



Carta dei Servizi

CURE DOMICILIARI

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un importante strumento di divulgazione. Essa può essere comparata a un “patto” che la cooperativa stipula con l’utenza. Con essa vengono sanciti i rispettivi diritti e doveri nella fruizione dei servizi, con l’intento di migliorarne la qualità.

La Carta dei Servizi vuole, dunque, essere un segno tangibile del grande impegno che LA Cooperativa Il Sorriso sta promuovendo allo scopo di elargire servizi sempre più efficienti, moderni e in grado di soddisfare, nel migliore dei modi, le esigenze dei cittadini .

Attraverso essa intendiamo garantire un continuo miglioramento e potenziamento dei nostri standards di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con l’utenza, lavorando costantemente per ottimizzare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze dell’utenza.

Questo documento ha, quindi, l’obiettivo di assicurare le Pubbliche Amministrazioni, le Aziende, le Persone che entrano in contatto con noi, sia in merito alle finalità che intendiamo perseguire, sia circa le modalità attraverso le quali abbiamo scelto di erogare i servizi; garantendo, così, i livelli di qualità attesi.

La cooperativa ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi anche in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi), dalla legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art.13 “carta dei servizi sociali”) e conforme allo schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n. 1835.

NOTA INTRODUTTIVA DEL PRESIDENTE

Gentile Utente,

Al fine di agevolareLa nell'accesso e nella fruizione dei nostri servizi, si è ritenuto utile realizzare la presente Carta dei Servizi delle Cure Domiciliari Integrate finalizzate all'assistenza di coloro che sono affetti da patologie cronico -degenerative e/o terminali.

Il domicilio è il luogo migliore per garantire un'assistenza clinicamente adeguata, ma anche più attenta alle necessità familiari e psicologiche del paziente non autosufficiente, cronico e/o terminale e per ridurre i ricoveri ospedalieri inappropriati.

Che significa ricovero ospedaliero inappropriato? Significa voler porre l'accento, così come prescritto dalla normativa vigente in materia, su un particolare tipo di umanizzazione dell'assistenza, quella che riguarda quei momenti critici in cui la condizione umana si declina nel registro doloroso della malattia, della disabilità o, nel peggiore dei casi, dell'epilogo della vita e in cui il ricovero ospedaliero o in altre strutture può diventare dannoso se non rispondente alle peculiari e reali esigenze dell'assistito.

Con quanto detto ci si vuole riferire a quei casi di ricovero che risultano specificamente inadeguati a rispondere alle esigenze emotive ed affettive di questa tipologia di paziente cronico, spesso allettato, già gravemente problematizzato dalla sua patologia, non in grado di compiere gli atti quotidiani della vita, o che si trova già in fase terminale.

Per questa utenza in particolare, si ritiene che l'esperienza del ricovero ospedaliero, quale contesto diverso da quello esistenziale di provenienza, non può essere idonea a mantenere la qualità della vita e meno che mai a migliorarla, se non spesso a diventare ulteriore co-fattore di esiti ingravescenti che potrebbero essere altrimenti ritardati.

Il Presidente

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale “Il Sorriso” è una organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) fondata nel 1997 da un gruppo di amici nonché di professionisti sanitari

Lo scopo della Cooperativa è quello di perseguire il miglioramento della qualità della vita dei Cittadini, i quali a vario titolo e per vari motivi si trovano in uno stato di disagio sociale. Principalmente i nostri servizi sono resi a anziani, portatori di handicap, minori a rischio, persone svantaggiate in stato di disagio sociale.

La Cooperativa gestisce dal suo nascere i servizi di Cure domiciliare integrate infermieristiche e riabilitative.

Si distingue, in particolar modo, per l’attivazione di un forte sistema di rete che la collega ad enti e istituzioni che operano con il medesimo fine.

Principi informatori della carta: il primo e basilare principio è la posizione dell’utente che è “al centro del servizio”. Per fare questo ci attiviamo a:

- far conoscere a tutti i collaboratori – dipendenti gli obiettivi ed il modo per raggiungerli;
- curare la formazione professionale dei dipendenti perché gli stessi siano sempre a livello di aspettativa e delle richieste ed i servizi siano resi in modo efficiente;
- prestare attenzione alle richieste degli utenti non trascurando eventuali reclami, che rappresentano l’indice di soddisfazione dei nostri utenti;
- accettare e riflettere sui suggerimenti pervenuti sia che gli stessi pervengano dall’esterno che dall’interno, ivi comprese le indicazioni dei dipendenti, stimolando così la partecipazione;
- seguire gli utenti e gli utenti dei servizi in genere senza preferenze e discriminazione con criteri di imparzialità, assicurando agli utenti la giusta privacy;
- rispettare l’ambiente di lavoro e quello circostante per non danneggiarlo, ma anzi per migliorarlo;

Per raggiungere tali obiettivi ci si muove su diversi fronti che possono essere così sintetizzati:

- formazione, informazione e aggiornamento professionale anche con corsi e programmi;
- coinvolgimento del personale e presa di coscienza del proprio ruolo e di ciò che ognuno può fare per migliorare il servizio;
- continuo miglioramento dei rapporti di collaborazione dei dipendenti fra di loro e con i dirigenti;
- verifica continua della conoscenza di tutti dei compiti da svolgere e degli obiettivi da raggiungere;
- miglioramento continuo dell’organizzazione e pianificazione del lavoro e miglioramento del servizio;
- prestare attenzione ai reclami ed alle lamentele degli utenti e familiari, primo sintomo della qualità;
- rispetto della normativa in materia antinfortunistica, di sicurezza ed igiene sul lavoro;
- rispetto della normativa in materia di contratti di lavoro e di salari ai lavoratori;
- elaborazione frequente e periodica di questionari per verificare la soddisfazione degli utenti;
- ricerca continua dell’efficienza del servizio;

PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra la Cooperativa Sociale “Il Sorriso”, quale erogatore di servizi, e l’utenza, sono improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa si impegna a rispettare:

Eguaglianza

L’erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. 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.

Imparzialità

I servizi ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L’erogazione dei servizi, nell’ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell’utente è sempre tenuto in considerazione. 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

L’utente è partecipe della formulazione dell’erogazione del servizio che lo riguarda.

L’utente 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.

I Servizi acquisiscono periodicamente la valutazione dell’utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all’utente stesso.

Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia e sono adottate tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Tutela della Privacy

La tutela della privacy è un diritto dei dipendenti e degli utenti, che la cooperativa assicura attraverso un sistema di procedure interne ed esterne volte a garantire che i dati personali e sensibili siano protetti e trattati nel pieno rispetto delle prescrizioni contenute nel codice sulla privacy. Tali procedure, con particolare riferimento ai dati trattati su supporto informatico, sono indicate sul Documento programmatico della sicurezza dei dati adottato dalla cooperativa e aggiornato annualmente.

Attenzione e solidarietà nell'agire

Al centro di tutte le politiche e strategie adottate dalla cooperativa è posta la persona, sia essa il socio, il dipendente o l'utente, e il rispetto della persona esige che tutti gli interventi o le azioni poste in essere siano accompagnate da attenzioni particolari, sensibilità, solidarietà e comprensione.

Professionalità

La professionalità degli operatori è assicurata da attente procedure di selezione, di affiancamento per i neo assunti e da piani annuali per la formazione continua del personale.

SERVIZI OFFERTI

CHE COSA SONO LE CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari Integrate consistono nell'assistenza del malato nel proprio domicilio secondo un piano personalizzato di assistenza, che consiste in "un'insieme coordinato di attività sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative integrate tra loro e con gli interventi sociali del piano di zona". Comprende anche la erogazione di farmaci, materiale per medicazione, ausili e presidi.

Le Cure Domiciliari riguardano attività mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali prestati da personale qualificato per curare e assistere le persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità che presentano patologie o esiti delle stesse, per stabilizzarne il quadro clinico, limitarne il declino funzionale, migliorarne, quindi, la qualità della vita quotidiana.

Il livello del bisogno clinico, funzionale e sociale viene valutato dall'UVI, molte volte in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune, attraverso idonei strumenti di valutazione multidimensionale, tali da consentire la definizione di programmi assistenziali personalizzati ed il conseguente impegno di risorse.

L'obiettivo è quello di:

- mantenere le persone non autosufficienti nel proprio domicilio, coinvolgendo attivamente e supportando nell'attività assistenziale i familiari, al fine di migliorare la qualità della vita dei pazienti e dei familiari stessi
- favorire un pronto e graduale reinserimento del paziente dimesso dall'ospedale nel proprio ambiente familiare;
- assistere pazienti con patologie trattabili a domicilio, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- sviluppare la collaborazione e l'integrazione tra territorio, ospedale, servizi sociali e associazioni di volontariato

Le prestazioni offerte.

Assistenza Medica come da regolamento Cure Domiciliari Integrate Asl di riferimento

Assistenza infermieristica (medicazioni, prevenzione lesioni da pressione, supervisione ed educazione all'uso di ausili o presidi e alla corretta assunzione dei farmaci, gestione sonde (SNG, PEG) e cateteri (vescicali, venosi, spinali), somministrazione farmaci per via enterale e parenterale, nutrizione artificiale, enterale e parenterale, aiuto nell'igiene personale ecc);

Assistenza riabilitativa, fisioterapica e logopedica (rieducazione motoria, respiratoria, logopedia, ecc.);

Assistenza psicologica per utenti in Cure Palliative (colloquio psicologico del paziente e dei familiari, sostegno, elaborazione lutto);

Servizio trasporto: trasporti in ambulanza pz. in carico nelle cure domiciliari - trasporti in autovettura pz. in carico nelle cure domiciliari

A chi sono rivolte:

Le cure domiciliari sono destinate a pazienti, residenti nei distretti dell'ASL di Avellino, parzialmente o totalmente non autosufficienti, non curabili ambulatorialmente i quali presentano bisogni sanitari e/o socio-assistenziali.

Criteri di ammissibilità

Non autosufficienza permanente e/o temporanea tale da impedire l'accesso ai servizi ambulatoriali;

Presenza di supporto formale o informale valido;

Idonee condizioni ambientali;

Residenza o domicilio nell'ambito dei Distretti Sanitari dell'ASL di Avellino;

Malati terminali (oncologici o non) per le Cure Domiciliari Palliative;

Scarsa aspettativa di vita per le Cure Palliative.

Consenso informato da parte della persona e della famiglia;

Presa in carico da parte del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta

Tipologia di assistiti:

- Malati terminali

- Malati oncologici

- Pazienti dimessi dall' ospedale a seguito di patologie acute cardiovascolari, respiratorie, renali, neurologiche, interventi chirurgici o post traumatici che richiedono assistenza, cura e trattamenti riabilitativi a domicilio;

- Pazienti in ventiloterapia prolungata

- Pazienti affetti da piaghe da decubito

- Pazienti con patologie croniche (es. dell ' apparato respiratorio, del sistema cardiovascolare ecc.) in fase di riacutizzazione

- Pazienti affetti da altre malattie trattabili a domicilio, non compresi in questo elenco.

Accesso al Servizio: La persona interessata o suo familiare oppure Il Piano di Zona del Comune di residenza oppure Segretariato Sociale del Comune di residenza oppure Reparto ospedaliero Medico di famiglia oppure Direttore della RSA, Hospice inoltra la richiesta al Distretto Sanitario a cui la persona avente diritto afferisce.

Ogni soggetto richiedente il servizio ha a propria disposizione un modello da compilare e far pervenire al Distretto Sanitario di appartenenza di riferimento

Dopo l'acquisizione della segnalazione, il coordinatore delle cure domiciliari del distretto sanitario (in genere un infermiere), entro le 24-48 ore attiverà le procedure per la convocazione dell'Unità di Valutazione Distrettuale (UVI)

Essa è costituita da:

- dal Medico del Distretto individuato dal direttore del distretto

- dal MMG o PLS,

- dal Coordinatore delle Cure Domiciliari,

A seconda delle disponibilità delle risorse e del caso trattato:

- Assistente Sociale

- Infermiere Professionale

- Fisioterapista

- o altro specialista

DIRITTI DELL'UTENTE

Informazioni: Tra i diritti essenziali vi è quello di essere puntualmente informato sugli orari di apertura e chiusura della sede operativa del servizio, sulle attività, lo stato di salute, le terapie assistenziali a cui vengono rivolti, alle possibilità di guarigione ed eventuali esami diagnostici a cui vengono sottoposti su richiesta del medico curante e quant'altro fosse utile per migliorare il proprio ambiente di vita.

Riservatezza: Tutto il personale è tenuto alla riservatezza per ciò che concerne la situazione di salute e la vita privata dell'utente. Il personale è tenuto al rispetto del segreto professionale per quanto attiene lo stato dell'utente in modo che nessuna informazione possa essere diffusa senza il consenso dell'interessato. In relazione al D.Lgs. n. 196/2003 "privacy" la cooperativa garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici e di quelli "sensibili" solo ai fini previsti e consentiti dalla legge stessa.

Dignità Personale: La dignità personale deve essere costantemente rispettata da tutti dal punto di vista fisico, morale e spirituale. La massima cortesia e il rispetto nei confronti degli utenti vengono richiesti a tutto il personale. Osservazioni in proposito possono essere rivolte al Coordinatore del Servizio.

L'utente ed i familiari sono invitati ad avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile, impegnativa e stressante.

Reclami: Il diritto degli utenti ad inoltrare eventuali reclami è considerato dalla cooperativa un punto qualificante per poter migliorare i servizi offerti; per tale fine sono stati predisposti appositi moduli, che verranno consegnati all'Utente al primo incontro.

Procedura Dei Reclami

I reclami e gli esposti relativi al servizio erogato devono essere riportati in forma scritta e contenere le generalità del proponente; sia se annunciati telefonicamente che direttamente. A decorrere da tale momento, essi dovranno essere sottoscritti entro cinque giorni. Il Coordinatore del servizio provvederà, poi, direttamente, a protocollarli nel Protocollo riservato del Servizio Domiciliare. I reclami e gli esposti anonimi non verranno presi in considerazione. Il Coordinatore del Servizio risponde in forma scritta, entro 15 giorni dalla data di presentazione. Egli, nell'ambito delle sue competenze, si impegna a rimuovere le cause che hanno generato il reclamo o il ricorso. Ogni mese, inoltre, il Coordinatore del servizio redige una relazione sui reclami che sarà trasmessa sia al Responsabile della Cooperativa che al Responsabile dell'ASL.

Diritti Personali

- Diritto alla privacy fin dal primo contatto;
- Diritto alla conoscenza delle procedure e chiedere copia dei documenti che lo riguardano;
- Diritto a ricevere informazioni sui motivi di accettazione/non accettazione della domanda;
- Diritto di essere rispettato.

Diritto Alla Sicurezza Fisica

Particolare attenzione è prestata all'adozione di specifiche dotazioni tecniche e corrette misure preventive per assicurare la massima sicurezza possibile agli utenti.

DOVERI DELL'UTENTE

Il rapporto tra l'utente, i familiari e la cooperativa è caratterizzato da reciprocità dove la Carta dei Servizi rappresenta un complesso di vicendevoli diritti e doveri.

I doveri fondamentali dell'utente e dei loro parenti sono:

- Accettare i servizi resi così come sottoscritti al momento della presentazione della domanda;
- Rispetto del personale operante, favorendo al massimo il loro lavoro riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore;
- Comportamento civile, corretto, disponibile.

Ciascun utente e familiare/care giver riceverà un contratto "accordo/regolamento" nel quale saranno specificati:

Il *Piano di Assistenza* riportante gli orari di arrivo e di partenza del personale, le modalità di accesso e le procedure di sicurezza, il Servizio di Assistenza Domiciliare da fornire dettagliatamente illustrato.

Relazione circa le responsabilità in materia di salute e sicurezza riguardo all'utente e allo staff della cooperativa gestrice.

Relazione circa 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.

Sarà definito nel contratto:

Il diritto di Utenti e Familiari all'informazione, al coinvolgimento e alla libera espressione

Le modalità di informazione e coinvolgimento di Utenti e Familiari: la Cooperativa assicurerà ad Utenti e Familiari la massima trasparenza e possibilità di confronto e collaborazione in tutte le fasi di realizzazione del servizio. Lo fa in particolare:

♣ in fase di accesso, informandoli puntualmente, sia attraverso il contratto, sia verbalmente che attraverso la Carta del Servizio, in merito a:

- finalità, organizzazione e attività del Servizio;
- diritti e doveri di Utente e Familiari e regolamento del Servizio;
- definizione e modalità di pagamento della eventuale retta;
- modalità di tutela della sicurezza e della privacy;
- modalità di comunicazione e partecipazione proprie del Servizio;

♣ in fase di realizzazione del Servizio:

- informando Utente e Familiari della pianificazione annuale o periodica delle attività;
- garantendo ad Utente e Familiari la possibilità di interloquire nel minor tempo possibile con le funzioni di responsabilità e coordinamento della Cooperativa, per tutti gli approfondimenti, segnalazioni o accordi ritenuti necessari;
- informando tempestivamente Utente e Familiari di tutte le problematiche sanitarie ed assistenziali rilevanti che possono sorgere nel percorso e coinvolgendoli nella scelta delle azioni necessarie;
- coinvolgendo sistematicamente Utente e Familiari nella definizione del PAI, in particolare in merito alle finalità assistenziali e riabilitative, alle attività previste e alle possibilità di personalizzazione del servizio;
- predisponendo e fornendo a Utenti e/o Familiari ad ogni inizio d'anno una sintesi della relazione annuale relativa al Servizio, che indichi in modo chiaro e trasparente il livello di organizzazione del Servizio, le attività svolte per gli Utenti, i Familiari, gli Operatori e la Sicurezza, i risultati conseguiti e le prospettive per l'anno entrante
- organizzando almeno 1 assemblea all'anno per i familiari , nella quale presentare la Relazione relativa al Servizio e confrontarsi su esigenze, richieste e proposte;
- organizzando nell'anno momenti strutturati di partecipazione alla vita sociale, quali feste, celebrazioni, uscite o quant'altro utenti, familiari e cooperativa ritengano utile (e sostenibile) per il miglioramento della qualità della vita degli anziani

I CRITERI DEONTOLOGICI CUI GLI OPERATORI DEVONO ATTENERSI IN RIFERIMENTO AL SERVIZIO

1. Il codice deontologico degli operatori d'assistenza ha lo scopo di mettere ogni operatore nella condizione di svolgere al meglio il proprio lavoro, nel rispetto di sé e dell'altro, al fine di mantenere un comportamento idoneo con un rapporto di reciprocità e coinvolgimento.
2. L'etica e la morale professionale (non nuocere – riservatezza – tutelare e proteggere) devono guidare le azioni degli operatori nell'esercizio delle loro funzioni.
3. L'operatore si preoccupa di utilizzare e conoscere al meglio ogni piano di lavoro, procedura, protocollo e attrezzature inerente alla mansione svolta. In tal senso è inoltre tenuto a conoscere ed applicare tutte le norme di sicurezza e ad utilizzare ogni mezzo di protezione individuale.
4. E' suo compito non perdere mai di vista l'obiettivo generale che è l'autonomia della persona (lavorare con/per l'utente per sostenere le sue capacità residue.)
5. L'operatore è tenuto a coltivare le proprie capacità di lavoro in équipe avendo consapevolezza e rispetto per i vari ruoli professionali al fine di garantire un adeguato atteggiamento pro-sociale.
6. L'operatore cura la propria formazione professionale attingendo alle fonti fruibili ed inoltre si rende disponibile ad ogni tipo di formazione continua proposta dall'organizzazione cui appartiene.
7. L'operatore è sempre consapevole della dimensione comunicativo/relazionale del proprio operato, intesa come strumento principale della relazione d'aiuto e del proprio mandato.
8. L'operatore è chiamato ad assumersi la responsabilità diretta rispetto alle proprie azioni/mansioni (facendo riferimento al buon senso professionale), anche quando queste sono parte di indicazioni impartite da superiori o dall'équipe di lavoro.
9. L'operatore, consapevole dei suoi limiti e delle sue risorse, deve saper gestire situazioni d'emergenza e difficoltà.
10. L'operatore deve essere disponibile alla condivisione delle proprie esperienze e conoscenze professionali, al fine di garantire l'omogeneità della qualità del lavoro anche quando le competenze individuali sono disomogenee.

Comportamento con l'utente

1. L'operatore coltiva le proprie capacità di accoglienza ed ascolto dell'altro, al fine di comprenderne ed osservare i bisogni espressi ed inespressi.
2. E' suo compito rispettare le residue risorse, l'autonomia, l'autodeterminazione ed i tempi degli utenti, avendo attenzione alla non sostituzione ma al mantenimento della propria individualità
3. E' importante che ogni operatore si preoccupi e si prepari a conoscere la dimensione emotiva ed affettiva dell'utente al fine di poter offrire sostegno in relazione ai bisogni psicologico/emotivi e/o materiali, rilevati in seno alla relazione d'aiuto.
4. L'operatore favorisce la socializzazione e l'integrazione tra gli utenti attraverso le attività e le risorse disponibili all'interno della struttura e sul territorio.
5. L'operatore considera la risorsa della famiglia e per questo cura e incentiva gli spazi di incontro tra l'utente ed i suoi familiari; parallelamente si occupa di creare continuità tra famiglia ed utente garantendo ad entrambe le parti l'accoglienza della dimensione affettiva che li unisce (rassicurazione, contenimento dell'affettività)

Comportamento con i colleghi

1. Le relazioni professionali e personali tra colleghi si fondano sul rispetto reciproco, indipendentemente dal ruolo ricoperto, in modo da garantire la necessaria collaborazione, orientata al buon funzionamento di tutta la struttura.
2. L'operatore cerca il modo di risolvere eventuali conflitti interpersonali attingendo alle proprie risorse e competenze relazionali, evitando ogni possibile ricaduta sugli utenti.
3. L'operatore ha il diritto/dovere di muovere ed accettare critiche costruttive, in particolare quando osserva o commette errori (involontari) che hanno conseguenze evidentemente negative.
4. L'operatore ha il diritto/dovere di curare il proprio stile comunicativo e di chiedere che l'altro faccia altrettanto, al fine di garantire il rispetto reciproco.
5. E' responsabilità di ogni operatore partecipare ai momenti di lavoro in équipe, contribuendo alla buona realizzazione dei processi organizzativi e di significato prodotti dal gruppo

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici della sede operativa/organizzativa sono ubicati in:

- Avellino (AV) alla Via Ferriera n°77 Tel. 0825 39771

E' garantita la reperibilità telefonica

Gli uffici della sede operativa/organizzativa garantiscono: Celerità nelle procedure; Trasparenza; Informatizzazione dei servizi di segreteria; Tempi ragionevoli di attesa agli sportelli; Flessibilità degli orari degli uffici che interagiscono con il pubblico;

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia previo appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi; L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

STANDARD QUALITATIVI

La cooperativa lavora per mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, come mezzo per assicurare che il servizio sia gestito e tenuto sotto controllo, in riferimento alla qualità e che rispondano alla norma di riferimento. Tutta la documentazione: è redatta in accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e la Politica Aziendale per la Qualità; definisce i requisiti, ciò che deve essere fatto e da chi; è esposta con un grado di dettaglio che dipende dalla complessità del processo descritto, dalla metodologia utilizzata, dalla capacità e dall'addestramento del personale chiamato a svolgere le rispettive attività; si avvale di una struttura ed un formato standard. Inoltre Il Sorriso ha quali principi fondamentali della sua missione: gestione democratica e partecipata, attraverso l'utilizzo di regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducono o limitino la partecipazione democratica, svuotino delle loro competenze gli organi sociali statutariamente ordinati, concentrano in maniera impropria responsabilità e poteri decisionali su singoli organi e soggetti; territorialità, ossia creazione di un forte legame organico con la comunità locale, volto a valorizzare in chiave solidaristica ed imprenditoriale le potenzialità di cui ogni territorio dispone per fronteggiare i bisogni dei cittadini, in particolare dei più deboli e svantaggiati, comporta la necessità di sviluppare un'azione costante di radicamento, di costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali e con le istituzioni finalizzata al perseguimento della promozione umana e all'integrazione sociale. Infine, il principale criterio che guida il sistema Gestione della Qualità è la ricerca della piena soddisfazione dell'utente, avendo come finalità il miglioramento continuo delle prestazioni.

OBIETTIVI	INDICATORI
Rispondere adeguatamente alla domanda di servizio espressa dal territorio.	Percentuale di domande accolte rispetto al totale delle domande presentate.
Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio.	Tempo medio (giorni) di attivazione del servizio e presa in carico degli utenti.
Limitare il <i>turn-over</i> degli operatori.	Numero medio di operatori per utenti.
Rilevare in modo sistematico e statisticamente significativo il grado di soddisfazione dell'utente.	Customer satisfaction.

SCHEDE segnalazioni

Spett.le “Il Sorriso” COOP. SOCIALE
Via Annarumma,97
Avellino (AV)

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ via _____ n. _____

Tel. _____ C. F. _____

SEGNALA

Suggerimenti Osservazioni Elogi Disfunzioni Reclami

Avellino . _____

Firma

Il/La sottoscritto/a _____, ai sensi del D. Lgs. n.196/2003, acconsente al trattamento dei dati personali indicati nella presente, che saranno utilizzati solo ed esclusivamente per gli scopi cui il procedimento si riferisce.

Firma
