



BLUBISERA CARTA DEI SERVIZI



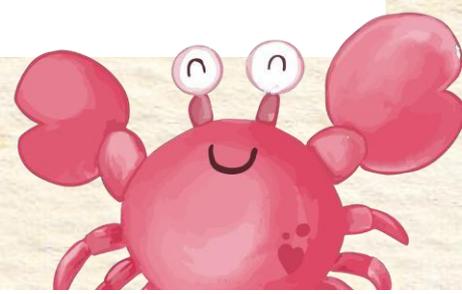


INDICE

- *Come raggiungerci*
- *Premessa*
- *Presentazione della Cooperativa*
- *La mission*
- *Principi Ispiratori*
- *Carte dei diritti e Doveri dell'Utente*
- *Organizzazione servizi*
- *Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari: gestione reclami e rilevazione della soddisfazione degli ospiti*
- *Standard di qualità con Indicatori di quantità*
- *Gestione della Privacy*

COME RAGGIUNGERCI

Via G. Manno n°23, 09095 Mogoro
Via Diego Contini 21 09170 Oristano
Cellulare +39 348 913 6775
coopsoc.bisera@gmail.com
www.cooperativasocialebisera.it



PREMESSA

Con la presente Carta servizi la Cooperativa sociale Bisera offre ai propri clienti, siano essi utenti, enti committenti o collaboratori, un importante strumento per informare, far conoscere e far apprezzare i servizi e le attività gestiti o promossi dalla Cooperativa. La Carta è uno strumento pratico e di facile lettura che guida l'utente ad avvicinarsi e ad utilizzare i servizi nel miglior modo possibile, ma è anche un documento in cui vengono presentati gli aspetti che riguardano la qualità messa in campo nella gestione degli stessi. Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione dei servizi o le attività dell'organizzazione lo rendano necessario.

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie. È un documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino /utente. La Cooperativa Bisera, da anni impegnata alla realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso questa carta dei servizi intende appunto contribuire alla raggiungimento di tale obiettivo. La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi.

CHI SIAMO

La Cooperativa Bisera nasce Ottobre 2015. Da anni offre al territorio il suo intervento per supportare e migliorare il settore dei servizi socio-assistenziali. Bisera è costituita da membri soci che credono fortemente e condividono i valori della Cooperazione Sociale per dare sostegno alla popolazione in stato di bisogno e supportare la società con la creazione di forza lavoro. Da anni Bisera opera nel territorio sardo a servizio dei cittadini sostenendo tutte le categorie svantaggiate con servizi volti all'assistenza fisica, psichica, sanitaria e sociale onde prevenire disagio ed esclusione. La cooperativa Bisera svolge la sua attività con massima professionalità grazie alla formazione di un team di esperti del settore. La squadra di lavoro è costituita da diverse professionalità tutte specializzate e costantemente aggiornate nelle competenze. Operatori Sociali, Kinesiologi, Psicologi, Educatori Professionali ed Operatori Socio Sanitari, costituiscono la forza lavoro che dà energia all'attività ed ai servizi offerti da Bisera a tutta la cittadinanza. Bisera crede fortemente nell'impegno civico e morale e nell'unione solidale, che è guida del suo agire per e nel territorio, e per far ciò nel migliore dei modi, collabora in rete con molti enti del terzo settore che compongono il fitto tessuto sociale dei servizi e con enti Pubblici. La Dignità dell'uomo e la Salvaguardia di essa è il focus della Politica del Fare che la cooperativa ha adottato dalla sua nascita. Bisera crede nel lavoro socialmente utile come mezzo di cambiamento e promette un impegno costante nella ricerca e nell'aggiornamento per supportare la Tutela dei Diritti dell'Uomo.

LA MISSION

La Cooperativa sociale Bisera è un'impresa sociale, senza fini di lucro, il cui scopo è la promozione del benessere delle persone, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, educativi e formativi, rivolti alle persone diversamente abili, agli anziani, ai minori ed alle famiglie che si trovano ad affrontare difficoltà, periodi di crisi o cambiamenti. Lavoriamo per e con la persona, la famiglia e la comunità che la circonda. Entriamo in relazione e costruiamo ponti solidi tra la persona e il territorio di appartenenza. Nell'ambito dei propri servizi e progetti la Cooperativa implementa modelli organizzativi improntati alla qualità e all'innovazione; ogni obiettivo viene realizzato attraverso il metodo del confronto costante nelle équipes di lavoro, ed un'attenzione particolare è riservata al benessere personale dei destinatari dei servizi e degli operatori che li realizzano.

Nel lavoro quotidiano con i destinatari delle attività realizzate, la Cooperativa opera attraverso processi di partecipazione, intesa nel senso del massimo coinvolgimento dei destinatari stessi all'elaborazione del progetto d'intervento.

Nostro impegno prioritario è fornire servizi eticamente orientati alla produzione di risultati significativi in termini di qualità, responsabilità e sviluppo sociale, in grado di rispondere a richieste sempre più specifiche e diversificate da parte del singolo, delle famiglie e dell'ente pubblico.

Nel rivolgere particolare attenzione al benessere degli operatori e alla loro qualità professionale, la Cooperativa promuove e stimola costantemente percorsi formativi e di aggiornamento.

PRINCIPI ISPIRATORI

Il Principio Primo sulla quale si basa la politica della cooperativa è quello di Assistenza verso tutti coloro i quali necessitano di aiuto sia psicologico che Sociale. I criteri gestionali della Cooperativa Bisera tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

Eguaglianza: *i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.*

Imparzialità: *gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.*

Continuità: *la cooperativa assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.*

Diritto di scelta: *l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della cooperativa dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.*

Partecipazione: *viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della cooperativa che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi, Bisera, non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'utente un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.*

Efficienza ed efficacia: *la cooperativa ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.*

Garanzia della privacy: *tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti*

Sulla base di tali principi, del tutto coerenti ad essi, si definiscono i Diritti e i Doveri degli ospiti.

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI

Cosa ti assicuriamo (i diritti):

- ✓ *Un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata.*
- ✓ *Premura, attenzione ed umanità, nel rispetto della dignità e delle convinzioni etico-morali di ciascuno.*
- ✓ *Il rispetto del proprio ambiente di vita.*
- ✓ *Il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. L'utente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.*
- ✓ *Il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che la riguardi rimangano segreti.*
- ✓ *Il diritto di presentare reclami in merito all'erogazione dei servizi ed ottenere una tempestiva risposta sull'esito degli stessi.*

Cosa ti chiediamo (i doveri):

- ✓ *Il rispetto della dignità del personale.*
- ✓ *Di disdire le prestazioni programmate almeno 24 ore prima, telefonando all'ufficio di coordinamento del Servizio, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.*
- ✓ *Per le disdette effettuate nei tempi previsti è possibile richiederne il recupero, entro lo stesso mese, in accordo con il Coordinamento.*

Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino-utente il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento.

ORGANIZZAZIONE SERVIZI BLU BISERA

La Cooperativa Sociale Bisera propone un servizio estivo ludico-educativo per la fascia di età 6-17 anni. Il servizio verrà organizzato per 3 giornate a settimana per tutto il mese di luglio, per un totale di 13 giornate. Ogni giornata prevede il servizio dalle ore 10:00 circa alle ore 17:00 circa con pranzo al sacco. Verrà assicurato il trasporto dei gruppi secondo calendarizzazione dai rispettivi paesi di residenza – partenza dal proprio paese di residenza ore 9:00 circa e rientro nel proprio paese di residenza ore 17:00 circa .

Il servizio verrà suddiviso nelle seguenti località:

4 giornate ad Arborea: sport e giochi in spiaggia e pineta;
4 giornate a Torre-Grande: sport e giochi in spiaggia con attività propedeutiche alla canoa;
4 giornate al Parco acquatico di Baradili;
1 Giornata al parco acquatico Blufan o Diverland (servizio da concordare separatamente)

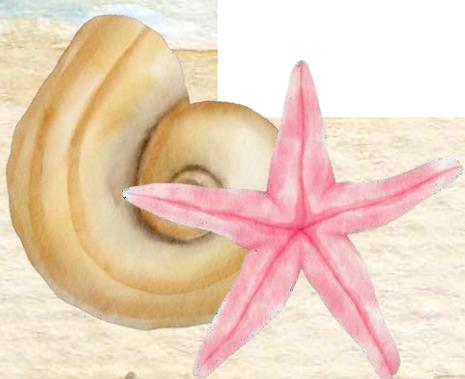


LE ATTIVITÀ

Le attività verranno programmate e pianificate tramite riunioni d'equipe settimanali, per fare in modo che ci sia un costante monitoraggio delle stesse e una modificazione in itinere, qualora fosse necessario. A tal proposito verranno stilate delle griglie di osservazione ad hoc. Ogni attività verrà progettata tenendo conto della fascia di età dei minori, in modo da rispettare le loro esigenze, personali e di gruppo.

I RAPPORTI CON LE FAMIGLIE:

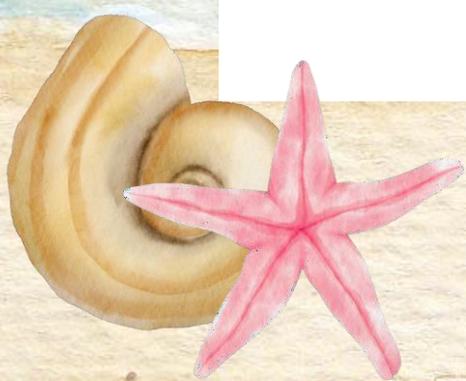
Il primo importante appuntamento per instaurare un rapporto di fiducia tra la Cooperativa Sociale Bisera e le famiglie è rappresentato dalla riunione con i genitori che precede l'inizio del servizio. In questa occasione sarà presentato il programma delle attività e tutti i protocolli di sicurezza, inoltre i genitori potranno conoscere lo staff. In occasione dell'incontro di presentazione verrà distribuito ai genitori un programma di dettaglio, con la descrizione di tutte le attività scelte per animare, giorno dopo giorno il servizio estivo. Questo incontro servirà anche per discutere delle eventuali problematiche o semplicemente per rispondere alle domande, e quindi per poter dare un servizio il più possibile "a misura dei ragazzi".





ACCOGLIENZA DI RAGAZZI CON DISABILITÀ

Nella consapevolezza delle particolari difficoltà per bambini e adolescenti con disabilità, e della necessità di una loro totale inclusione, particolare attenzione e cura vanno rivolte alla definizione di modalità di attività e misure di sicurezza specifiche per coinvolgerli nelle attività. Il rapporto numerico, nel caso di bambini ed adolescenti con disabilità, dovrebbe essere potenziato integrando la dotazione di operatori nel gruppo dove viene accolto il ragazzo, anche fornendo il rapporto numerico 1:1, dove necessario. Il personale coinvolto è adeguatamente formato a far fronte alle diverse modalità di organizzazione delle attività inclusive.





PROGRAMMA DELLA GIORNATA*

Ore 9:00
accoglienza e partenza

Ore 10:00
Attività di gioco-bagno al mare o in piscina

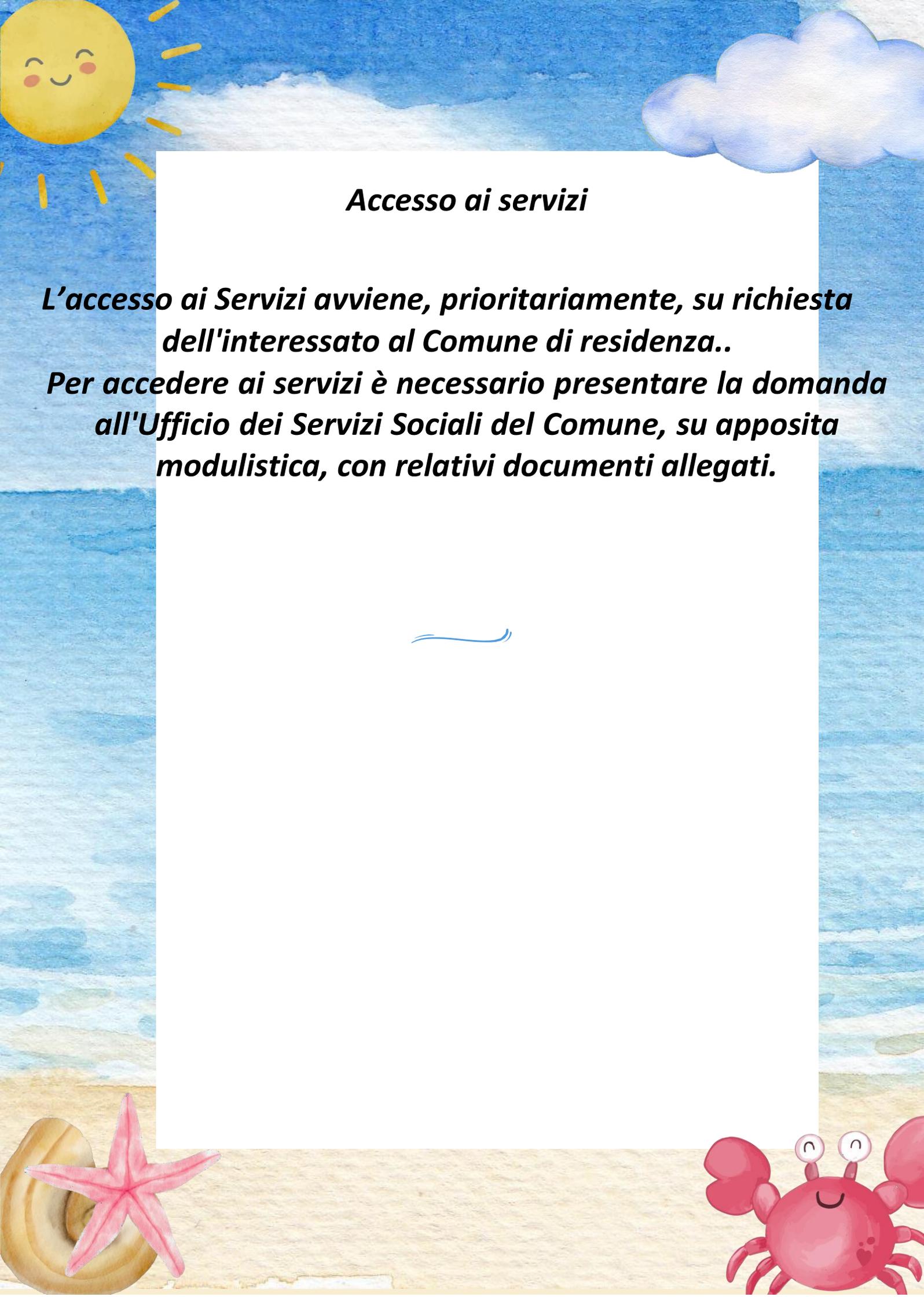
Ore 13:00
pranzo per tutti gli utenti (pranzo al sacco)

Ore 14:30
ripresa delle attività

Ore 16:00
preparazione per il rientro

Viaggio di rientro e saluti





Accesso ai servizi

L'accesso ai Servizi avviene, prioritariamente, su richiesta dell'interessato al Comune di residenza..

Per accedere ai servizi è necessario presentare la domanda all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune, su apposita modulistica, con relativi documenti allegati.

Gestione reclami

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio. Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

1 telefonicamente presso la segreteria della Cooperativa BISERA.

2 inviando una lettera all'indirizzo della cooperativa indirizzata al Responsabile dei Servizi.

3 compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria della Cooperativa BISERA. In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

Rilevazione della soddisfazione dell'utente

BISERA si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile dei Servizi metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

Strumenti di verifica della qualità

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'Utente, la Cooperativa si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

- 1 monitoraggio della soddisfazione dell'ospite;*
- 2 monitoraggio dei reclami;*
- 3 monitoraggio della soddisfazione degli operatori;*
- 4 monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo;*

Il raggiungimento degli obiettivi e i valori rilevati per gli indicatori saranno presi in esame nel prossimo aggiornamento della carta dei servizi che sarà effettuato non prima di un anno dall'emissione della presente.

Sistema di qualità

ISO 9001-2015

Gestione della privacy

I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa Bisera sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi:

1 trattati in modo lecito e secondo correttezza;

2 raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;

3 esatti e, se necessario, aggiornati;

4 pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;

5 conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della Cooperativa Bisera, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.