile (ad esempio per fascia oraria nella quale non sia possibile inserire altri utenti) da una valutazione congiunta Coordinatrice - Ente appaltante, le ore suddette potranno confluire in un monte ore da utilizzare, entro l'anno, in interventi assistenziali concordati con lo stesso Servizio Sociale comunale.

Flessibilità degli interventi

Il gruppo di lavoro individuato sarà tenuto a partecipare a periodici incontri di èquipe per la programmazione ed organizzazione del servizio ed incontri finalizzati al continuo monitoraggio e valutazione dello stesso, per l'attuazione di eventuali correttivi. Le attività realizzate saranno infatti continuamente monitorate e valutate, in relazioni agli obiettivi da raggiungere in generale e in relazione agli specifici bisogni degli utenti, al fine di poter ridefinire sia gli obiettivi che le modalità di esecuzione delle attività, in relazione ad eventuali problematiche sorte e/o a nuove esigenze che via via si presentino, così da poter garantire un servizio rispondente a criteri qualitativi di efficacia ed efficienza.

Modalità di gestione del personale

Modalità organizzative per sostituzioni personale così da garantire la continuità di un servizio qualitativamente valido

Giornalmente sarà cura del responsabile della gestione del servizio verificare che tutti gli operatori siano puntualmente in servizio. Nel caso di assenze si provvederà alle dovute sostituzioni nel seguente modo:

- per ferie: per garantire un "bilanciamento" tra le esigenze personali e quelle organizzative si richiede che ogni operatore presenti, per iscritto su moduli predisposti, il proprio piano ferie entro le date di volta in volta fissate dal coordinatore. Sulla base delle richieste pervenute lo staff di coordinamento della Cooperativa elaborerà un piano ferie globale, riservandosi anche di chiedere eventuali spostamenti in caso di sovrapposizione, necessari per garantire la continuità dei servizi.
- Permessi: ogni operatore potrà richiedere giorni di permesso attraverso moduli predisposti, con un preavviso di almeno tre giorni lavorativi così da permettere all'Ente di organizzare per tempo la sua sostituzione e fare le dovute comunicazioni.
- per malattia o assenze improvvise: di norma il Coordinatore provvede alla tempestiva sostituzione. Nel caso di assenza prolungata dell'operatore, sarà selezionato un nuovo operatore che resterà in servizio fino al rientro del titolare.
- ogni progetto di "integrazione ore" andrà concordato nei tempi di attivazione e nella durata, con l'Amministrazione appaltante.

Sistemi di rilevamento delle presenze

La Cooperativa Sociale Migma mensilmente redigerà appositi registri per la rilevazione delle presenze del personale. I registri saranno composti dalle schede individuali mensili degli operatori nelle quali saranno indicati i seguenti campi:

- Nome e Cognome dell'operatore
- Mansione



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

- Mese e anno
- Giorni del mese
- Ora di inizio e fine del servizio svolto
- Nome dell'utente.

A fine mese i registri saranno ritirati e consegnati al responsabile della gestione del servizio il quale si preoccuperà di accertare la regolarità delle schede confrontandole con i piani di lavoro consegnati a ciascun operatore ad inizio mese o settimanalmente a seconda della tipologia della prestazione erogata.

Successivamente si procederà alla compilazione di un riepilogo delle ore di servizio erogate da ciascun operatore indicando anche il tipo di prestazioni erogate ed in base a tali dati, sarà redatto un riepilogo generale delle ore di servizio erogate complessivamente dagli operatori, distinguendo per tipologia di servizio.

Sistema di monitoraggio e valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

Al fine di svolgere un'analisi valutativa efficace ed efficiente, è necessario un approfondito lavoro di verifica dell'azione progettuale che sarà condotta in tre diversi momenti:

- **ex-ante**, durante la fase di avvio del progetto;
- **in itinere** durante la realizzazione degli interventi;
- **finale o ex-post** per valutare i risultati ottenuti.

Nel percorso di valutazione bisogna tenere conto del punto di vista di tutti gli attori e soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative. I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio; la persona assistita e/o suo familiare; l'istituzione; la comunità.

Il primo lavoro "ex ante" sarà quindi quello di definire una accurata "mappa degli stakeholder" vale a dire degli attori, degli obiettivi e dei risultati in termini di output (prestazione) e outcome (esito e impatto) loro riferiti. Una metodologia analitica "a cascata" rispetto alla mappa di cui sopra guiderà il processo di verifica, a scadenze variabili a seconda del tipo di portatore di interesse, sui seguenti piani: il coordinamento gestionale; il funzionamento dei piani di intervento; la reale integrazione tra l'ente erogatore, la famiglia e i Servizi Socio - sanitari del territorio. Una ambito particolare e sé riguarda la qualità, il rispetto della quale è di fondamentale importanza nell'erogazione dei servizi: in riferimento a ciò, per valutare all'interno e all'esterno dell'organizzazione il livello di qualità raggiunto, si prenderanno in considerazione i seguenti aspetti:

- **input**, ovvero l'insieme delle risorse per realizzare e gestire il servizio;
- **processo**, ovvero modalità di erogazione degli interventi;
- **output**, ovvero le prestazioni e le attività;
- **outcome**, ovvero gli effetti prodotti sulla persona assistita e/o suo familiare.

In particolare **Monitoraggio e Valutazione** in itinere avranno la funzione di consentire una continua regolazione e ricalibrazione dell'intervento. Gli strumenti utilizzati in tale fase, saranno principalmente di tipo qualitativo (osservazioni degli operatori, confrontate e discusse fra gli operatori) oltre che quantitativo. Nello specifico si svolgeranno periodici incontri, durante i quali il gruppo di lavoro si confronterà analizzando il lavoro svolto.

L'azione progettuale sarà valutata secondo **criteri** di: efficienza, efficacia e coerenza interna ed esterna.

Si terrà conto dei seguenti **indicatori**:

- motivazione e grado di coinvolgimento dei partecipanti al progetto;
- prestazioni reali degli esperti;



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

- effetti non previsti;
- risultati ottenuti, intesi come modifica degli atteggiamenti all'interno dei nuclei oggetto dell'intervento;
- solidità delle reti attivate, dopo la conclusione del progetto.

Gli **strumenti** utilizzati saranno:

- questionari per gli utenti costruiti ad hoc, somministrati prima dell'inizio dell'intervento ed in itinere;
- incontri di verifica tra gli operatori coinvolti;
- incontri con i familiari degli utenti;
- incontri di raccordo con i referenti dei vari servizi presenti sul territorio al fine di armonizzare gli interventi; schede giornaliere/mensili;
- cartelle personali utenti;
- strumenti specifici delle singole professionalità.

Rilevazione della Customer Satisfaction

La centralità dell'utente, quale portatore di valori e bisogni, è parte della cultura del sistema dei servizi socio assistenziali e costituisce la leva strategica per ogni processo di qualificazione. Partendo da questa considerazione, la Cooperativa, sempre attenta alla qualità dei servizi offerti, ha sviluppato nell'ambito del sistema di "Valutazione e monitoraggio del servizio" regolarmente attuato per ogni servizio, un attento meccanismo per la valutazione della "customer satisfaction", considerando il grado di soddisfazione dell'utente, un indicatore (anche se non l'unico) del livello della qualità del servizio. Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere (empowerment), renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni. La metodologia basata sull'empowerment dell'utente costituisce dunque una forma innovativa di approccio alla qualità, dalla parte della persona che fruisce del servizio.

Tenuto conto che la natura relazionale dei servizi stessi, rende difficoltoso verificare e garantirne a priori la qualità la quale può essere definita come la capacità di un servizio di realizzare un equilibrio tra le proprie caratteristiche e le aspettative/esigenze dell'utenza, nelle varie dimensioni in cui il servizio è valutato, appare evidente l'importanza del giudizio dell'utente, che andrà comunque combinato con quello degli altri attori tenendo anche conto della "mission" del servizio. Se consideriamo la soddisfazione come il frutto della complessa relazione tra le aspettative e la concreta esperienza degli utenti (a meno che ad una valutazione critica si sostituisca un atteggiamento passivo degli utenti di fronte al servizio) emerge con evidenza l'importanza di una prospettiva relazionale dell'assistenza e dell'utilizzo di strumenti metodologicamente adeguati di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Tale tipologia di analisi consente di accogliere la prospettiva dell'utenza individuandone le priorità e instaurando un dialogo, in un'ottica di cittadinanza attiva e di miglioramento continuo della capacità erogativa.

La Cooperativa al fine di cogliere non solo la soddisfazione degli utenti, ma anche come l'utente valuta l'esperienza con il servizio, attua un disegno strategico di ricerca di seguito descritto.

- Definizione degli obiettivi di ricerca, ovvero cosa si vuole indagare (i livelli di soddisfazione relativi ad alcuni aspetti di un servizio, i meccanismi di valutazione e le aspettative).
- Individuazione del campo di osservazione e delle unità di analisi (soddisfazione degli utenti diretti, dei familiari, degli operatori, ecc.)
- Predisposizione dei metodi di rilevazione più adeguati al tipo di utenza (interviste, questionari, osservazione...);
- Raccolta dei dati, elaborazione e analisi dei risultati;
- Stesura del report finale.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Strumenti e tecniche per la rilevazione della soddisfazione

Gli strumenti utilizzati dall'Ente per la valutazione della "Customer Satisfaction" saranno:

Questionari: Interviste strutturate secondo una serie rigidamente ordinata di domande che prevedono opzioni fisse di risposte. Possono essere somministrati da un intervistatore, che legge domande e risposte nell'ordine stabilito, o autocompilati dall'intervistato. Tale strumento permette di raccogliere un elevato numero di informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori e permettendo la comparazione tra servizi simili o dello stesso servizio nel tempo. Tale metodo è il più utilizzato dall'Ente.

Interviste semi-strutturate individuali: Sono colloqui diretti che si sviluppano lungo una serie di domande (griglia di intervista) che l'intervistatore rivolge all'utente. Si realizzano face to face e permettono una elevata capacità di approfondimento, flessibilità e adesione alla soggettività dell'intervistato, perché l'ordine dei quesiti non è rigidamente determinato, così come non sono previste opzioni di risposte preordinate. Risultano particolarmente adatte per far emergere opinioni, vissuti, valori e aspettative degli utenti. Tale strumento risulta particolarmente adatto con utenti che hanno difficoltà di lettura e scrittura. I colloqui possono essere utilizzati sia nelle fasi iniziali e finali, di svolgimento del servizio per permettere non solo la valutazione ma anche la ricalibrazione dell'intervento.

Suggerimenti degli utenti: Viene effettuata tramite l'analisi delle indicazioni che gli utenti forniscono spontaneamente per il miglioramento del servizio. Può essere effettuata tramite raccolta diretta apposita, chiedendo direttamente alle persone di indicare in forma scritta le attività auspiccate, o inserendo, ad esempio al termine di un'intervista faccia a faccia o di un questionario, uno spazio sui suggerimenti.

Focus-group: È una tecnica che prevede il confronto, guidato da un conduttore, tra un gruppo di circa 8-10 partecipanti per far emergere convergenza o divergenza di opinioni, utilizzando anche metodologie sofisticate, come catene di associazioni, analogie e metafore. Risulta particolarmente utile nella fasi iniziali, per individuare, ad esempio, i problemi chiave, i criteri in base a cui gli intervistati giudicano un servizio (da sottoporre poi a successiva analisi tramite interviste individuali o questionari) o nelle fasi finali, per approfondire e favorire l'interpretazione dei dati raccolti attraverso altre tecniche e per fornire indicazioni operative.

Interviste individuali, di gruppo e focus group con il personale di assistenza: Permettono di raccogliere l'opinione degli operatori sulla soddisfazione degli utenti e sugli aspetti critici che generano insoddisfazione. Costituiscono una fonte importante di informazione anche rispetto alle strategie operative da realizzare nei confronti del personale stesso, che rappresenta il principale utente interno del servizio, verso il quale possono essere attuate indagini sulla soddisfazione del lavoro.

Reclami: La raccolta e l'analisi dei reclami, spontaneamente lasciati dagli utenti, diventa parte integrante del sistema di informazioni del servizio, perché fornisce utili informazioni sulle aree di insoddisfazione. Le modalità di raccolta dei reclami devono essere il più possibile accessibili, soprattutto in termini di linguaggio, burocrazia e cultura, così come la loro analisi prevede sempre una risposta ufficiale del servizio all'utente che lo ha inoltrato (ovviamente se non anonimo).



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

B) Servizi per i quali l'ente si accredita

La Cooperativa Sociale Migma intende accreditarsi per i seguenti servizi:

- 1) **Servizi professionali:** Interventi integrativi e complementari svolti da:
 - a. Operatori Socio-Sanitari
 - b. Educatori professionaliÈ escluso l'intervento di natura professionale sanitaria.
- 2) **Altri servizi professionali domiciliari:** Supporto Psicologico e Servizi professionali resi da fisioterapisti.
- 3) **Servizi e strutture a carattere extra domiciliare:** Interventi integrativi e complementari di natura non sanitaria, per la crescita delle capacità relazionali o cognitive, il potenziamento delle abilità e la prevenzione della evoluzione della patologia degenerativa che incide sul livello di non autosufficienza, da svolgersi esclusivamente presso **Centri Socio Educativi Riabilitativi diurni per disabili, centri diurni per anziani, centri di aggregazione giovanile.**
- 4) **Sollievo** (Sollievo Domiciliare HCP e Sollievo Diurno Extra Domiciliare HCP): A favore del nucleo familiare, per il recupero delle energie psicofisiche necessarie all'assistenza del beneficiario, interventi di sollievo domiciliare, diurna extra domiciliare e residenziale, qualora la necessità assistenziale non sia integralmente soddisfatta dai "servizi pubblici", ma è integrata da uno o più familiari conviventi o non conviventi attraverso le cosiddette "cure familiari".
- 5) **Trasferimento/Trasporto assistito:** Trasporto collettivo con assistenza, Trasporto collettivo con assistenza carrozzato, Trasporto individuale senza assistenza, Trasporto individuale con assistenza HCP, Trasporto individuale con assistenza carrozzato, Trasporto barellato
- 6) **Supporti:** Fornitura di protesi e di ausili inerenti le menomazioni di tipo funzionale permanenti (compresi pannoloni per incontinenti, traverse, letti e materassi ortopedici antidecubito e terapeutici, cuscini jericho e cuscini antidecubito per sedie a rotelle o carrozzine eccetera).
- 7) **Percorsi di integrazione scolastica:** Servizi di assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità volti a favorire l'autonomia e la comunicazione, così come indentificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992. Hanno diritto all'assegnazione di tale prestazione integrativa, nei limiti del budget individuale, esclusivamente gli studenti con accertamento di handicap ex lege 104/1992. L'intervento potrà essere fornito sia all'interno che all'esterno della scuola e anche al di fuori dell'orario scolastico.
- 8) **Servizi per minori affetti da autismo:** Servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo.
- 9) Servizio di attività sportive: Servizi sportivi rivolti a non autosufficienti per potenziare le diverse abilità e favorire la crescita del livello di autonomia, di autostima, di capacità relazionali e di gestione dell'emotività.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

C) Figure Professionali impiegate

Servizio	Figure Professionali Impiegate
Servizi professionali domiciliari	Operatori Socio-Sanitario Educatore professionale Psicologo
Altri servizi professionali domiciliari	Fisioterapista
Servizi e strutture a carattere extra domiciliare: Centri Socio Educativi Riabilitativi diurni per disabili	Animatore Educatore Psicologo Ausiliario Psicomotricista TMA
Sollievo (servizi domiciliari)	Operatore Socio Assistenziale Operatore Socio Sanitario Educatore Psicologo Assistente all'infanzia Ausiliario
Trasferimento Trasporto assistito	Autista/OSA
Supporti	Ausiliario per la distribuzione dei supporti acquistati
Percorsi di integrazione scolastica	Assistente all'Autonomia ed alla Comunicazione Psicologo Educatore
Servizi per minori affetti da autismo	Psicologo Educatore Tecnico ABA/TEACCH

17

D) Prestazioni migliorative e aggiuntive

La Cooperativa in aggiunta, rispetto a quelle base, già previste nei singoli Piani Individualizzati, realizzerà le prestazioni di seguito indicate:

Sportello di orientamento ai servizi del territorio

Tale azione nasce per favorire l'orientamento e la conoscenza dei servizi, delle iniziative, delle campagne promozionali, dei progetti presenti sul territorio di appartenenza; in tal modo potrà essere garantita una semplificazione dei percorsi burocratici e una più veloce risposta ai bisogni emergenti. Gli operatori di sportello si occuperanno di realizzare una banca dati e una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia. Periodicamente avranno il compito di ricercare e divulgare, tramite attività di sportello, quelle iniziative locali attivate dagli enti istituzionali (Comuni, Province, Regioni) o privati (Associazioni, Cooperative, ecc.) a tutela e promozione del soggetto famiglia. Il servizio intende accrescere e favorire l'informazione delle famiglie in modo da promuoverne la partecipazione attiva alla costruzione del proprio benessere.





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Fase di realizzazione 1: lo staff di progetto si occuperà della creazione di un database e di una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia.

Fase di realizzazione 2: verrà realizzata la promozione del servizio tramite ideazione e diffusione del materiale informativo (brochure, locandine, volantini, comunicati stampa).

Fase di realizzazione 3: verrà avviata una ricerca periodica e costante delle iniziative locali promosse a favore del soggetto famiglia;

Fase di realizzazione 4: avvio delle attività di sportello.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 3 ore.

Punto di facilitazione digitale

La Cooperativa realizzerà presso la propria sede territoriale, il servizio di facilitazione digitale ovvero una postazione ove sarà realizzata attività di supporto e accompagnamento al singolo cittadino nell'uso di Internet e nella risoluzione di problemi tecnologici. Si tratta di sessioni di "navigazione assistita" in cui un facilitatore supporta un utente o un piccolo gruppo, in questo modo è possibile lasciare un ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire. In base all'organizzazione in cui il facilitatore opera ed al suo potenziale bacino di utenti (anziani, immigrati, giovani in cerca di lavoro, etc.) il facilitatore può svolgere le seguenti attività:

- attività di "supporto individualizzato" su specifici servizi online;
- realizzazione di "micro-corsi" come per esempio sull'uso dello smartphone;
- attività di supporto sulle competenze digitali di base dei cittadini.

Il servizio è erogato dai "facilitatori digitali", in grado di offrire assistenza e supporto ai cittadini nell'uso di Internet, dei dispositivi e dei servizi on line.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 3 ore.

Seminari informativi per famiglie

Verranno realizzati seminari informativi su tematiche dell'area psicopedagogica attinenti alle diverse fasi del ciclo di vita familiare come: la formazione della coppia; la genitorialità; l'educazione dei figli e l'importanza del gioco; rapporto tra genitori e figli adolescenti; cura degli anziani. La tipologia dei seminari e degli argomenti trattati ed i tempi di realizzazione varieranno in virtù della tipologia di utenza.

Tempi: sarà realizzato un seminario con cadenza trimestrale.

Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare

Questo servizio è finalizzato a fornire ai singoli e alle famiglie spazi di ascolto e di sostegno per affrontare difficoltà di vario tipo, con l'obiettivo di valorizzare e supportare le risorse presenti all'interno della famiglia stessa e dei singoli. Il servizio di consulenza persegue gli obiettivi di stimolare una consapevolezza dei genitori e figli riguardo alle proprie risorse, di accompagnare le famiglie comprendere e dare senso ai comportamenti problematici. In tal modo sarà possibile promuovere la costruzione di letture nuove e più ampie della problematica vissuta e individuare e creare nuove e più funzionali modalità di gestione del disagio per un superamento dello stesso. I servizi offerti in tale spazio potranno essere: colloqui di primo ascolto; presa in carico della famiglia; interventi di supporto psicologico; colloqui e mediazione familiare; conclusione del caso o formulazione di un progetto attraverso interventi di rete con altri servizi del territorio (ove necessario); percorsi di consulenza per genitori e figli finalizzati al miglioramento del proprio stile educativo, della comunicazione in famiglia e del dialogo quotidiano; colloqui di sostegno e aiuto per i genitori rispetto a problematiche evolutive o di relazione con il proprio figlio/i, ecc.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno al mese per 3 ore.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I ORO DIRITTI

Il progetto sarà articolato seguendo principalmente tre fasi che possono così strutturarsi:

- si prevede una **fase preparatoria** di costituzione e conoscenza del gruppo di lavoro che porterà lo stesso, ad una maggiore coesione e approfondita conoscenza delle problematiche trattate, dei singoli e dei nuclei familiari da parte degli operatori in modo da poter realizzare un programma di lavoro dinamico ed adattabile alle reali esigenze e priorità dei giovani utenti;
- una seconda **fase "attuativa"**, ovvero di realizzazione delle attività che punterà al raggiungimento dei risultati ed obiettivi programmati nella prima fase;
- una terza fase, che in realtà sarà contemporanea alle prime due, ovvero il **monitoraggio e verifica**. Le attività progettuali saranno infatti monitorate continuamente al fine di effettuare eventuali modifiche e ricalibrare l'azione sulle reali esigenze dell'utenza, superare eventuali difficoltà e nuove problematiche emerse per garantire la qualità del servizio in termini di efficacia ed efficienza

In particolare nel corso della prima fase del progetto si procederà alla costituzione del gruppo di lavoro, da inserire nel contesto operativo alla loro formazione, attraverso opportuni incontri nei quali sarà presentato il progetto, le attività concrete da realizzare e le figure professionali da impiegare in ognuna di esse (comprese le attività migliorative). Attraverso la parteciperanno attiva di tutti gli operatori, sarà costituito il gruppo di lavoro. In tale fase particolare attenzione sarà posta alla conoscenza delle reti istituzionali. Dopo una prima analisi delle caratteristiche e delle problematiche dei minori destinatarie dell'intervento, saranno definiti ruoli e compiti dei singoli operatori nell'ambito dell'azione progettuale. Si procederà alla valutazione iniziale delle caratteristiche, della condizione di disagio e delle problematiche presentate dagli utenti alle quali sono indirizzate le attività previste dal progetto e tenendo conto, nei limiti del possibile, anche di eventuali caratteristiche psicologiche e caratteriali dei piccoli utenti si procederà all'abbinamento assistente-minore.

La fase preparatoria sarà inoltre dedicata alla progettazione degli interventi e delle attività migliorative da realizzare in aggiunta a quelle previste da capitolato, dei relativi tempi e delle risorse da impiegare.

Tutela dei cittadini

Le modalità e la gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi e degli standard enunciati nella Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla direzione della Cooperativa Sociale Migma, secondo la modalità definita all'interno della presente Carta dei Servizi, che provvederà ad informare il cittadino 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 cittadini vengono definiti di seguito.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti vengono raccolti e trasmessi ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta all'utente che ha inoltrato il reclamo entro un massimo



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

Presentazione del reclamo

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo presso la sede della direzione, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: info@cooperativamigma.it
- via fax: 091/6195969
- via posta: Cooperativa sociale Migma Via Luigi Capitano Giorgi n°3 – 90011 Bagheria (PA)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile della Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Caratteristiche della procedura

Le **caratteristiche della procedura** sono:

- offrire un servizio di facile accesso e utilizzo per l'utente e in cui l'utente abbia fiducia;
- mettere in contatto l'utente con l'ufficio competente se l'utente non ha già espletato la procedura di reclamo o di richiesta informazioni del soggetto erogatore;
- offrire all'utente la possibilità di un'ulteriore verifica nel caso si ritenga insoddisfatto dalla risposta ricevuta;
- verificare l'effettuazione della corretta procedura di reclamo da parte della Cooperativa;
- tenere informato l'utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazione e sul risultato dei medesimi;
- informare l'utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo da parte dell'Ente;
- utilizzare le informazioni acquisite per sviluppare strategie di protezione degli interessi degli utenti del servizio.

A tal fine, la cooperativa sottoporrà un questionario all'utente che potrà esprimere la sua opinione su:

- soddisfazione per il risultato, velocità nella gestione del problema e qualità del servizio fornito.

Alla presente Procedura viene allegata la modulistica per la presentazione delle richieste di reclamo da parte dell'utenza.

Esito della procedura di reclamo

Nel caso in cui la Cooperativa accerti la fondatezza del reclamo, invierà comunicazione all'equipe del servizio richiedendo alla stessa di procedere affinché siano effettivamente tutelati i diritti degli utenti. La Cooperativa accerterà l'avvenuta tutela di tali diritti nell'espletamento della sua attività di controllo.

Bagheria, 05/12/2022

Il Legale Rappresentante
MIGMA COOPERATIVA SOCIALE
Via L. Capitano Giorgi, 3
90011 BAGHERIA (PA)
P. IVA 05295360829

