

la Vita

Cooperativa Sociale



ALLOGGI PER L'AUTONOMIA SANT'ADELE 1 GIOVANI



CARTA DEI SERVIZI

“Dovremmo portare tutto sulla curiosità, su un piano della mente che si esercita nell'avventura delle idee: la ricerca e la messa in campo di nuove opportunità, pensabilità e possibilità.

Unico faro in questo cammino: la fiducia, che ci fa aprire la porta dell'anima e ci fa percorrere insieme i sentieri più impervi.”

G. Pozzi



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento importante per la nostra organizzazione, ci consente di far conoscere i progetti che realizziamo, di informare i cittadini sugli strumenti e sulle risorse della Cooperativa, di chiarire le modalità di accesso e di intervento ai nostri servizi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 *“Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”*, il DPCM 19 maggio 1995 e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno della nostra Cooperativa nel definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, la Cooperativa ha adottato strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

La Presente Carta dei servizi viene distribuita ed affissa nella sede legale della Cooperativa e nelle varie strutture operative e messa, così, a disposizione degli operatori e dei soggetti interessati per la consultazione. Viene diffusa anche tramite il sito della Cooperativa. La Carta dei Servizi è aggiornata annualmente.

La Carta dei servizi inoltre è lo strumento che garantisce la trasparenza del servizio e dell'Ente deputato a gestirlo.



I Contenuti della vostra Carta dei Servizi:

1. Alloggi per l'autonomia Sant'Adele: Giovani

- 1.1 Caratteristiche dell'alloggio
- 1.2 Finalità dell'intervento
- 1.3 Servizi offerti
- 1.4 Personale impiegato
- 1.5 Destinatari
- 1.6 Modalità di ammissione/dimissione al/dal servizio
- 1.7 Costo del servizio
- 1.8 Rapporti col territorio

2. Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della Cooperativa

- 2.1 La *Mission*
- 2.2 Chi siamo
- 2.3 Metodologia di lavoro

3. I servizi erogati

- 3.1 Servizi in corso
- 3.2 Prospettive future

4. Valutazione del servizio

- 4.1 Linee Guida
- 4.2 Strumenti

5. La procedura del reclamo

- 5.1 Modalità di presentazione del reclamo

6. Sede della Cooperativa

7. Efficienza ed Efficacia



1. ALLOGGI PER L'AUTONOMIA SANT'ADELE: GIOVANI

Gli appartamenti per l'autonomia di Corsico e i programmi riabilitativi che vi si svolgono sono un'opportunità di sviluppo personale e di rinforzo all'autonomia per ospiti selezionati già seguiti dagli Educatori, in uscita da strutture per minori o in prosieguo amministrativo. L'avvio di questo progetto abitativo nasce da una stretta collaborazione con il Comune di Corsico e dalla decennale esperienza della Cooperativa in ambito educativo e di accoglienza residenziale.

1.1 CARATTERISTICHE DELL'ALLOGGIO

È costituito da due camere (una singola e una doppia) una sala, una cucina abitabile completa di mobili, frigorifero, e attrezzature per cucinare, bagno con lavatrice e un balcone di oltre 70 mq, per una capacità di accoglienza di massimo tre persone.

Vi è anche la possibilità di usufruire di un atelier di animazione sociale aperto anche all'esterno, prossimo all'appartamento di piano terra.

La residenza è collocata in uno stabile al civico 34 di via Sant'Adele in Corsico (Milano), in zona semicentrale, dotata di tutti i servizi propri di ambito cittadino.

1.2 FINALITÀ DELL'INTERVENTO

Il progetto è volto a permettere ai giovani di sperimentarsi in un contesto in cui innanzitutto possono sentirsi accolti come in una grande famiglia, dove hanno la possibilità di confrontarsi con diverse figure adulte che ruotano attorno alla casa, con diversi ruoli, accomunati dalla disponibilità al supporto reciproco e alla collaborazione. Con questo tipo di riferimenti i ragazzi si trovano a mettersi in gioco quotidianamente, vengono invitati a sperimentarsi e a collaborare alla vita quotidiana degli alloggi, all'interno di una rete di rapporti e di supporti che inizialmente funge da protezione. I ragazzi così acquisiscono stima delle proprie capacità, potenziano le proprie risorse e vengono accompagnati verso l'indipendenza e la fiducia in loro stessi che gli permetterà di spiccare il volo, realizzando i propri progetti di vita.

Un'altra ricchezza imprescindibile è quella data dal confronto con altri giovani coetanei, con percorsi diversi ma spesso accomunati da modi di sentire simili. I ragazzi imparano o rafforzano le loro capacità di rapportarsi ad altri, di convivere e di condividere spazi ed esperienze di vita, nel rispetto delle proprie ed altrui inclinazioni.

Il primo atto che viene fatto nei confronti dei ragazzi al momento dell'accoglienza è un atto di fiducia: vengono consegnate loro le chiavi dell'appartamento e vengono aiutati a sentire la responsabilità che questo comporta. Vengono sostenuti inizialmente nella gestione delle spese per la casa e nell'affrontare le incombenze della vita quotidiana (pratiche amministrative, commissioni, ecc.); si offre un supporto di orientamento scolastico e professionale e di organizzazione del tempo libero. Si scrivono insieme le regole degli alloggi, ci si accorda su orari e scadenze. Si condividono gli obiettivi del piano educativo e gli strumenti di verifica, si stilano insieme i percorsi da compiere per arrivare alle mete auspicate, che sono passibili di modifiche e di aggiustamenti in corso d'opera, in base ai nuovi modi di sperimentarsi di ognuno.



Tramite la presenza di personale specializzato e grazie al clima di accoglienza dei vissuti e dell'unicità di ognuno che accomuna tutti gli operatori in campo, i ragazzi vengono supportati anche nell'elaborazione delle proprie emozioni, pensieri, desideri e fantasie, sperimentando la possibilità di acquisire consapevolezza della propria storia personale, riconoscendola e facendola propria, per poter poi costruire attivamente le basi di un futuro sentito come scelto e non subito.

1.3 SERVIZI OFFERTI

- Un luogo dove condividere l'esperienza: la casa;
- L'accompagnamento educativo nella sperimentazione delle autonomie;
- La gestione dell'economia quotidiana e il miglioramento della capacità di risparmio del giovane;
- Supporto nell'elaborazione emotiva e psicologica del percorso che il giovane sta percorrendo;
- Vitto, alloggio e copertura delle spese ordinarie.

1.4 PERSONALE IMPIEGATO

Per l'erogazione dei servizi viene impiegata un'equipe multi-disciplinare composta da:

- **un coordinatore** (psicologo)

È il coordinatore, che ha il compito di mantenere i rapporti istituzionali, con i servizi sociali di zona, eventualmente con i parenti degli ospiti, con le aziende presso le quali sono inseriti, con quanti si interessano di tale utenza nel Territorio. La scelta di un coordinatore psicologo, permette di offrire un sostegno psico-pedagogico ai progetti, supportando il percorso di verifica in itinere.

- **un educatore**

All'educatore compete il sostegno del giovane, il creare e promuovere momenti comunitari per portare i giovani alla reciproca accoglienza e accettazione. È colui che media tra le situazioni che si creano tra famiglie e il territorio.

A lui tocca promuovere un autentico spirito di famiglia. È una figura presente, ma non residenziale, punto di riferimento esterno, capace di creare un giusto equilibrio tra il sostegno e l'indicare strade percorribili nell'autonomia, aiutando i giovani ad accoglierle.

- **un animatore**

Supporta e agisce nelle attività con l'educatore, garantendo tutte le condizioni favorevoli per la gestione autonoma della vita quotidiana (es. insegna agli ospiti ad occuparsi di pulizie, cucina, spesa, lavaggio abiti, ecc.)

Gli alloggi sono aperti 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, con possibilità di presenza degli operatori in tutte le fasce orarie, a seconda dei programmi e delle esigenze.



1.5 DESTINATARI

I destinatari degli alloggi sono ragazzi dai 18 ai 21 anni, che hanno quindi compiuto la maggiore età e che non hanno superato il 21 esimo anno di età, in uscita da strutture per minori o in prosieguo amministrativo.

1.6 MODALITÀ DI AMMISSIONE/DIMISSIONE AL/DAL SERVIZIO

Modalità di ammissione e fasi di inserimento

Le richieste di ammissione nell'appartamento per l'autonomia, saranno concordate e valutate tra gli operatori dei Servizi sociali e del Distretto Sanitario competente per territorio e l'équipe educativa. Gli operatori dei servizi sociali devono accompagnare la richiesta di ammissione con:

- a) una dettagliata relazione sulla situazione socio-familiare del giovane, sulle notizie domestiche, sulla sua condizione sanitaria e sulle valutazioni psicologiche che lo riguardano;
- b) le eventuali certificazioni mediche;
- c) la copia dell'eventuale provvedimento dell'Autorità Giudiziaria;
- d) l'impegnativa di assunzione della retta da parte dell'ente pubblico competente.

Seguiranno dei colloqui di approfondimento e di conoscenza reciproca tra il giovane e il coordinatore e l'assistente sociale.

Al termine di questo iter, se l'équipe giudicherà idoneo l'inserimento, il giovane dovrà dare il suo pieno consenso al progetto sottoscrivendo un "piano educativo individualizzato" che verrà condiviso con l'educatore di riferimento, con il coordinatore e con l'assistente sociale.

La permanenza nell'appartamento dei giovani non è stabilita a priori ma sarà data loro la possibilità di rimanervi sino all'acquisizione dell'autonomia ma non oltre il 21 esimo anno di età.

Le dimissioni del giovane sono valutate e concordate fra i Servizi sociali territoriali e l'équipe educativa.

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del giovane nell'alloggio per l'autonomia provoca grave e comprovato pregiudizio a lui stesso e/o agli altri giovani, una volta esperiti tutti i tentativi per il recupero della serenità ambientale, l'équipe educativa, potrà disporre l'allontanamento

1.7 COSTO DEL SERVIZIO

La retta giornaliera pro-capite è così determinata:

- euro 100,00 (cento) IVA inclusa

Nella retta sono comprese tutte le spese di vitto e alloggio (che includono stoviglie, lenzuola e tutto il necessario per la permanenza nell'appartamento), utenze, spese condominiali, supporto educativo, attività ricreative comuni, vestiario, spese di trasporto.

La retta non comprende:



- eventuali spese per accertamenti e cure mediche specialistiche, non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario.
- Spese relative a vacanze e gite.

Sono inoltre da concordare eventuali rimborsi per costi di personale e spese vive dovuti a impegni che comportino tempi e spostamenti particolarmente rilevanti. Tali interventi saranno oggetto di dettagliato preventivo concordato con i servizi interessati e inviati alle strutture competenti per l'autorizzazione.

In caso di assenza temporanea dell'ospite, la retta dovrà essere versata per intero.

Le rette vengono aggiornate annualmente. Le quote sopra presentate sono valide sino al 31/12/2018.

1.8 RAPPORTI COL TERRITORIO

L'Ente lavora in rete e collabora con i seguenti Servizi territoriali di riferimento e di supporto:

- Servizi Sociali
- Consorzi dei servizi socio-assistenziali ed enti locali

Inoltre collabora con:

- Tribunale per i minorenni
- A.S.L.
- Associazioni di volontariato del territorio

2. NOTIZIE GENERALI SULLA STORIA, LA STRUTTURA E I VALORI DELLA COOPERATIVA

2.1 La *Mission*

La cooperativa La Vita nasce a Milano il 19.05.2006 opera a livello territoriale con sedi e servizi in diversi comuni del sud di Milano. Retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro, ha come mission l'intervento nel campo socio-assistenziale, sanitario, riabilitativo, educativo e formativo, con la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, educativi, didattici, ricreativi.



Abbiamo deciso dunque di coniugare l'impegno sociale con le nostre professionalità allo scopo di creare un'organizzazione di lavoro impegnata nell'erogazione di servizi socio-sanitari rivolti alla **prevenzione, assistenza e cura del disagio psichico e sociale**.

Le finalità che guidano il nostro lavoro sono: contribuire al superamento dello stigma della malattia mentale e lottare contro le forme di esclusione ed isolamento del paziente psichiatrico. Quindi, lavoriamo, anche, sui contesti familiari e sociali per la creazione di opportunità di incontro e di restituzione sociale.

La cooperativa *La Vita* in accordo con la legge 381/91, si propone la seguente **finalità istituzionali**:

✓ perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini svantaggiati da conseguirsi valendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori, e specificatamente nelle attività socio-assistenziali-sanitarie ed educative fornendo servizi di consulenza ed assistenza socio-sanitaria-educativa a sostegno delle famiglie e dei soggetti più deboli, malati psichici, minori, handicappati, adulti in difficoltà, anziani, tramite la gestione e l'organizzazione di residenzialità leggere; centri socio educativi diurni; comunità residenziali per anziani, portatori di handicap, minori; alloggi protetti per pazienti psichiatrici, extracomunitari, detenuti; centri di prima e seconda accoglienza per extracomunitari; inserimento sociale e risocializzazione (mission dello statuto).

In questa ottica, abbiamo scelto di svolgere le seguenti attività:

- progettare e gestire Comunità Terapeutiche, Centri Diurni e Case Famiglia finalizzate alla cura e riabilitazione dei pazienti psichiatrici;
- prevenzione e cura del disagio adolescenziale; gestione di alloggi protetti in cui favorire lo sviluppo personale e di rinforzo all'autonomia di giovani in uscita da strutture per minori o in prosieguo amministrativo;
- corsi di formazione per lo sviluppo della formazione continua dei lavoratori occupati;
- svolgere corsi di pre-formazione professionale ed inserimento lavorativo per persone con disagio;
- predisporre servizi domiciliari e progetti riabilitativi personalizzati per persone con gravi problematiche;
- svolgere attività di prevenzione, informazione, studio e ricerca sulle prassi per la tutela della salute mentale;



- accogliere persone vulnerabili - rifugiati e richiedenti asilo.

I principi fondamentali alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa La Vita sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

- **Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

- **Uguaglianza** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, opinione politica e religione rispettandone i valori e il credo (ad esempio rispettandone le abitudini e le scelte alimentari legate alla propria religione o mettendoli nella condizione di ricevere l'assistenza religiosa secondo il credo d'appartenenza).

- **Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

- **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

- **Efficienza ed efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

2.2 Chi siamo

La Cooperativa La Vita conta circa un centinaio di operatori, tra soci, collaboratori e lavoratori autonomi. Le qualifiche professionali sono: medici, psicologi, educatori, infermieri, assistenti sociali, tecnici della riabilitazione, operatori socio sanitari, assistenti domiciliari.

Tutti gli operatori della Cooperativa La Vita condividono un alto profilo professionale nel proprio ambito di intervento e una motivazione profonda al lavoro sociale.

A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

2.3 Metodologia di lavoro

Lo stile di lavoro della nostra Cooperativa può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il terzo settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti di cura finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione e di emarginazione sociale.



- **Progettualità:** per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Per le stesse motivazioni, realizziamo progetti differenziati e percorsi individuali allo scopo di migliorare l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone. Nel lavoro in convenzione con il servizio pubblico, gli obiettivi, i tempi d'attuazione e di verifica sono concordati con i responsabili delle strutture ove la Cooperativa presta servizio.
- **Servizi alla persona:** il fatto di essere un'organizzazione che fornisce "servizi alla persona" comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno.

3. I SERVIZI EROGATI

La Cooperativa lavora nei settori **socio-assistenziale** e **sanitario** mediante la gestione di **servizi propri** o in **accreditamento** o in **convenzione** con gli Enti Pubblici, quali Aziende Sanitarie Locali, Comuni, DSM, Ospedali.

3.1 Servizi in corso

Settore Privato: Progetti Personalizzati sul territorio

La Cooperativa fornisce interventi terapeutico-riabilitativi e di assistenza alla persona, volti a supportarla nel recupero di abilità e competenze relazionali e sociali. I progetti personalizzati a domicilio e sul territorio sono finalizzati a restituire all'utente e ai suoi familiari autonomia, autodeterminazione, incremento delle proprie abilità e capacità relazionali. L'utente, soggetto attivo, è protagonista del proprio percorso riabilitativo. Le principali fasi e gli obiettivi dell'intervento sono concordate e condivise con l'utente, i suoi familiari e i referenti clinici pubblici e/o privati.

Chi può rivolgersi al Servizio:

- Istituzioni pubbliche e/o private
- Familiari
- Cittadini che esprimono un disagio

Servizi in Convenzione

Attualmente eroghiamo, in convenzione con gli Ospedali e i Comuni:

- **in convenzione con l'Ospedale S. Carlo** collaboriamo alla gestione delle residenzialità leggere di 12 utenti;



Altri servizi

▪ **Processi di formazione continua e di selezione del personale**

Il processo di formazione permanente si espleta attraverso riunioni settimanali dove si trattano temi ad indirizzo pedagogico, medico-sanitario, culturale. In tali riunioni si effettuano verifiche sull'attività sia del singolo che dell'intera comunità educante presente nella struttura. Si tengono periodicamente seminari sui temi sopra esposti tenuti da specialisti invitati dai responsabili. Il personale viene scelto tramite colloqui, un periodo di tirocinio affiancato dal personale operante, verifiche. L'Ente è sede di tirocinio per le diverse scuole ad indirizzo socio/sanitario - pedagogico. La presenza dei tirocinanti è concordata e seguita da una figura dello staff di direzione.

▪ **Servizio "alloggi per l'autonomia S. Adele"** - distinti in "alloggi per l'autonomia Giovani" e "alloggi per l'autonomia Mamma e bambini". Nello specifico, per quanto concerne:

- **Gli alloggi "giovani"** sono appartamenti per l'autonomia siti in Corsico e i programmi riabilitativi che vi si svolgono, sono un'opportunità di sviluppo personale e di rinforzo all'autonomia per ospiti selezionati già seguiti dagli Educatori, in uscita da strutture per minori o in prosieguo amministrativo.
- **Gli alloggi "mamma e bambini"** sono appartamenti per l'autonomia siti in Corsico e i programmi riabilitativi che vi si svolgono sono un'opportunità di sviluppo personale e di rinforzo all'autonomia per mamme con i propri figli (eventualmente con provvedimento del Tribunale dei Minorenni) che si trovano a vivere situazioni di disagio o di rischio.
- **Casa Famiglia Bona** - aperta nel centro di Corsico per dieci utenti psichiatrici che vivono nel contesto abitativo urbano all'interno di una villa con operatori presenti 24 ore su 24.
- **Housing Protetto "Alzaia Trieste"** è un progetto innovativo dedicato a persone over 50 anni, affette da patologia psichiatrica che necessitano di residenzialità protetta ed assistenza di base per conservare le autonomie personali. Il progetto oltre ad offrire una soluzione temporanea di sollievo, garantisce stabilità abitativa in un clima familiare di supporto e sussidiarietà.

3.2 Prospettive e sfide future

La cooperativa ha conosciuto una continua crescita delle sue attività e servizi fin dal suo nascere. La capacità di risposta in tempi brevi alle necessità intercettate, ha determinato l'implementazione e lo sviluppo di interventi nelle diverse aree di bisogno. La scelta dell'intervento è dettata sia dalla particolare formazione e specializzazione della Cooperativa, sia dall'attenzione ai bisogni emergenti e presenti sul territorio.

Questa flessibilità ha permesso una crescita molto veloce della Cooperativa La Vita e la forte specializzazione delle diverse aree di intervento (salute mentale, sociale, anziani) ha evidenziato il rischio di modalità operative e di stili di lavoro indipendenti. Inoltre il sistema operativo risulta sempre più complesso, sia per l'aumento degli operatori sia per quello degli interlocutori esterni sia



per gli adempimenti normativi cogenti; l'attenzione in prospettiva, ha portato dunque alla riflessione di ampliare e responsabilizzare ulteriori figure – sia già in essere la Cooperativa, sia nuove - per rafforzare l'attuale modello organizzativo e per rispondere sempre meglio alle necessità sopra descritte. Gli obiettivi futuri saranno dunque:

- Riorganizzazione delle risorse per avviare un cambiamento reale e sostenibile. Tale obiettivo è realizzabile attraverso la valorizzazione delle competenze che alcuni soci si sono costruiti negli anni e sulla partecipazione attiva alla vita della cooperativa e sulla responsabilizzazione di alcuni coordinatori;
- Estensione della propria attività anche fuori regione;
- Aumento di livelli di partecipazione dei soci lavoratori.

Sfide future

Andare avanti, guardare oltre

Guardare al mondo, comprendere i cambiamenti in atto, assumersi la responsabilità di operare su nuovi bisogni prima che diventino emergenze, progettare e gestire azioni di intervento sociale di ampio respiro, anche in presenza di ridotte risorse economiche: sono queste le sfide che ci attendono.

Guardare al mondo

Guardare al proprio territorio senza perdere di vista l'insieme delle priorità globali del pianeta è senza dubbio una delle sfide future alla quale sono chiamati tutti coloro che operano nel campo del sociale. Guardare al mondo significa anche operare per la crescita di consapevolezza dei cittadini nei confronti di fattori cruciali quali l'immigrazione, le nuove e antiche povertà, la tutela ambientale. Tutti settori sui quali ognuno può e deve intervenire, anche a livello locale.

Prevenire le emergenze

Guardare al mondo significa anche cogliere i segni dei cambiamenti in atto e in questi leggere tutte le possibili declinazioni future: i vantaggi come i pericoli, il possibile insorgere di nuovi problemi e le soluzioni a quelli esistenti. Tutto questo chiede l'assunzione di nuove responsabilità, da parte delle Istituzioni ma anche da parte di una cittadinanza che voglia essere attiva e partecipe.

Ottimizzare le risorse

Guardare al mondo e prevenire le emergenze sono sfide rese ancora più urgenti dalla necessità, non solo contingente, di ottimizzare le risorse economiche disponibili. Per la Cooperativa Sociale La Vita Onlus la strada maestra per vincere questa sfida è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo degli individui e della mobilitazione delle energie positive. Perché ogni comunità sia in grado di produrre in prima persona le risposte necessarie ai bisogni che in essa crescono ed emergono.



4. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Linee guida

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità del servizio. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali: l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

4.2 Strumenti

In particolare la Cooperativa adotterà **strumenti specifici di valutazione** (questionari, test, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei **cittadini** che usufruiscono dei servizi, dei **Committenti** che comprano un servizio e degli operatori che esplicano un servizio; inoltre per i servizi privati oltre al grado di soddisfazione lavorativa da parte degli **operatori** impegnati nel servizio domiciliare, la Cooperativa promuove la reale presenza e il radicamento sul **territorio** in cui il servizio domiciliare viene svolto.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

5. LA PROCEDURA DEL RECLAMO

La Cooperativa intende garantire la tutela dei cittadini-clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la Cooperativa si pone come obiettivo quello della **risoluzione dei problemi** al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

Il responsabile di Servizio di concerto con lo staff di direzione è incaricato a ricevere e a valutare le segnalazioni presentate dai cittadini-clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri. Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi. Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.



5.1 Modalità di presentazione del reclamo

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con il Responsabile del Settore;
- comunicazione telefonica o via fax alla Cooperativa;
- Per lettera o per e-mail
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa

Indipendentemente dal modo in cui perviene alla Cooperativa, il reclamo viene comunque canalizzato da chiunque lo riceva verso il Responsabile di funzione per la valutazione.

Nel caso in cui il reclamo sia pertinente, il Responsabile di funzione si attiva per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente o con il committente.

6. SEDE DELLA COOPERATIVA

La sede legale e amministrativa della Cooperativa è in **Via Lepetit, 18 20124 Milano**.

La sede è collocata in zona facilmente accessibile nei dintorni della Stazione Centrale.

Il telefono è **02/6691464**

Il fax è **02/6694636**

L'indirizzo di **posta elettronica** è: cooperativavita@gmail.com

Il **sito internet** è: www.lavitaonlus.com

7. EFFICIENZA ED EFFICACIA

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati 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 e di rete a disposizione.

La Cooperativa è certificata qualità secondo la norma iso 9001 2008.