

Carta dei Servizi

della Cooperativa Sociale



edizione 01.03.2024

Indice

1. Introduzione alla carta dei servizi / Perché una carta dei servizi
2. I principi fondamentali
3. Presentazione della cooperativa Caverei; la Vision e la Mission
4. Il Sistema di Gestione Qualità come scelta strategica
5. Servizi offerti
6. Le risorse umane
7. Metodo e Strumenti di Lavoro
8. Modalità di Accesso/inserimento nei servizi e dimissioni
9. Informazioni generali su rette e tariffe.
10. Modalità di accoglienza, presa in carico e avvio dell'intervento.
11. Strumenti di tutela e valutazione della soddisfazione
12. Diritto di utenti e familiari all'informazione, al coinvolgimento e alla libera espressione, all'autodeterminazione
13. Garanzia del diritto di espressione, segnalazione e reclamo e modalità di gestione.
14. Tutela di utenti, operatori e familiari in merito alle normative cogenti
15. Gestione emergenza sanitaria
16. Riferimenti e indirizzi utili per le funzioni trasversali della cooperativa
17. Riferimenti legislativi

In allegato:

- Schede descrittive dei singoli servizi
- Carta dei Valori

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI / PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale presentiamo ai nostri Clienti/Committenti: Utenti, Familiari, Enti Pubblici e Privati, i servizi, le prestazioni che vengono loro erogate, lo stile di lavoro della cooperativa sociale CavaRei e le modalità con le quali ci impegniamo a definire e tutelare i diritti di tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è strutturata in funzione del cittadino e dei suoi bisogni, nella convinzione che conoscenza e informazione possono garantire un appropriato accesso a tali servizi e prestazioni, contribuendo a creare una positiva ed efficace collaborazione reciproca.

Attraverso questo strumento, **la Coop. Sociale CavaRei** intende portare a conoscenza dei propri clienti/utenti le modalità con cui essi potranno avere un controllo effettivo sui servizi erogati, le modalità per esprimere il loro parere in merito alla qualità e le forme attraverso le quali contribuire al miglioramento. La Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continue verifiche, miglioramenti ed integrazioni. La carta dei servizi è un documento aperto ai contributi, alle idee e alle esperienze di quanti a diverso titolo vogliono perseguire l'obiettivo di un effettivo miglioramento della qualità della Vita delle persone svantaggiate.

È assicurata inoltre la coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito o degli ambiti distrettuali di riferimento, attraverso la partecipazione del gestore ai vari tavoli di lavoro organizzati dai servizi socio-sanitari.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali

Uguaglianza: questo principio si sostanzia nella consapevolezza che ogni cittadino/utente ha una propria specificità culturale, un proprio credo religioso, una propria storia, una propria concezione dell'educazione e della salute ed un proprio livello di comprensione delle indicazioni e delle proposte effettuate dagli operatori dei servizi. Nell'agire quotidiano, perciò, gli operatori della cooperativa sono guidati dal massimo rispetto e considerazione nei confronti del cittadino/utente e sono costantemente orientati a sviluppare la capacità di ascolto per costruire relazioni di comprensione e fiducia.

Imparzialità: la direzione della cooperativa si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, pur mantenendo un costante atteggiamento di vicinanza e di condivisione.

Tempestività, accessibilità e continuità del Servizio: la Cooperativa assicura la presa in carico degli utenti nei tempi minimi concordati, sostiene familiari e utenti in tutto il percorso di inserimento facilitando gli aspetti burocratici e garantisce la continuità delle prestazioni occupazionali, socio-educative, formative, riabilitative, assistenziali e alberghiere nel rispetto della Progettazione Individualizzata, impegnandosi a ricercare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi in caso di temporanea e straordinaria sospensione o limitazione del Servizio.

Diritto di informazione e di scelta: la Cooperativa salvaguarda il rispetto della dignità dell'utente garantendo, ad utente e familiari, una corretta e tempestiva informazione e la possibilità di esprimere preferenze e operare le scelte necessarie, la tutela dei dati personali e la costante attenzione all'umanizzazione dei rapporti.

Partecipazione: l'utente ha diritto di poter partecipare alla determinazione delle prestazioni del servizio, attraverso l'accesso alle informazioni (trasparenza) e ai contributi che egli stesso porta, nonché attraverso il controllo, la collaborazione, la valutazione della qualità e la partecipazione al miglioramento del Servizio (partecipazione attiva). A questi fini il gestore garantisce trasparenza e condivisione nella pianificazione del Servizio e del Progetto Individualizzato, valutazione sistematica della soddisfazione di utenti e familiari e informazione regolare in merito ai risultati del Servizio;

Efficacia ed efficienza: la Cooperativa si impegna a perseguire l'appropriatezza della presa in carico attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia (intesa come conseguimento degli obiettivi definiti) e dell'efficienza (intesa come corretto utilizzo delle risorse disponibili), perseguendo il costante aggiornamento della professionalità dei propri operatori e adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche e logistiche più idonee al raggiungimento dello scopo. Il Servizio è "appropriato" quando a ciascun ospite viene reso il "giusto servizio", al momento giusto e nella giusta quantità.

3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE CAVAREI

La società Cooperativa Sociale Impresa Sociale CavaRei si è costituita in data in data 01/09/18.

CavaRei è il frutto della fusione delle cooperative sociali Il Cammino e Tangram, impegnate nel campo della disabilità e della salute mentale fin dagli anni '90, che hanno consapevolmente deciso di unirsi ed integrare i propri servizi per meglio rispondere ai bisogni del nostro territorio.

E' una **Impresa Sociale** il cui scopo non è il profitto, ma la realizzazione del bene comune qual è la promozione Umana e l'integrazione sociale delle persone disabili, attraverso l'organizzazione di uomini e mezzi, di esperienza e capacità che permettano di realizzare questo disegno di impegno sociale.

La cooperativa ai sensi della normativa regionale sulla cooperazione sociale opera sia attraverso l'erogazione di servizi (tipo A) che gestendo percorsi di inserimento lavorativo (tipo B)

Intende offrire interventi e risposte ai bisogni di persone disabili e con patologie psichiatriche e delle loro famiglie attraverso l'organizzazione di servizi diurni e residenziali e attraverso percorsi e progetti educativi, assistenziali, occupazionali, riabilitativi, ludico ricreativi e di inserimento lavorativo.

CavaRei aderisce al Consorzio Solidarietà Sociale di Forlì e per suo tramite, al Consorzio Nazionale Gino Mattarelli (CGM) e a Confcooperative.

Nella **Carta dei Valori**, allegata alla presente Carta dei Servizi, la cooperativa CavaRei individua i principi sui quali fonda la propria identità. La carta dei Valori contiene Vision e Mission, che riportiamo sotto:

LA VISION (il sogno)

Vogliamo essere un punto di riferimento per il territorio operando per il bene comune.

Coltiviamo i talenti delle persone sviluppando progetti di innovazione.

LA MISSION (cosa si sta facendo concretamente per la realizzazione del sogno)

CavaRei nasce da un progetto di innovazione sociale che ha generato una cooperativa legata al territorio in cui vive ed opera.

Accoglie e risponde ai bisogni delle persone disabili o svantaggiate e delle loro famiglie in un'ottica di inclusione sociale dove la fragilità diventa risorsa per la comunità.

Offre servizi educativi, residenziali, occupazionali e di inserimento lavorativo e sviluppa progetti di innovazione in collaborazione con la scuola, l'università, le aziende, gli enti pubblici e la cittadinanza. Opera con passione e professionalità rivolgendo cura, attenzione e rispetto alla persona valorizzando la sua unicità.

Motore di tutta cooperativa sono: le persone che accoglie, i soci, i lavoratori, i volontari, gli amici e i sostenitori.

4. IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ COME SCELTA STRATEGICA

La cooperativa sociale CavaRei opera rivolgendo particolare attenzione alla qualità dei servizi erogati. L'utilizzo di apposita modulistica e specifiche procedure permette di dare evidenza e tracciabilità al lavoro svolto quotidianamente.

La Cooperativa CavaRei è certificata secondo **la Norma 9001.2015**.

La cooperativa pianifica e mette in atto processi di monitoraggio di misurazione, di analisi e di miglioramento allo scopo di migliorare il modo continuo l'efficacia dei servizi erogati.

Gli obiettivi strategici vengono stabiliti dall'assemblea dei soci e dal CDA nel Piano d'Impresa pluriennale e nei Piani Attuativi annuali elaborati dalla Direzione della cooperativa nei quali vengono esplicitati gli obiettivi specifici che si intendono raggiungere gli strumenti per realizzarli, il personale coinvolto, gli indicatori di qualità e i tempi di attuazione e verifica.

5. I SERVIZI OFFERTI

Attualmente la cooperativa gestisce:

Servizi Accreditati

- Centro diurno socio-riabilitativo diviso in due specifiche rispetto al profilo di funzionamento delle persone
- Due Centri residenziali socio-riabilitativi **Servizi non Accreditati**
- Quattro laboratori socio occupazionali diurni
- Comunità diurna per la salute mentale
- Due gruppi appartamento
- Due appartamenti per lo sviluppo delle autonomie abitative

Le schede di descrizione dettagliata dei singoli servizi, inserite in allegato, completano questa Carta dei Servizi.

Progetti di Sviluppo:

- Il negozio-laboratorio creativo "Cavarei Shop": produzioni e vendita di oggettistica artigianale e creativa per eventi
- Il centro stampa "StampaRei": servizi di grafica, stampa e fotocopie per il mercato privato
- La sartoria: laboratori rivolti al reinserimento lavorativo di persone in situazione di fragilità
- T-Station Academy: luogo dove la tecnologia entra in sinergia con i progetti educativi per facilitare e coinvolgere nelle varie attività le persone e in cui allenare le autonomie lavorative e sociali. Inoltre si può avvalere della consulenza/progettazione di strumenti personalizzati per facilitare l'utilizzo della tecnologia nella vita quotidiana
- Laboratorio TEACCH: laboratorio di valutazione iniziale del profilo della persona e di sviluppo del potenziale rispetto alle competenze lavorative e sociali tramite strumenti ed ausili individuati
- Sollievi residenziali e prolungamenti di orario
- Insolite essenze: percorso occupazionale completo sulle fasi del progetto: coltivazione, raccolta, produzione, confezionamento e vendita di linee di prodotti con l'utilizzo delle nostre erbe aromatiche.
- Chicchiamo: attività commerciale all'interno del nostro Coffee Truck con obiettivo di inserimenti lavorativi.
- Progettazione di interventi educativi privati (Why not): interventi per il benessere psicofisico (trekking, ginnastica dolce, attività motorie), Approccio Snoezelen e stimolazione multisensoriale, interventi di sollievo, di animazione, di inclusione sociale e di lavoro sulle autonomie ("non solo lavoro, musica e movimento, gruppi organizzati di creazione rete amicale ("Friends e Liberamente")) e percorsi di

valutazione e intervento educativo su strumenti di comunicazione, competenze lavorative, autonomie, analisi del comportamento.

6. LE RISORSE UMANE

I soci lavoratori e dipendenti sono la principale risorsa della Cooperativa Sociale CavaRei. L'investimento sulle risorse umane è la scelta strategica centrale e più importante della vita della cooperativa. L'aggiornamento continuo, la specializzazione e la formazione permanente sono punti fermi nei quali la Cooperativa crede profondamente e per questo da sempre investe in termini di tempo, energie e dal punto di vista economico.

Gli operatori basano il loro agire quotidiano sul valore della Centralità della Persona Umana e attraverso un approccio psicopedagogico globale che considera l'individuo e la famiglia come sistema integrato si pongono l'obiettivo principale di raggiungere il massimo benessere psicofisico dell'utente per mezzo di azioni educative mirate. Disponibilità, flessibilità creatività capacità di dialogo e di ascolto passione per il lavoro ed entusiasmo caratterizzano il loro agire quotidiano.

Grande attenzione viene dedicata alla Formazione; il personale viene formato e aggiornato in modo continuo in base ad obiettivi ed esigenze individuati dal Referente della Funzione Risorse Umane, dal Responsabile dell'Area Servizi alla Persona e dalla Direzione. Le attività formative sono programmate annualmente.

Gli operatori sono in possesso di adeguati titoli di studio e profili formativi quali laurea in scienze dell'educazione o equipollenti, qualifiche di educatore professionale e di operatore socio-sanitario, oltre che di competenza professionale ed esperienza specifica nel settore educativo. La supervisione della qualità educativa e abilitativa è in capo al Coordinamento pedagogico-educativo interno alla Cooperativa.

Inoltre, la cooperativa può contare sulla collaborazione di liberi professionisti/consulenti (Psicologi, Neuropsichiatri...) per il raggiungimento di specifici obiettivi di intervento

CavaRei sostiene l'associazione di volontariato Sintonia come strumento di promozione e coordinamento del volontariato a favore delle attività/iniziative/eventi.

La collaborazione dei volontari, con il loro apporto di gratuità e di vicinanza, supporta e talvolta rende possibile alcune attività, oltre a contribuire a rendere il clima all'interno dei servizi della cooperativa caldo e accogliente.

Al personale, presente secondo gli standard previsti, la cooperativa affianca volontari intesi come **soci volontari della cooperativa stessa o aggregati in associazioni di volontariato del territorio, volontari in servizio civile nazionale e regionale e volontari europei** che hanno compiti specifici concordati con il coordinatore del servizio e la loro presenza è di supporto all'attività del personale qualificato. A loro viene garantita la formazione prevista dal D. Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro.

La cooperativa garantisce la giusta formazione e supervisione operativa di tali figure.

Inoltre, la cooperativa può accogliere anche **studenti in alternanza scuola/lavoro, tirocinanti, lavoratori di pubblica utilità.**

7. METODO E STRUMENTI DI LAVORO

Nei servizi della cooperativa tutte le attività rivolte agli utenti sono pianificate e verificate attraverso i seguenti strumenti

- **PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ**
- **PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE**
- **PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**
- **CARTELLA SOCIO/SANITARIA – CARTELLA UTENTE**

Piano annuale delle attività

Il Piano Annuale delle attività è il documento che personalizza le attività previste nel singolo servizio.

Viene elaborato annualmente dallo staff educativo c/o coordinatore del servizio e validato dal Coordinamento pedagogico-educativo. La sua elaborazione viene condivisa in equipe ed esposta in luogo accessibile per la visione da parte di tutti gli operatori.

All'interno del Piano delle Attività sono descritti:

- Gli obiettivi generali, le proposte educative e gli indicatori per la verifica degli stessi .
- Le attività specifiche previste per l'anno in corso
- Le attività previste, finalizzate all'inclusione sociale e all'integrazione nel territorio.

La verifica rispetto agli obiettivi presenti all'interno del Piano delle Attività avviene attraverso la compilazione di monitoraggi riferiti alle azioni previste nello stesso.

Il Piano Annuale delle Attività viene consegnato alle famiglie dei servizi accreditati entro il mese di marzo, per i servizi non accreditati entro maggio.

Programmazione settimanale

La programmazione settimanale è lo strumento per gestire l'organizzazione giornaliera e la pianificazione delle attività previste. È strutturata per aree e ambiti in modo da garantire il presidio dei diversi aspetti della quotidianità.

Progetto individualizzato

Il PEI (Progetto Educativo Individualizzato) è lo strumento con cui il Servizio pianifica, realizza e controlla per ciascun Utente gli obiettivi e le modalità di personalizzazione del Servizio sulla base delle esigenze fisiche, psichiche e sociali individuali. In esso sono pertanto indicati:

- Obiettivo Generale/Area di intervento
- Obiettivo Specifico
- Attività Previste
- Strategie di intervento e strumenti
- Risultati attesi / Indicatori

Viene elaborato e condiviso dallo staff educativo della struttura, successivamente ai primi tre mesi di inserimento, durante i quali, mediante modulistica specifica, viene monitorato/verificato l'andamento dell'inserimento. Annualmente viene aggiornato rispetto agli obiettivi prospettici individuati. Il PEI viene elaborato dallo staff educativo e condiviso con l'ospite.

Il PEI viene elaborato e condiviso annualmente con la famiglia, l'utente, con i referenti educativi, con l'Assistente Sociale di riferimento e con il referente sanitario dell'AUSL.

La condivisione e sottoscrizione del PEI avviene attraverso la firma del verbale dell'incontro da parte di tutti i soggetti coinvolti. Il PEI viene consegnato alle famiglie e alle figure referenti dei Servizi territoriali.

Il PEI viene verificato semestralmente per i servizi accreditati. La verifica viene inviata via mail ai servizi socio-sanitari e condivisa con la famiglia.

Qualora dalla verifica, emerga l'esigenza di modificare obiettivi/strategie del PEI si pianificherà un incontro di condivisione con la famiglia e servizi.

Durante l'anno può essere prevista la formulazione di verifiche al bisogno.

All'interno dei PEI sono inoltre descritte, laddove si individuino la necessità misure precauzionali finalizzate alla sicurezza degli ospiti, in quanto nei nostri servizi non è prevista l'applicazione relativa a misure di contenimento fisico.

La struttura del PEI è frutto di un lavoro congiunto di Comune di Forlì, AUSL ed Enti Gestori e viene gestita in formato digitale (CBA).

La cartella socio-sanitaria (per i servizi accreditati)

Per ogni utente viene aperta una cartella socio-sanitaria cartacea e informatizzata, nella quale sono inseriti i dati anagrafici, i documenti relativi al percorso individualizzato, i monitoraggi riferiti al PEI, l'eventuale documentazione sanitaria, la corrispondenza relativa all'utente, le autorizzazioni e liberatorie.

L'educatore di riferimento è responsabile dell'aggiornamento del contenuto della cartella stessa

Il coordinatore annualmente verifica il contenuto e la buona conservazione della cartella stessa nel rispetto delle normative vigenti.

La cartella utente (per i servizi non accreditati)

Per ogni utente viene aperta una cartella cartacea e informatizzata, nella quale sono inseriti i dati anagrafici, i documenti relativi al percorso individualizzato, l'eventuale documentazione sanitaria, la corrispondenza relativa all'utente, le autorizzazioni e liberatorie.

L'educatore di riferimento è responsabile dell'aggiornamento del contenuto della cartella stessa

Il coordinatore annualmente verifica il contenuto e la buona conservazione della cartella stessa nel rispetto delle normative vigenti.

8. MODALITÀ DI ACCESSO/INSERIMENTO NEI SERVIZI E DIMISSIONI.

Vedi integrazione delle modalità di inserimento al Capitolo 15.

Accesso come utente del servizio pubblico

L'inserimento è avviato su richiesta della Committenza in qualità dell'Assistente Sociale dei Servizi Territoriali competenti di riferimento attraverso un colloquio di presentazione del caso alla presenza della Responsabile Area Servizi e del Coordinamento educativo-pedagogico della Cooperativa.

Se emergono le condizioni per l'inserimento in struttura, si procede con l'approfondimento del caso e la conoscenza dell'utente e della sua famiglia alla presenza della Responsabile Area Servizi e del Coordinamento educativo-pedagogico della Cooperativa e del Coordinatore del Servizio. Infine, il Committente provvede all'inoltro della delibera di inserimento e il caso viene presentato all'equipe.

In caso di commessa diretta alla cooperativa, (servizi accreditati) il contatto avviene con il Responsabile dell'Area Servizi della Cooperativa.

In equal modo, in caso di commessa in general contracting a titolarità del Consorzio Solidarietà Sociale (servizi non accreditati) la richiesta/presentazione viene fatta al Case Manager/Responsabile Area Servizi alla Persona della Cooperativa (figura prevista nella convenzione consortile come interfaccia per i Servizi Sociali).

Dimissioni come utente del servizio pubblico

Le dimissioni possono essere:

Disposte dal Servizio

La dimissione dal servizio avviene tramite valutazione congiunta da parte del Consorzio/Cooperativa e del Committente secondo le seguenti modalità:

- comunicazione scritta da parte del Committente a seguito di assenza dell'utente, senza giustificato motivo, superiore ai sessanta giorni;
- su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari da farsi al Committente; con comunicazione del Committente a seguito di valutazione sull'esecuzione del progetto, possibilmente concertata e comunque valutata con il Consorzio/cooperativa;
- su evoluzione del progetto personalizzato valutato congiuntamente con il gestore;
- su valutazione del gestore per comprovati gravi motivi condivisi dal Committente.
- La Cooperativa si fa promotore delle azioni di supporto adottate nel passaggio di cura di un utente in un'altra realtà, attraverso momenti dedicati e finalizzati ai vari passaggi di consegna rispetto alla parte assistenziale, sanitaria ed educativa della persona.

Richieste dal Consorzio/Cooperativa

Qualora le condizioni dell'utente non siano più compatibili con le finalità e/o le attività del servizio, o le aspettative delle famiglie non corrispondano a quanto viene erogato dai servizi, previa richiesta scritta il Responsabile Area Servizi della Cooperativa presenta al Consiglio di Amministrazione/Direzione una proposta di dimissioni dell'utente che verranno successivamente concordate in prima battuta con il Consorzio e successivamente con i Servizi Sociali e la famiglia. Le dimissioni avverranno entro un tempo massimo di 2 mesi.

Accesso come utente privato

La famiglia presenta il caso del proprio familiare al Responsabile dell'Area Servizi della Cooperativa e al Coordinatore del servizio i quali, se valutate positive le condizioni per l'inserimento, si procede alla definizione dell'intervento ed alla stesura e alla firma di un contratto privato tra cooperativa e famiglia che sarà firmato dalle parti prima dell'inizio della fruizione del servizio da parte della persona da inserire.

Da questo momento l'utente comincia a frequentare la struttura secondo le indicazioni concordate con il Responsabile Area Servizi alla Persona, al fine di permettere una conoscenza reciproca. Il periodo di osservazione è di almeno tre mesi, in questa fase si rivalutano e/o si confermano gli elementi emersi nella presentazione del caso. Al termine dei 3 mesi, si stende il Progetto Educativo Individualizzato.

Dimissioni come utente privato

In caso di inserimento privato, la durata dell'intervento viene stabilita nel contratto privato. In caso di scadenza del contratto e mancato rinnovo l'intervento si considererà chiuso. Un eventuale recesso anticipato rispetto alla scadenza del contratto sarà oggetto di confronto e valutazione congiunta con il coordinatore del servizio.

La Cooperativa si fa promotore delle azioni di supporto adottate nel passaggio di cura di un utente in un'altra realtà, attraverso momenti dedicati e finalizzati ai vari passaggi di consegna rispetto alla parte assistenziale, sanitaria ed educativa della persona.

9. INFORMAZIONI GENERALI SU RETTE PUBBLICHE E TARIFFE PRIVATE.

In caso di inserimento come utenti del Servizio Pubblico, le rette erogate per gli interventi sono stabilite nei contratti di servizio con il Committente.

La compartecipazione delle famiglie è gestita dal committente che provvede direttamente all'incasso, se dovuto.

Nel caso di inserimenti privati la cooperativa ha definito criteri per la gestione di tariffe private. Non viene previsto deposito cauzionale.

10. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E AVVIO DELL'INTERVENTO.

Valutato positivamente il percorso di inserimento e successivamente alla richiesta specifica e formale del Committente, il Responsabile dell'Area Servizi Alla Persona, in collaborazione con il Coordinamento pedagogico-educativo e il Coordinatore di struttura pianifica un incontro con la famiglia in cui viene richiesta la seguente documentazione:

- Informazioni per la compilazione della **Scheda anagrafica e della storia personale** del Pei, rispettando il principio della necessità riferita all'attività svolta. In essa sono descritti: analisi funzionale, quadro clinico, fattori a rischio clinico / sociali ed eventuale terapia farmacologica in atto, composizione del nucleo familiare.

- Eventuale certificato medico nel quale sia indicato lo schema farmacologico con posologia e orario di assunzione.
- Eventuale certificato medico che attesta intolleranze / allergie alimentari.
- Fotocopia del tesserino sanitario – esenzione ticket– carta identità – codice fiscale
- Altra documentazione ritenuta necessaria

La documentazione raccolta viene conservata nella Cartella Utente (servizi non accreditati) e Cartella Socio-Sanitaria (servizi accreditati) che raccoglie tutte le informazioni sulla persona da prendere in carico e tutta la documentazione che verrà prodotta durante il percorso di inserimento. Vengono fatte firmare alla famiglia le autorizzazioni riferite alla privacy, eventuale liberatoria immagini, eventuali autorizzazioni per assunzione farmaci e presidi limitativi.

Da questo momento l'utente comincia a frequentare la struttura secondo le indicazioni concordate con il Committente, al fine di permettere una conoscenza reciproca. Il periodo di osservazione è di almeno tre mesi, in questa fase si rivalutano e/o si confermano gli elementi emersi nella presentazione del caso. Al termine dei tre mesi viene elaborato il Progetto Educativo Individualizzato.

MODALITA' DI ACCESSO IN STRUTTURA

Normalmente le strutture della Cooperativa sono luoghi aperti e accessibili da parte dei famigliari ogni qualvolta ci sia l'esigenza di incontrare il proprio parente. Si consiglia di contattare telefonicamente la struttura prima della visita per evitare che l'utente sia impegnato in attività/uscite. Le modalità di accesso in struttura vengono comunque definite ed indicate all'interno dei PEI.

In periodo di emergenza sanitaria si fa riferimento a quanto descritto nel capitolo 15.

11. STRUMENTI DI TUTELA E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La politica della qualità della cooperativa si pone come obiettivo prioritario la soddisfazione dell'Utente della sua Famiglia, del Committente, degli operatori e dei volontari che in essa lavorano. Nell'erogazione dei propri servizi la cooperativa, infatti, pone al centro della propria azione la Persona Umana. La Cooperativa richiede a tutti i propri operatori elevate capacità professionali e relazionali, affinché essi siano in grado di assumere atteggiamenti di ascolto, di accoglienza, di disponibilità che possano agevolare e rendere positivo il dialogo con gli utenti e le famiglie. Al contempo la Direzione della Cooperativa attiva modalità di valorizzazione, di ascolto, di empowerment delle proprie risorse umane. A tal fine si impegna a garantire al proprio personale un'intensa attività formativa, alle famiglie significativi momenti di partecipazione e spazi di confronto. Gli strumenti e le modalità adottate dalla cooperativa per favorire la partecipazione e rendere sempre più soddisfatte le famiglie, gli utenti gli operatori ed i volontari sono:

Monitoraggio annuale della soddisfazione delle Famiglie e degli Utenti. Entro il mese di marzo (servizi accreditati) o di maggio (servizi non accreditati) dell'anno successivo vengono analizzati gli esiti condivisi con le funzioni interessate individuate eventuali azioni di miglioramento e comunicati i risultati alle famiglie;

- **Scheda rilevazione, segnalazioni e reclami, Whistleblowing** (modalità indicate al capitolo 13);
- **Monitoraggio della soddisfazione dei lavoratori** consegnato secondo modalità che tutelano l'anonimato. Entro il 31 marzo dell'anno successivo vengono analizzati gli esiti condivisi con le funzioni interessate individuate eventuali azioni di miglioramento e comunicati i risultati al personale;
- **Riunioni dei famigliari di ciascun servizio;**
 - **Riunioni plenarie di tutti i famigliari dei servizi della cooperativa;**
 - **Colloqui individuali della famiglia con il coordinatore e l'educatore;**
 - **Colloqui con il Responsabile dell'Area Servizi alla Persona della Cooperativa, su richiesta;**
 - **Colloqui con il Coordinamento educativo-pedagogico, su richiesta;**
 - **Colloqui degli operatori con il coordinatore;**
 - **Lavoro d'equipe e supervisione;**
 - **Formazione continua degli operatori;**
 - **Formazione e coinvolgimento dei Volontari,**
 - **Sportello legale gestito dalla Fondazione Caffè salato sulle tematiche/strumenti giuridici del "Durante e dopo di noi".**

12. DIRITTO DI UTENTI E FAMILIARI ALL'INFORMAZIONE, AL COINVOLGIMENTO E ALLA LIBERA ESPRESSIONE, ALL'AUTODETERMINAZIONE

La Cooperativa assicura ad Utenti e Familiari la massima trasparenza e la possibilità di confronto e collaborazione in tutte le fasi di realizzazione del servizio.

Lo fa in particolare **in fase di ingresso**, informandoli puntualmente, sia verbalmente che attraverso la consegna della **Carta dei Servizi**.

Si prosegue durante la fase di erogazione del Servizio

- informando Utente e Familiari della pianificazione annuale o periodica delle attività, come già indicato in altre parti della carta.
- garantendo ad Utente e Familiari la possibilità di interloquire nel minor tempo possibile con le funzioni di responsabilità e coordinamento del Servizio, per tutti gli approfondimenti, segnalazioni o accordi ritenuti necessari;
- informando tempestivamente Utente e Familiari di tutte le problematiche rilevanti che possono sorgere nel percorso e coinvolgendoli nella scelta delle azioni necessarie;
- coinvolgendo sistematicamente Utente e Familiari nella definizione del PEI.
- organizzando nel corso dell'anno momenti di incontro per i familiari, nella quale presentare la Relazione relativa al Servizio e confrontarsi su esigenze, richieste e proposte, organizzando anche momenti strutturati di partecipazione alla vita del servizio, quali feste, celebrazioni, uscite o quant'altro utenti, familiari e servizio ritengano utile (e sostenibile) per il miglioramento della qualità della vita degli utenti.

-

Fondazione " Caffè Salato "

Nasce da un percorso che CavaRei ha avviato nel 2019 con l'obiettivo di accompagnare le famiglie a conoscere gli strumenti giuridici più efficaci per garantire un futuro sia patrimoniale che economico alla persona con disabilità, attraverso la fondazione "Caffè Salato" è possibile usufruire di consulenze individuali per analizzare strumenti giuridici utili alla realizzazione del progetto per "Il durante e dopo di noi"

Gruppo "Oltre"

Nasce dalla cooperazione della Cooperativa Cavarei con altre tre Cooperative del territorio, per promuovere percorsi informativi e di confronto tra familiari di persone con disabilità in fascia minori e giovani adulti.

La rilevazione della qualità percepita

La percezione di qualità espressa dagli Utenti e/o dai loro Familiari di riferimento è uno degli elementi più importanti sui quali il servizio basa le proprie valutazioni e scelte per mantenere e migliorare la qualità del Servizio e la qualità della vita degli utenti.

Ogni anno viene consegnato a tutti i familiari di riferimento e utenti un questionario, per la rilevazione del grado di soddisfazione in merito ai principali aspetti del Servizio.

13. GARANZIA DEL DIRITTO DI ESPRESSIONE, SEGNALAZIONE E RECLAMO E MODALITÀ DI GESTIONE.

A ciascun Utente e/o ai suoi familiari è garantito il diritto di esprimere, in qualsiasi momento, segnalazioni, valutazioni, proposte o reclami preferibilmente in forma scritta utilizzando l'apposito modulo (**Mod. Se.R**), a disposizione presso ogni servizio), inviando mail o rivolgendosi direttamente al coordinatore del servizio o ad altro operatore.

Le segnalazioni/reclami devono essere archiviate in un apposito raccoglitore ed essere "preso in carico" dal Coordinatore del Servizio, valutandone l'urgenza .

Entro e non oltre 5 gg. dalla data di presentazione. Il Coordinatore del servizio, utilizzando il medesimo modulo formalizza la presa in carico e valuta il livello di responsabilità nella gestione della segnalazione/reclamo, attivandosi direttamente per la gestione in caso di situazioni "semplici".

In caso di situazioni più complesse coinvolgerà nella gestione della risposta una o più delle altre funzioni preposte (responsabile area Servizi alla persona, responsabile Risorse Umane, Responsabile Qualità, Direzione/Cda).

A chi presenta segnalazioni e reclami ritenuti significativi e quindi gestiti dalla cooperativa è sempre dovuto un feed back di riscontro.

Periodicamente il Responsabile Area Servizi della Cooperativa insieme alla direzione della Cooperativa, analizza le segnalazioni ricevute e le azioni conseguenti per valutarne l'adeguatezza e definire, ove necessario, miglioramenti all'organizzazione.

I risultati di segnalazioni, reclami e azioni conseguenti sono sintetizzati nei report del servizio, condivise con gli Operatori e presentati con le modalità adeguate a Committenti e Familiari.

Oltre ad utenti e familiari, anche tutti gli operatori, addetti dell'organizzazione a qualsiasi livello di responsabilità possono presentare osservazioni, segnalazioni e reclami. Preferibilmente in forma scritta utilizzando la medesima modulistica predisposta per utenti e famiglie e presente in ogni struttura.

Ai sensi della **Direttiva (UE) 2019/1937** è stato emanato il **D.lgs. n.24 del 10 marzo 2023/14**: TUTELA DI UTENTI OPERATORI E FAMILIARI IN MERITO ALLE NORMATIVE VIGENTI (Wyselblowing) riguardante "la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali".

A seguito di questa normativa, dal 17.12.23 la cooperativa ha attivato un canale interno di segnalazione a disposizione di chi intende fare segnalazioni in modo anonimo.

A tutte le famiglie degli utenti sono garantite le informazioni/istruzioni necessarie per l'utilizzo di questo canale anonimo.

14. TUTELA DI UTENTI, OPERATORI E FAMILIARI IN MERITO ALLE NORME COGENTI

La Cooperativa è fortemente impegnata per garantire un elevato livello di attenzione alla sicurezza di utenti, operatori e familiari in tutti gli aspetti.

Per questo ciascuna struttura è dotata di un Sistema Integrato che unisce la pianificazione ed i protocolli delle attività a regole e procedure operative che perseguono la tutela in merito a:

- Sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro
- Sicurezza alimentare
- Tutela della privacy nel pieno rispetto delle singole norme vigenti.

La sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro

La cooperativa persegue un elevato livello di sicurezza per tutti gli interessati, Utenti, Operatori e Familiari, in tutte le fasi di realizzazione del Servizio, in particolare attraverso:

- valutazione sistematica, almeno annuale, di tutti i rischi codificati dalle norme vigenti in tema di sicurezza;
- definizione e aggiornamento almeno annuale della Valutazione e delle modalità di prevenzione dei rischi da interferenza tra tutti i diversi soggetti che possono operare insieme in struttura, quali ad esempio: operatori, fornitori, manutentori, addetti alle pulizie, ecc.;
- applicazione scrupolosa e attentamente controllata dei protocolli più aggiornati per la prevenzione dei principali rischi: infezioni, piani di evacuazione, ecc.;
- realizzazione puntuale di un piano di controllo e manutenzione periodica di tutti gli impianti della struttura (elettrico, idraulico, di riscaldamento e condizionamento, ecc.) per prevenire ogni genere di rischi ad essi connessi;
- visite mediche periodiche per tutto il personale, quando dovute, a tutela della sicurezza degli operatori e degli utenti;
- formazione continua agli operatori sulle modalità più aggiornate di prevenzione dei rischi per sé e per gli utenti.

Tutte le attività pianificate e realizzate per la sicurezza in Struttura sono rendicontate nella relazione annuale del Servizio e messe a disposizione di Utenti, Familiari, Committenti ed Operatori.

La sicurezza alimentare

Per garantire la piena sicurezza in tutto il processo di somministrazione dei pasti, la cooperativa ha definito:

- Modalità di selezione e monitoraggio del fornitore di pasti che prevedano il pieno rispetto di tutte le norme in materia (protocolli HACCP) ;
- Modalità di controllo quotidiano dei parametri di sicurezza (temperature, igiene, modalità di trasporto) e qualità dei pasti previsti dai protocolli HACCP e dal Sistema di Gestione Qualità;
- Modalità di pulizie/disinfezione e manutenzione degli spazi e delle attrezzature dedicate allo sporzionamento dei pasti;
- Modalità di formazione continua di tutto il personale addetto alla preparazione e alla somministrazione dei pasti in merito ai protocolli di sicurezza alimentare.
- E' prevista la possibilità di inserire nel menù diete personalizzate su prescrizione medica.
- Nel menù è prevista la possibilità di una seconda scelta nel caso in cui un alimento non fosse di gradimento
- Semestralmente viene effettuato un monitoraggio della qualità percepita del servizio mensa.

Tutte le attività pianificate e realizzate per la sicurezza alimentare in Struttura sono rendicontate nella relazione annuale del Servizio e messe a disposizione di Utenti, Familiari, Committenti ed Operatori.

La Privacy

La cooperativa persegue un elevato livello di tutela della privacy degli Utenti e dei loro Familiari in tutte le fasi di realizzazione del Servizio, in particolare attraverso:

- Informazione preliminare alla sottoscrizione del consenso informato al trattamento dei dati personali e sensibili, sia attraverso archivi cartacei che tramite programmi informatici dedicati;
- Utilizzo in programmi informatici specializzati nella gestione dei dati assistenziali e sanitari, per facilitare la corretta informazione di tutti gli Operatori coinvolti nella realizzazione del Servizio con la massima garanzia di tutela della riservatezza personale;
- Formazione continua agli operatori sulle regole relative al segreto professionale e sulle modalità aggiornate gestione dei dati in formato sia cartaceo che elettronico.

15. GESTIONE EMERGENZA SANITARIA

In riferimento a possibili emergenze sanitarie la Cooperativa mette in campo modalità tutelanti in base alle linee guida indicate dalle ordinanze regionali.

La Cooperativa CavaRei ha elaborato e diffuso all'interno delle proprie strutture un Protocollo Aziendale di Regolamentazione delle Misure per il Contrasto e il Contenimento del Virus Covid-19 .

Il documento di cui sopra è finalizzato a favorire a tutti coloro che lavorano e frequentano le strutture della Cooperativa CavaRei adeguati livelli di protezione dal contagio da Covid-19 e risponde alla logica di tutela da rischio biologico generico per cui le indicazioni fornite sono quelle cautelative indicate dalle autorità sanitarie. Il documento, di cui sopra, viene aggiornato seguendo le linee guida indicate dalla regione.

16. RIFERIMENTI E INDIRIZZI UTILI

Dove trovarci:

Direzione, Segreteria e Amministrazione: Via Bazzoli, 12 Forlì
Tel. 0543.31094 mail: cavarei@cavarei.it

Riferimenti:

Presidente: Maurizia Squarzi	maurizia.squarzi@cavarei.it
Responsabile Area Servizi alla Persona: Paola Cicognani	paola.cicognani@cavarei.it
Responsabile Amministrazione e Contabilità: Marta Onofri	marta.onofri@cavarei.it

Orari di accesso:

Tutti i giorni dalle ore 9:00 alle 13 :00 e dalle 14.00. alle 17.00.
Per colloqui si consiglia di concordare un appuntamento via telefono.

17. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Norme Nazionali

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994):

La direttiva ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici:

- erogati direttamente dalle pubbliche amministrazioni
- svolti in regime di concessione

Art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995);

Art. 11, D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95); L.
14/11/1995, n. 481.

Art 13, L. 8/11/2000, n. 328 (Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali).

Norma Regionale

Art. 32 della Legge Reg. Emilia Romagna n. 2 del 12/03/03

Legge regionale attuativa della Legge nazionale 328 "norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

Questa Carta dei Servizi
È stata costruita con la collaborazione e supervisione di SUPER PARTES



