

Carta dei Servizi



**Sistema Integrato dei Servizi
Domiciliari**

COMUNE DI BRESCIA
Zona Est e Nord

Gentile Signora/e, questa carta dei servizi le permetterà di conoscere gli obiettivi e l'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare offerto dalla Cooperativa Elefanti Volanti. Ringraziandola per averci scelto, saremo lieti di esserle vicino con i nostri operatori e di rispondere ai suoi bisogni.

Contatti

Sede Legale: Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

Telefono - Fax: 030 6591725 – 030 5106961

PEC: coop@pec.elefantivolantionlus.it

Mail: cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web: www.elefantivolanti.it

Rappresentante Legale: Dott.ssa Adalgisa Pricoco

Referente per l'accreditamento: Dott.ssa Elisa Piacenti

Mail referente: elisa.piacenti@elefantivolanti.it

Numero referente: 366 5753069

Responsabile della Carta: Dott.ssa Adalgisa Pricoco

Sede operativa Zona Est: Via G. Cimabue, 275 **Cell.:** 334 1124350

Apertura al pubblico: Lunedì e Venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Mercoledì dalle 14.00 alle 17.00.

Reperibile Telefonicamente: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Sede operativa Zona Nord: Via Maiera, 21 **Tel.:** 030 3099144

Apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

La seguente Carta entrerà in vigore all'attivazione del servizio e rimarrà in vigore per tutta la durata dello stesso, salvo eventuali modifiche.

Cos'è la Carta dei Servizi

La carta nasce dall'esigenza di instaurare una relazione costruttiva e qualificata tra Enti Erogatori di servizi ed i cittadini che ne usufruiscono.

E' uno strumento per:

- *informare gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;*
- *rendere partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;*
- *tutelare i cittadini da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;*
- *garantire la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione di questionari dedicati.*

Cosa contiene:

- *l'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;*
- *l'elenco degli strumenti a tutela del cittadino utente;*
- *la definizione dei tempi di validità e la pratica di diffusione della carta;*
- *le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto dei contenuti della Carta a tutela dei propri diritti.*

Chi siamo

La Cooperativa Elefanti Volanti, nasce a Brescia nel 1993 per offrire servizi alla persona.

Si occupa delle Famiglie e del benessere di tutti i loro componenti, dai bambini agli anziani.

Tra i servizi che gestiamo:

- *Assistenza domiciliare e Servizi di RSA aperta;*
- *Centri Diurni Integrati;*
- *Comunità residenziali per anziani;*
- *Consultorio Familiare (Accreditato con Regione Lombardia/ATS);*
- *Servizi per minori: asili nido, integrazione scolastica, Centri di aggregazione e Centri Giovani, CRE ecc.*
- *Mediazione linguistica culturale con gli Ospedali;*
- *Progetti di contrasto alla povertà e progetti di territorio in contesti a rischio di marginalità.*

Perché la Carta dei Servizi

Con l'innovazione normativa degli ultimi anni si punta a realizzare un sistema integrato di servizi che risponda alle reali esigenze della persona che si trova ad affrontare momenti o condizioni difficili.

Oggi i cittadini possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la

garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare le prestazioni erogate.

Il D.P.C.M. del 1994 stabilisce i seguenti principi fondamentali per l'erogazione di un servizio alla persona:

- **EGUAGLIANZA:** *il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti, riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali quale requisito per passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.*
- **IMPARZIALITÀ:** *il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso a chi ne abbia diritto.*
- **CONTINUITÀ:** *il servizio deve essere erogato in modo integrato, regolare e continuativo, compatibilmente alle risorse ed ai vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotto se non nei casi previsti dalla normativa del settore.*
- **PRINCIPIO DI SEMPLIFICAZIONE:** *le informazioni contenute devono essere chiare e facilmente comprensibili. L'obiettivo principale è assicurare che i cittadini possano*

facilmente comprendere cosa aspettarsi dal servizio.

- **PARTECIPAZIONE:** Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati attesi, risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane).

Il servizio di assistenza domiciliare

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare comprende interventi di natura socio-assistenziale, di cura e di assistenza alla persona e nell'ambiente in cui vive ed è inserito. Il supporto domiciliare ha lo scopo di:

- *consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;*
- *favorire l'autonomia della persona nel contesto familiare e sociale;*
- *mantenere le autonomie residue della persona nel contesto familiare e sociale, limitando la dipendenza da altri soggetti;*
- *evitare situazioni di emarginazione sociale;*

- *alleviare il carico assistenziale familiare;*
- *promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo e la partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;*
- *ridurre l'esigenza di ricorso a strutture residenziali.*

I Destinatari

I destinatari del servizio di assistenza domiciliare sono i cittadini residenti nel Comune di Brescia, con le seguenti caratteristiche:

- *anziani con lieve perdita dell'autonomia che necessitano di un sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana;*
- *anziani non autosufficienti con capacità cognitive che necessitano di un supporto logistico per adempiere alle attività della vita quotidiana;*
- *anziani compromessi dal punto di vista sanitario che necessitano di un supporto ad integrazione delle attività sanitarie o socio sanitarie;*
- *persone adulte in situazione di fragilità, anche temporanea, con limitazioni dell'autonomia personale che necessitano di interventi a domicilio;*
- *soggetti adulti in condizione di disabilità che necessitano di un supporto a domicilio.*

Modalità di accesso al servizio

Modalità di accesso, dimissione e attivazione del servizio

Il beneficiario o un suo familiare può richiedere l'accesso al servizio verso il Servizio Sociale del Comune che valuta la reale necessità di presa in carico e definisce un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente le prestazioni, i tempi e le modalità del servizio.

Il beneficiario potrà quindi condividere e sottoscrivere il Piano di Utilizzo settimanale del Voucher e scegliere l'ente erogatore del servizio tra quelli accreditati: la scelta dell'ente erogatore potrà cambiare anche in itinere. Il Comune trasmette copia del Piano di Utilizzo dei Voucher al Coordinatore dell'Ente accreditato che entro 24 ore attiverà e comunicherà al Comune via e-mail le generalità dell'operatore Socio Assistenziale (di seguito ASA) individuato per l'intervento.

La cessazione/dimissione dal servizio potrà avvenire in seguito a:

-  recesso da parte dell'utente;
-  rivalutazione del bisogno certificata dal Servizio Sociale Territoriale;
-  modifica del PAI e passaggio ad altra unità di offerta.

Si precisa che la temporanea sospensione del servizio per esigenze dell'utente non comporta – nel caso di riammissione al servizio – un nuovo iter di ammissione.

Modalità di realizzazione del servizio

L'operatore che realizza il servizio è l'Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o l'Operatore Socio Sanitario (OSS) in possesso dell'attestato regionale.

Le prestazioni di SAD si articolano negli interventi sotto declinati:

a) *prestazioni di assistenza, mobilitazione, igiene e cura della persona;*

b) *prestazioni di igiene e cura dell'ambiente domestico;*

c) *prestazioni complementari di accompagnamento e trasporto esterno per commissioni, visite mediche e specialistiche, attività di socializzazione e preparazione/somministrazione del pasto e altre attività legate al progetto di vita.*

Elefanti Volanti, attraverso i propri operatori, garantisce l'utilizzo di ulteriori figure qualificate per specifiche esigenze, previste all'interno del progetto individuale. Si impegna altresì a:

● *realizzare piani assistenziali individualizzati;*

● *concorrere al monitoraggio dei servizi erogati;*

● *partecipare alle riunioni interne di monitoraggio e coordinamento dei servizi.*

Il personale

Elefanti Volanti garantisce la copertura del servizio per le zone territoriali in cui ha in essere una sede operativa:

ZONA NORD: Via Maiera, 21 Brescia

ZONA EST: Via Cimabue, 275 Brescia

Coordinamento del Servizio

Il coordinatore ha il compito di collaborare, nell'ambito del progetto di rete, con le realtà coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, famiglie,...).

Svolge le seguenti funzioni:

- *Informa l'utenza sulle modalità dell'espletamento del servizio;*
- *Coordina l'équipe degli operatori;*
- *Concorda con le Assistenti Sociali gli obiettivi e i contenuti del PAI;*
- *Verifica periodicamente gli interventi in atto con le Assistenti Sociali;*
- *Si rende disponibile a incontrare l'utente, anche a domicilio, in caso di problematiche relative al servizio;*
- *E' presente, ove richiesto, all'incontro di attivazione del Servizio.*

La centralità delle famiglie

Elefanti Volanti considera famiglia, e tutti i suoi componenti, non solamente destinataria degli effetti benefici dei servizi ma soggetto protagonista e attivo all'interno del progetto personalizzato ad essa dedicato. Per questo riteniamo importante condividere in

maniera chiara e trasparente metodologie, strumenti e approcci impiegati per il raggiungimento di obiettivi definiti.

Oltre alla disponibilità e professionalità dei nostri operatori, offriamo alla famiglia strumenti informativi e comunicativi quali:

- *la presente Carta dei Servizi, utile per orientarsi rispetto l'offerta della cooperativa;*
- *i recapiti telefonici del responsabile e del coordinatore del servizio della cooperativa;*
- *i questionari di gradimento, trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy: saranno un utile feedback per migliorare sempre più la nostra proposta;*
- *possibilità di presentare reclamo e/o suggerimenti sul servizio, che saranno accolti tempestivamente, restituendo una soluzione positiva alle criticità.*

Servizi Offerti

Attraverso la presa in carico e i nostri operatori, garantiamo:

- **CARE MANAGER LEGGERO:** supporto leggero alla persona, individuando e monitorando interventi e soluzioni semplici, per favorire la sua permanenza nel domicilio, collegarla al territorio e contrastare l'isolamento sociale.
- **SPESA AL DOMICILIO:** attività di sostegno tramite acquisto di alimentari, medicinali, capi di vestiario, biancheria e prodotti di prima necessità, per persone in condizioni di fragilità, che non sono in grado di provvedere autonomamente alla spesa quotidiana e non possono

contare su reti parentali di riferimento.

- **IGIENE PERSONALE:** operazioni di supporto/sostituzione nella cura e pulizia della persona, al fine di garantire l'igiene e il benessere nel rispetto della sua privacy e della sua dignità.
- **IGIENE DELL'AMBIENTE:** pulizia degli spazi di vita della persona, con particolare riferimento alla sanificazione ed aereazione degli ambienti; accorgimenti e consigli pratici che possano prevenire incidenti domestici.
- **COMPAGNIA:** spazio di relazione e di ascolto, per valorizzare l'anziano e la sua storia, intercettare eventuali difficoltà e ridurre la solitudine.
- **ADATTAMENTO ALL'AMBIENTE DI VITA:** servizio di informazione e consulenza per adattare l'ambiente di vita alle esigenze della persona.
- **ADDESTRAMENTO DEL CARE GIVER:** sostegno al familiare che si prende cura dell'anziano e/o disabile, per renderlo più autonomo nel suo compito. Si trasferiscono conoscenze, metodologie e strumenti per contenere l'ansia e ridurre lo stress assistenziale, migliorando la qualità di vita familiare.
- **RAPPORTI CON IL MMG:** attivazione e mantenimento dei rapporti con il medico di medicina generale, quale riferimento sanitario principale per la persona anziana.

Accompagnamento della persona dal medico per visite, controlli, ricettazione.

● **ADDESTRAMENTO ALIMENTARE:** sensibilizzazione dell'anziano al tema di una corretta alimentazione, fornendo le conoscenze di base necessarie alla scelta corretta di alimenti.

● **TELESOCCORSO:** fornitura di un servizio di pronto intervento che garantisce agli assistiti un soccorso immediato nel caso di malori, cadute accidentali, o incidenti domestici. Il servizio è volto a garantire tranquillità e sicurezza alle persone a rischio sociale e/o sanitario e può essere integrato con interventi di “teleassistenza”.

● **AIUTO AL PASTO:** aiuto agli anziani e alle persone che non sono in grado di cucinare in modo autonomo, per il confezionamento e la somministrazione del pasto e nel rigoverno della cucina.

● **DISBRIGO PRATICHE BUROCRATICHE:** aiuto nelle incombenze con uffici vari quali ATS, ASST Spedali Civili, banca, ufficio postale, uffici comunali (predisposizione delle pratiche e raccolta della documentazione). Verifica del regolare pagamento delle utenze domestiche e spese dell'abitazione, anche per eventuale prevenzione rispetto ad eventuali truffe. In seguito alla nomina di un ADS possibilità di attivare un supporto all'amministratore nella gestione del denaro per le

spese ordinarie.

- **TRASPORTO SOCIALE:** trasporto temporaneo a persone che non sono in grado di utilizzare i normali mezzi pubblici (autobus, taxi, metro) per visite, terapie e attività di socializzazione.
- **GIORNATA DI SOCIALIZZAZIONE:** opportunità di relazione e svago sul piano ricreativo/culturale, attraverso la partecipazione ad iniziative, attività e gite di interesse dell'anziano, al fine di ridurre l'isolamento sociale.
- **USCITE SUL TERRITORIO:** favorire la mobilità nel territorio di riferimento, al fine di mantenere il legame con il quartiere di appartenenza e sentirsi attivi.

Ulteriori Servizi

- **SOGGIORNI CLIMATICI:** informazione sulle opportunità di vacanza di gruppo, sia per anziani autosufficienti che per anziani o disabili con limiti dell'autonomia, organizzati in località climatiche e termali, con valenza preventiva e promozionale.
- **PASTI:** il servizio offre un pasto completo di tutti i principi nutritivi a persone che non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione del pranzo o che rischiano di nutrirsi in modo disordinato. Il pasto può essere fruito a domicilio o presso le sedi dei centri diurni attivando delle connessioni territoriali.

● **SUPPORTO ALLE FAMIGLIE PER ASSISTENTI**

FAMILIARI: verrà assicurata una modalità di risposta alle rilevanti necessità di assistenza dei soggetti fragili e della famiglia, con sostegno personalizzato e a domicilio per il tramite di assistenti familiari. L'attività si svolgerà presso la struttura operativa territoriale e prevederà per le famiglie una valutazione congiunta dei bisogni e la relativa consulenza, anche al fine della individuazione della figura più idonea.

● **SERVIZI SEMI RESIDENZIALI SOCIALI (CENTRI**

DIURNI): servizi diurni a valenza preventiva ed integrativa dell'assistenza domiciliare. Il CD si rivolge a persone autosufficienti, offrendo occasioni di incontro ed iniziative per potenziare interessi ed hobby. Supporta gli anziani e le persone più fragili anche mediante l'erogazione di servizi quali bagno protetto e mensa.

● **SERVIZI RESIDENZIALI SOCIALI (ALLOGGI**

SOCIALI): soluzione abitativa in un ambiente controllato e protetto, destinata a persone con lievi difficoltà nella gestione della vita quotidiana, che possono rimanere nel proprio contesto di vita e prevenire situazioni di disagio sociale.

● **LE CONVIVENZE PER ANZIANI:**

promozione di forme di *co-housing* sociale (convivenza di 2-3 persone anziane nel medesimo appartamento di grandi dimensioni), nelle quali attivare forme di protezione e sostegno.

● **SPORTELLLO PER L'ASSISTENZA FAMILIARE:**

promuovere azioni di rete al fine di dare una risposta agli utenti che necessitano di supporto nella ricerca dell'assistente familiare.

● **SERVIZIO ADATTAMENTO AMBIENTI DI VITA:**

promuovere azioni per il servizio adattamento ambienti di vita.

● **BADANTATO DI CONDOMINIO:** promuovere azioni per il servizio di badantato di condominio.

Attività aggiuntive e/o integrative

La Cooperativa si impegna, ove necessario, a garantire servizi aggiuntivi quali:

- *sgombero locali, pulizia ordinaria e straordinaria dell'ambiente domestico anche con l'uso di macchinari;*
- *riparazione di oggetti ed impianti ad uso domestico;*
- *lavaggio e stiratura di indumenti non effettuabile a domicilio.*

Interventi sulla persona:

- *Podologo, Parrucchiere/barbiere.*

Tariffe e profili

Le tariffe sono stabilite in base ad una attenta analisi del bisogno dell'utente, componendo un budget di cura complessivo che varia da 100 a 1.000 Euro. Attraverso un Piano di intervento Personalizzato vengono declinati i servizi e il numero di accessi erogabili all'interno del budget stabilito. Il contributo finanziario dell'utente viene calcolato in base al reddito, garantendo un approccio equo e personalizzato alla copertura dei costi complessivi.

I profili e le tariffe sono i seguenti:

Profilo Telesoccorso - *valore mensile euro 20,00 onnicomprensivi*
Attività di monitoraggio preventivo per il tramite del dispositivo di telesoccorso.

Profilo 1 – *valore mensile euro 100,00 onnicomprensivi*

Interventi di bassa complessità e breve durata, svolti principalmente da un singolo operatore, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti occasionali e che possono essere modulati in base ai bisogni.

Profilo 2 – *valore mensile euro 200,00 onnicomprensivi*

Interventi di bassa complessità e breve durata, svolti principalmente da un singolo operatore, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti non solo occasionali e che possono essere modulati in base ai bisogni.

Profilo 3 – *valore mensile euro 300,00 onnicomprensivi*

Interventi di lieve complessità, da eseguirsi prevalentemente

attraverso un operatore singolo, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti costanti e regolari di breve durata, in genere a cadenza settimanale, e/o diversificati in base ai bisogni.

Profilo 4 – *valore mensile euro 400,00 onnicomprensivi*

Interventi di lieve complessità, da eseguirsi prevalentemente attraverso un operatore singolo, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti costanti e regolari di breve durata, in genere con più passaggi settimanali, e/o diversificati in base ai bisogni.

Profilo 5 – *valore mensile euro 500,00 onnicomprensivi*

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti anche plurisettemanali.

Profilo 6 – *valore mensile euro 600,00 onnicomprensivi*

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti anche plurisettemanali e con eventuali più passaggi in alcune giornate.

Profilo 7 – *valore mensile euro 700,00 onnicomprensivi*

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti

regolari e costanti anche plurisettemanali e con più passaggi durante le giornate.

Profilo 8 – *valore mensile euro 800,00 omnicomprendivi*

Interventi di alta complessità, con alcune prestazioni eseguite con la necessaria compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti, con parziale sostituzione dei caregiver, anche plurisettemanali e con più passaggi durante le giornate.

Profilo 9 – *valore mensile euro 900,00 omnicomprendivi*

Interventi di alta complessità, con prestazioni legate a situazioni di non autosufficienza ed eseguite spesso in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti continuativi, con sostituzione dei caregiver, con articolato sistema di integrazioni con i servizi sanitari e socio sanitari.

Profilo 10 – *valore mensile euro 1.000,00 omnicomprendivi*

Interventi di alta complessità, con prestazioni legate a situazioni di non autosufficienza ed eseguite spesso in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti continuativi, con sostituzione dei caregiver, con articolato sistema di integrazioni con i servizi sanitari e socio sanitari e di preparazione a servizi a maggiore intensità

Tariffe attività Aggiuntive e/o Integrative

I servizi aggiuntivi saranno proposti previa consegna di un preventivo e verranno erogati a seguito di accettazione da parte dell'utente dopo attenta valutazione delle necessità e/o bisogni del committente.

Il servizio e la rete territoriale

Elefanti Volanti è un ente multiservizi che consente alle famiglie di essere affiancati in merito a:

- *servizi residenziali sociali;*
- *servizi semiresidenziali e sociali;*
- *servizi socio sanitari.*

Attraverso l'accordo quadro con il Comune garantisce il servizio di Comunità Residenziale per Anziani (C.R.A.).

Il **Consultorio Crescereinsieme**, all'interno del tessuto territoriale, consente ad Elefanti Volanti di offrire le prestazioni specialistiche convenzionate.

Reclami e suggerimenti

La Cooperativa Elefanti Volanti è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente "Carta dei Servizi" attraverso un apposito modulo (allegato alla carta e consegnato in forma cartacea).

Il modulo delle segnalazioni può essere presentato:

- di persona, presso la sede della Cooperativa Elefanti

Volanti s.c.s. Onlus – Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Via fax al numero 030 5106961;

 inviando una e-mail a cooperativa@elefantivolanti.it.

Entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo sarà fornita risposta scritta, e archiviata all'interno dei sistemi informativi della Cooperativa.

Ristoro in caso di disservizi

Eventuali reclami di difformità da quanto previsto in questo documento potranno essere inoltrate a: cooperativa@elefantivolanti.it mediante la compilazione dell'*apposito modulo allegato* oppure contattando telefonicamente il numero 030 6591725.

Il reclamo sarà preso in carico dal Coordinatore referente del servizio per essere analizzato. Successivamente, si provvederà, a seconda di quanto accertato, a mettere in atto le azioni correttive necessarie. Nel caso quanto indicato abbia creato un oggettivo disservizio alla persona assistita, si provvederà all'eventuale ristoro concordando gratuitamente lo svolgimento della specifica attività segnalata nell'apposito modulo.

Rilevazione soddisfazione dell'utenza

Elefanti Volanti si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla

frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi previsti dai questionari. Inoltre i dati estrapolati e analizzati verranno impiegati dalla cooperativa per perseguire miglioramenti e puntare a standard qualitativi sempre più elevati. *Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metteranno a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.*

Certificazione della Qualità



La Cooperativa Elefanti Volanti è in possesso del certificato di qualità **ISO 9001:2015**.

L'adozione di un sistema di gestione della qualità, consente di monitorare i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio, ottenere e incrementare la soddisfazione dell'utenza.

Obiettivi della politica della qualità:

- *migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi;*
- *perseguire la soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente e famiglie) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite;*

- *valorizzare il personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati, garantirne la motivazione ed il coinvolgimento, la formazione di massima professionalità e competenza;*
- *estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento continuo.*

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un “controllo di processo”. Integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento.

Formazione operatori e supervisione

Tutto il personale seguirà una formazione obbligatoria (minimo 10 ore formative all'anno) su tematiche inerenti alle attività svolte nel sistema della domiciliarità.

Oltre alla formazione obbligatoria tutto il personale parteciperà ad equipe settimanali e a incontri di supervisione mensile con personale specializzato interno e/o esterno alla Cooperativa.

Previsione di sistema di controllo

Il coordinatore effettua il controllo e l'efficacia delle prestazioni erogate attraverso visite domiciliari.

La privacy

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

