

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



CARTA DEI SERVIZI

Società Cooperativa Sociale La Persona ONLUS

PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO	2
CHI SIAMO	2
DOVE SIAMO	2
CONTATTI.....	3
MISSION.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
I NOSTRI SERVIZI.....	5
LE NOSTRE RISORSE	10
POLITICA DELLA QUALITA'	12
LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI	13

PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale La Persona è stata predisposta ai sensi dell'art. 13 della Legge quadro 328/2000 secondo le indicazioni fornite dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Ministero della Sanità (DPCM del 27 gennaio 1994 e DPCM del 19 maggio 1995).

La Carta dei Servizi definisce in modo chiaro l'offerta dei servizi, le modalità di funzionamento, la qualità minima garantita e le condizioni per facilitarne la valutazione da parte dell'utente.

Il documento vuole essere una manifestazione concreta dell'impegno della Cooperativa a esplicitare, mantenere e migliorare i propri standard di qualità e al contempo essere stimolo al dialogo con l'utenza.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale nasce a Bergamo nel 1981, per rispondere ad un bisogno che la comunità bergamasca esprimeva in quel momento: garantire un intervento assistenziale ed educativo ai bambini e ai ragazzi con disabilità che erano stati inseriti nelle scuole, per iniziare il nuovo percorso di inclusione indicato dalla Legge 517/77: nasceva così la figura dell'Assistente Educatore. Nel 1993 la Cooperativa ordinaria LA PERSONA ha promosso la nascita della COOPERATIVA SOCIALE LA PERSONA, recependo quanto dichiarato dalla legge 381, la quale identifica nelle cooperative sociali i soggetti che hanno la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione dei cittadini". In tutti questi anni, ogni intervento operativo che abbiamo realizzato ha portato con sé un'idea di educazione, di relazione e di tessitura di rapporti con le famiglie, le istituzioni e il territorio: è su questi principi che la nostra Cooperativa ha sviluppato la professionalità dei suoi soci e la sua esperienza.

All'inizio degli anni novanta La Persona amplia e diversifica le sue unità di offerta organizzando, accanto alla tradizionale Area dei servizi educativi, l'Area dei servizi rivolti alle persone anziane. Nascono così i Servizi Domiciliari per Anziani e i Servizi Assistenziali ed Infermieristici nelle Residenze.

Adempimenti legali e formativi:

- Atto di costituzione il 3 ottobre 1981;
- adeguamento alla L 381/1991 Disciplina delle Cooperative Sociali il 31 maggio 1993;
- iscrizione al Registro delle Imprese di Bergamo il 19 giugno 1996 al numero 45797 e R.E.A. 274064;
- iscrizione alla Confcooperative Bergamo il 3 ottobre 1981;
- iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali alla sezione "A" foglio 93 progressivo 47 della Regione Lombardia l'11.4.1994;
- iscrizione all'Anagrafe delle ONLUS (di diritto in qualità di cooperativa sociale);
- iscrizione all'Albo delle Società Cooperative con il numero A111171 il 9/03/2005
- iscrizione alla sezione "cooperative a mutualità prevalente di diritto" nella categoria "cooperative sociali".

La Cooperativa Sociale La Persona dispone di un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 per la "progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi" (certificato n° 13362 rilasciato in prima emissione il 4 giugno 2008 dall'Istituto di Certificazione della Qualità Certiquality) e confermata fino al 26/5/2017

DOVE SIAMO

Sede legale: via Lazzaretto n. 22, Bergamo

Orari ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00

CONTATTI

UFFICIO

Telefono 035.239547
 Fax 035.241432
 e.mail info@lapersona.it
 pec: lapersona@pec.confcooperative.it

Cognome nome	Ruolo	Contatti
Vanotti Ester	Presidente e Responsabile area anziani psichiatria	vanotti@lapersona.it
Sormanni Giuseppina	Vice-Presidente e Responsabile gestione contratti	sormanni@lapersona.it
Terzi Osvaldo	Responsabile area amministrativa	amministrazione@lapersona.it
Curnis Vanda	Responsabile area handicap e minori Responsabile Risorse Umane	curnis@lapersona.it
Peron Veronica	Impiegata e addetta alla segreteria	peron@lapersona.it
Valdani Viviana	Impiegata	valdani@lapersona.it
Comitato formazione	Responsabile organizzazione corsi di formazioni per personale interno	formazione@lapersona.it

COORDINATORI

Cognome nome	Area	Contatti
Taschini Monica	minori e disabilità	taschini@lapersona.it
Pagnoncelli Cristina	minori e disabilità	pagnoncelli@lapersona.it
Ghidotti Veronica	minori e disabilità	ghidotti@lapersona.it
Pedrali Federica	minori e disabilità	pedrali@lapersona.it
Piantoni Stefania	minori	nidolovere@gmail.com
Tironi Anna	psichiatria	info@lapersona.it
Kehdr Sara	Anziani	info@lapersona.it
Calzà Daniela	Anziani	info@lapersona.it
Zito Pietro	Disabili	crm.albino@alice.it

MISSION

La Cooperativa si pone l'obiettivo di perseguire il benessere generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei suoi cittadini più vulnerabili. Tra gli obiettivi prioritari vi è quindi l'accompagnamento all'inserimento nella vita attiva e sociale di persone con disabilità fisiche e psichiche, minori e anziani e quanti altri possano essere riconosciuti dalla società come persone in stato di disagio e/o di emarginazione.

Gli altri elementi che delineano la *mission* associativa sono:

- l'**integrazione** sociale e lavorativa delle persone svantaggiate;
- la **dimensione educativa** che si evidenzia nel lavoro di cura e di assistenza, nella partecipazione democratica e nel rispetto delle regole;
- la **territorialità** intesa come conoscenza e ascolto dei bisogni del territorio nel quale lavora;
- la **flessibilità** intesa come capacità di rispondere ai bisogni e alle esigenze della comunità, degli utenti, dei servizi, dei soci e dei dipendenti;
- la **crescita professionale** assicurata dalla promozione di percorsi formativi, di qualificazione e di aggiornamento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attenzione all'individuo nella sua interezza rappresenta il valore fondativo della Cooperativa, ben espresso anche nel suo stesso nome: La Persona.

La concezione di persona di cui si fa portatrice si riferisce all'individuo con la sua storia di vita, le sue disabilità, ma anche le sue abilità, i suoi progetti, i suoi legami familiari, le sue relazioni interpersonali, senza tralasciare i riferimenti imprescindibili alla struttura sociale e culturale del territorio in cui vive.

La Cooperativa Sociale La Persona ha plasmato e personalizzato la propria organizzazione secondo i seguenti principi e valori:

- **centralità della persona**, che si esprime attraverso l'ascolto delle esigenze e dei bisogni sia degli utenti sia del personale.
- **uguaglianza**: garantendo la parità di trattamento nell'erogazione del servizio senza alcuna discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. Non si tratta chiaramente di uniformare le prestazioni, che al contrario vengono personalizzate e calibrate sulle singole situazioni, bensì di evitare qualsiasi forma di discriminazione nell'accesso ai servizi.
- **accessibilità** ai servizi che prevede la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare il più possibile l'accesso alle prestazioni.
- **continuità** attraverso l'erogazione regolare e senza interruzioni di tutti i servizi, affrontando eventuali imprevisti organizzativi e gestionali con tempestività e attenzione ai bisogni degli utenti.
- **co-partecipazione** grazie all'impegno ad accogliere e a valutare attentamente le osservazioni e i suggerimenti provenienti dall'utente e dalla sua famiglia, i quali contribuiscono attivamente alla realizzazione e al miglioramento del servizio.
- **la riservatezza e la tutela della privacy** attraverso l'impegno a gestire le informazioni ottenute nell'espletamento del servizio con la massima riservatezza e nella piena osservanza delle normative vigenti in materia di privacy.

I NOSTRI SERVIZI

La nostra Cooperativa svolge le propria attività nell'ambito dell'assistenza alle persone con disabilità, ai minori, ai disabili psichici e alle persone anziane, privilegiando da sempre il rapporto con la Pubblica Amministrazione e con Enti di Pubblico Interesse. I servizi che offriamo sono riconducibili agli ambiti educativo, scolastico, riabilitativo, di integrazione territoriale, residenziale e di assistenza.

I settori operativi possono essere ulteriormente distinti in:

- assistenza educativa scolastica a minori con disabilità;
- assistenza domiciliare a minori e/o disabili;
- gestione di progetti educativi presso strutture scolastiche;
- organizzazione e gestione di Centri Ricreativi Estivi;
- gestione di Asili Nido;
- gestione di Centri Diurni Disabili;
- gestione di Servizi Formazione all'Autonomia;
- gestione di Residenze Sanitarie per Disabili;
- gestione di Strutture residenziali per pazienti psichiatrici;
- servizi di assistenza anziani presso case di riposo;
- servizi di assistenza domiciliare ad anziani (SAD).

Servizi area disabilità

La Cooperativa La Persona è specializzata nel lavoro rivolto alle persone con disabilità. Il nostro personale accompagna la realizzazione del progetto di vita della persona disabile, dall'infanzia all'età adulta, fornendo servizi di tipo educativo, assistenziale e didattico, in considerazione dell'età e del tipo di intervento richiesto.

Assistenza Scolastica	L'Assistenza educativa è un servizio fornito su richiesta dei Comuni al fine di garantire il diritto all'istruzione e allo studio degli alunni disabili o con bisogni educativi speciali. Questo servizio nasce principalmente dall'esigenza di predisporre un intervento a favore dei minori con disabilità ma si rivolge anche alle loro famiglie, grazie a una metodologia di attivazione e di condivisione di risorse e potenzialità finalizzata al sostegno reciproco e alla condivisione di competenze educative.
Assistenza Domiciliare Handicap (ADH)	L'Assistenza Domiciliare Handicap consiste in un percorso educativo di affiancamento nel contesto naturale di vita (casa, spazi ricreativi ed educativi del territorio), fuori dall'orario scolastico, atto a promuovere l'autonomia, l'integrazione e il sostegno del minore e della sua famiglia. Il servizio di Assistenza Domiciliare, attraverso l'impiego di personale qualificato e competente, ha il compito di organizzare interventi che mirano all'integrazione e all'autonomia, fungendo da punto di raccordo tra la famiglia, le agenzie educative e le organizzazioni di volontariato del territorio.
Servizio Formazione Autonomia (SFA)	Il Servizio Formazione all'Autonomia per persone disabili è un servizio sociale territoriale volto ad attivare interventi mirati a favore di persone disabili che possiedono discrete capacità relazionali e di comunicazione, allo scopo di promuovere la ricerca e lo sviluppo di percorsi di integrazione all'interno del progetto di vita.

	<p>Gli interventi sono a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro nell'ambito familiare, sociale e professionale.</p> <p>L'organizzazione del servizio garantisce la partecipazione attiva della persona e della sua famiglia al percorso educativo definito nel progetto individualizzato. Il servizio è prevalentemente diurno ma vengono svolte anche attività serali, weekend e vacanze.</p>
Residenza Sanitaria Disabili (RSD)	<p>La RSD è una tipologia di servizio socio-sanitario per persone con disabilità di età inferiore a 65 anni, non assistibili a domicilio, nelle condizioni di disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa.</p> <p>In queste strutture vengono garantite agli ospiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria; - riabilitazione di mantenimento; - residenzialità anche permanente; - programmi individualizzati; - coinvolgimento delle famiglie.
Centri Diurni Disabili (CDD)	<p>Il CDD accoglie persone disabili adulte di età compresa tra i 18 ed i 65 anni. La disabilità presente è di tipo psicofisico medio grave con diversi quadri clinici. L'azione educativa è volta al supporto ed alla promozione dello sviluppo globale della persona in termini di benessere fisico e psichico.</p>
Centri Socio Educativi (CSE)	<p>Il Centro Socio Educativo è un servizio diurno che, attraverso la presa in carico globale della persona e l'attivazione di percorsi individualizzati, ha come obiettivo prioritario mantenere e/o potenziare le abilità. Si occupa dei bisogni primari (alimentazione, cura fisica, etc.) e secondari (istruzione, socializzazione, gioco, etc.) dei propri utenti. Tali servizi sono guidati dalla volontà di superare il semplice approccio assistenziale all'utente e favorire il suo inserimento in una più ampia rete sociale.</p> <p>Il servizio è rivolto a persone che si avviano verso l'età adulta: adolescenti (in età post-scuola dell'obbligo); adulti che si trovano in una situazione di disabilità fisica, intellettiva e/o relazionale.</p>

Servizi area minori

La Cooperativa La Persona gestisce, fin dalla sua fondazione, servizi integrativi al tempo della scuola, rivolti a bambini e ragazzi che frequentano le scuole di ogni ordine e grado.

Molti di questi servizi nascono in co-progettazione con enti pubblici e privati per rispondere alle esigenze di conciliazione del tempo scolastico con le esigenze lavorative delle famiglie.

Per questo, vengono erogati differenti servizi:

- integrazione dei servizi nella scuola dell'infanzia (attivazione di laboratori, assistenza durante i pasti, assistenza durante il riposo pomeridiano...);
- organizzazione di Centri Ricreativi Estivi rivolti a bambini e ragazzi di età compresa tra i 3 e i 14 anni;
- servizi pre e post scuola, gestiti da educatori competenti che si occupano della custodia degli alunni all'interno di un ambiente educativo stimolante, in cui vengono proposte attività ludico-ricreative;
- servizi di assistenza al tempo mensa, in cui si attivano progetti di educazione alimentare e di

socializzazione tra pari;

- servizi pomeridiani di aiuto allo svolgimento dei compiti scolastici;
- laboratori educativi.

Prima infanzia (asili nido, spazi gioco, ludoteche, scuole dell'infanzia, ecc.)	<p>La nostra Cooperativa ha maturato un'esperienza pluriennale nella gestione dei Servizi rivolti alla prima infanzia. I servizi per la prima infanzia sono servizi di cura e di educazione, rivolti ai bambini e alle loro famiglie, con il compito di garantire e sostenere lo sviluppo integrale di ogni persona. Nel perseguire le proprie finalità, i servizi per la prima infanzia gestiti dalla Cooperativa La Persona offrono un contesto relazionale e ambientale adeguato all'età dei bambini che lo frequentano, attivando forme di collaborazione anche con i servizi presenti sul territorio. I bambini e le bambine entrano nei servizi per la prima infanzia con le loro famiglie, le quali nel rapporto con gli educatori trovano un valido confronto sulle modalità di accudimento e di educazione dei loro piccoli, sui loro bisogni e sulle loro competenze. Gli educatori sostengono e accompagnano le madri e i padri, aiutandoli nei passaggi della crescita dei figli così come nell'esperienza all'interno dei servizi.</p>
Servizi pre-post scolastici, assistenza mensa, trasporto	<p>Queste prestazioni sono servizi integrativi alle attività scolastiche e si propongono di rispondere alle esigenze familiari di conciliazione famiglia-lavoro offrendo un'assistenza professionale ai minori.</p>
Servizi di aiuto compiti	<p>L'aiuto compiti è un servizio extrascolastico che offre un aiuto concreto nell'attività dello studio. Il servizio, attraverso la figura dell'educatore, supporta bambini e ragazzi nello svolgimento dei compiti e dello studio lavorando in direzione del raggiungimento di progressive forme di autonomia e responsabilizzazione. Il servizio può essere svolto singolarmente o in piccolo gruppo.</p>
Assistenza Domiciliare Minori	<p>L'A.D.M. è un percorso educativo rivolto a minori e al loro nucleo familiare, che si propone di dare aiuto nel delicato compito di promuovere la crescita armonica e lo sviluppo psico-affettivo e relazionale del bambino/adolescente ed è finalizzata ad evitare, o ridurre, situazioni di isolamento sociale, di emarginazione e di istituzionalizzazione del minore, migliorandone, di conseguenza, la qualità della vita, la capacità di relazione e di integrazione, nonché di gestione delle difficoltà quotidiane da parte del gruppo-famiglia. Il servizio, inoltre, ha l'obiettivo di prevenire anche fenomeni di disagio e devianza giovanile (abbandono scolastico, uso di stupefacenti, delinquenza minorile). Nell'impostazione del servizio A.D.M. verrà applicata una prospettiva che considera la famiglia in modo completo, in quanto è indispensabile concentrare l'attenzione non solo sul minore, ma anche sull'adulto.</p>
Gestione di Centri Ricreativi Estivi	<p>I CRE rispondono alle esigenze ludiche e aggregative dei minori e ne favoriscono la socializzazione, offrendo loro occasioni di incontro, di gioco e di divertimento durante i mesi estivi e conciliando le esigenze lavorative dei genitori.</p>

Servizi area anziani

La Cooperativa La Persona ha consolidato una ferma esperienza nella gestione di servizi rivolti alla popolazione anziana.

La nostra Cooperativa fornisce un sostegno di tipo assistenziale e infermieristico presso strutture private che accolgono persone anziane (case di riposo), o presso il domicilio dell'utente, attraverso figure professionali quali ASA, OSS e infermieri/e.

Assistenza socio-assistenziale in RSA	<p>La Cooperativa gestisce strutture residenziali che accolgono anziani garantendo una risposta assistenziale e sanitaria a tutte le esigenze degli ospiti residenti. L'Assistenza socio-assistenziale in struttura garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • igiene personale, • aiuto nella preparazione e assunzione dei pasti, • aiuto nell'alzata/messa a letto e vestizione, • accompagnamento esterno per accertamenti, visite sanitarie, commissioni, pratiche, ecc. • miglioramento della vita di relazione.
Assistenza infermieristica in RSA	<p>Nelle RSA la figura dell'infermiere è fondamentale per garantire la sicurezza sanitaria dell'anziano. L'infermiere possiede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • competenze professionali nell'area geriatrica, • competenze gestionali di case management, al fine di garantire un'assistenza globale e continuativa, • conoscenza del trattamento dei dati personali
Animazione sociale in RSA	<p>Il servizio promuove il benessere dell'utente/ospite, favorendo la sua integrazione nel territorio e percorsi dell'autonomia nella gestione di sé, dei rapporti con gli altri, dei tempi, degli spazi e delle proprie cose.</p>
Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani (SAD)	<p>E' un servizio che previene l'istituzionalizzazione e l'emarginazione di persone in difficoltà, finalizzato a fermare o ridurre i processi involutivi fisici, psichici e sociali.</p>
Centri diurni	<p>È una struttura socio-sanitaria a carattere semi-residenziale destinata ad anziani con diverso grado di non autosufficienza. Il Centro Diurno ha come finalità quella di offrire un sostegno all'anziano ed un aiuto alla sua famiglia, potenziare/mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione, garantire tutela socio-sanitaria, ritardare l'istituzionalizzazione.</p>

Servizi area psichiatrica

La Cooperativa La Persona vanta un'esperienza consolidata nella gestione di servizi rivolti a persone affette da malattia psichiatrica. La nostra Cooperativa fornisce un sostegno di tipo assistenziale e infermieristico presso strutture private che accolgono persone affette da malattia psichiatrica, attraverso figure professionali quali ASA, OSS e infermieri/e.

<p>Assistenza socio-assistenziale in comunità psichiatriche</p>	<p>La Cooperativa gestisce strutture residenziali che accolgono pazienti psichiatrici garantendo una risposta assistenziale e sanitaria a tutte le esigenze degli ospiti residenti. L'Assistenza socio-assistenziale in struttura garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aiuto nel mantenimento dell'autonomia personale • aiuto nella preparazione e assunzione dei pasti, • accompagnamento esterno per accertamenti, visite sanitarie, commissioni, pratiche. • accompagnamento e facilitazione della vita di relazione. • accompagnamento nella realizzazione dei progetti individuali di riabilitazione
<p>Assistenza infermieristica in comunità psichiatriche</p>	<p>Nelle residenze di riabilitazione psichiatrica, l'infermiere oltre garantire le prestazioni specifiche della sua professione,</p> <ul style="list-style-type: none"> • partecipa in èquipe alla definizione dei progetti individuali di riabilitazione e collabora con le altre figure professionali alla loro realizzazione, • gestisce le situazioni riferite al paziente psichiatrico , • ha competenze gestionali di case management, al fine di garantire un'assistenza globale e continuativa, • ha conoscenze nel trattamento dei dati personali dei pazienti,
<p>Animazione sociale in comunità psichiatrica</p>	<p>Il servizio promuove il benessere dell'utente/ospite, favorendo la sua integrazione nel territorio e percorsi dell'autonomia nella gestione di sé, dei rapporti con gli altri, dei tempi, degli spazi e delle proprie cose.</p>

LE NOSTRE RISORSE

Équipe di formazione

La nostra Cooperativa effettua da sempre un importante investimento nell'ambito formativo, ritenendo fondamentali l'aggiornamento e la formazione continua nelle professioni sociali ed educative. Nel corso degli anni si è ampliata l'offerta formativa per soci e dipendenti, che è divenuta sempre più rispondente alle esigenze di crescita professionale degli operatori.

I corsi di formazione e aggiornamento professionale sono specificamente progettati sulla base delle necessità e dei bisogni dei Servizi della Cooperativa.

La nostra équipe per la formazione raccoglie inoltre informazioni in merito alle iniziative formative organizzate da Agenzie ed Enti esterni alla Cooperativa, provvedendo ad informarne i soci e i dipendenti.

Vantiamo anche un sistema di formazione permanente che prevede riunioni di staff e incontri di supervisione, a garanzia di una crescita professionale continua attraverso lo scambio e la condivisione delle strategie operative e il confronto sulle dinamiche relazionali.

Équipe di progettazione

La Cooperativa si avvale di un gruppo per la progettazione, che si compone di tre membri specializzati chiamati Responsabili di Progetto. Questi vantano una buona esperienza nel campo della progettazione dei servizi educativi e dedicano gran parte del loro lavoro alla formazione e all'aggiornamento continuo, lavorando costantemente alla realizzazione, all'aggiornamento e alla rielaborazione dei progetti educativi, attraverso una costante analisi dei bisogni espressi dal territorio e tenendosi costantemente informati sui cambiamenti legislativi in atto.

Il gruppo, oltre a rispondere ai bandi di gara indetti dalle Amministrazioni Comunali, si impegna a dare una risposta concreta ad ogni singola esigenza rispetto alla progettazione di nuovi servizi che l'Amministrazione intende offrire ai propri cittadini (aiuto compiti, centri educativi estivi ed invernali, laboratori, pre e post-scuola, spazi gioco, ecc.).

Supervisione e supporto psico-pedagogico agli operatori

La Cooperativa La Persona prevede al suo interno un servizio di supporto psico-pedagogico e supervisione individuale e/o di gruppo per gli operatori, che offre loro consulenza e momenti di confronto volti a prevenire il fenomeno del *burn out*.

Figure professionali

Coordinatore

Si tratta di una figura professionale con un'esperienza pluriennale nel coordinamento di servizi gestiti.

E' responsabile a livello organizzativo e operativo della gestione del servizio sul territorio e della progettazione dell'intervento. Nello svolgimento del suo ruolo il coordinatore si occupa di gestire operativamente l'area organizzativa del servizio, coordinandone le attività interne e le relazioni con l'esterno. Ha inoltre un ruolo di programmazione e verifica degli interventi e del servizio. Costituisce una figura chiave dell'organizzazione della Cooperativa e fa da collante tra questa e il personale tecnico-operativo.

Assistente Educatore

L'assistente educatore è una figura professionale adeguatamente preparata che lavora con gli alunni disabili all'interno delle scuole di ogni ordine e grado, e funge da raccordo fra le diverse istituzioni al fine di raggiungere l'obiettivo comune dell'integrazione del minore. In particolare risulta determinante la partecipazione alla progettualità fra: famiglia, servizi, scuola, comune.

Educatore professionale

L'Educatore Professionale è una figura professionale preparata e specializzata nella messa in atto di progetti educativi, che collabora con altre figure quali l'assistente sociale, il medico, lo psicologo. Le sue attività possono essere rivolte ad anziani, disabili, persone con disagio psichico e giovani a rischio, sia all'interno di comunità che all'esterno.

Le sue attività variano a seconda dei destinatari e possono prevedere: la partecipazione ad incontri con altre figure professionali per mettere a punto progetti educativi; l'organizzazione di attività educative o ludiche, la ricerca di occasioni di lavoro o di tirocinio attraverso il contatto con imprese e cooperative sociali; la realizzazione di colloqui di sostegno; l'accompagnamento degli utenti nelle attività quotidiane (come fare la spesa, preparare da mangiare, fare i compiti, partecipare ad attività sportive, ecc.).

ASA/OSS

L'Operatore Socio-sanitario (OSS) e l'Assistente Socio Assistenziale (ASA) sono operatori, in possesso dell'attestato regionale, preposti ai bisogni fondamentali dei pazienti assistiti, ossia persone in difficoltà come anziani non autosufficienti, disabili, pazienti psichiatrici, malati terminali.

L'OSS e l'ASA lavorano sia presso il domicilio dell'utente sia in strutture residenziali e/o diurne.

Infermiere

L'Infermiere è un professionista sanitario che, in possesso dei titoli e delle qualifiche previste dalla legge, è responsabile dell'assistenza infermieristica alla persona. Egli può prestare servizio sia presso il domicilio degli utenti che in strutture residenziali e/o diurne.

Addetti alla cucina

Operatori che hanno frequentato corsi HCCP e si occupano della preparazione pasti. Sono impiegati in strutture residenziali.

Addetti alle pulizie

Operatori che garantiscono un'accurata pulizia degli ambienti e una periodica sanificazione degli stessi. Sono impiegati in strutture residenziali.

Figure specialistiche

L'organizzazione della Cooperativa prevede la presenza di professionisti esperti con i quali attiva collaborazioni, che possono tradursi in consulenze o supervisioni. L'intervento di queste figure viene attivato in base alle necessità dell'utenza e/o su richieste dei comuni.

Le figure professionali che la Cooperativa mette a disposizione del servizio sono:

Psicopedagogista

Psicologa, psicoterapeuta

Psicomotricista

Esperto in inserimenti socio-occupazionali

Arte terapeuta

Orto terapeuta

Musico terapeuta

Esperto di Pet-therapy

Musico terapeuta

Sociologa, ricercatrice in scienze sociali

Impiego di volontari e tirocinanti

La Cooperativa impiega personale volontario nella realizzazione dei servizi. In particolare:

- volontari autisti che si occupano del trasporto utenti dei centri diurni
- volontari che si affiancano al personale ausiliario ed educativo nella realizzazione delle attività per soggetti disabili.

La nostra Cooperativa si rende disponibile ad attivare presso i propri uffici tirocini formativi per alunni disabili frequentanti le scuole secondarie di II grado.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa la Persona adotta il Sistema Qualità **certificato UNI EN ISO 9001:2008**

Il sistema qualità è inteso dalla Cooperativa Sociale La Persona come espressione professionale della capacità di progettazione e sviluppo del lavoro per individuare ed attivare strategie di miglioramento e coordinamento interno che le consentano di ottenere una maggiore competitività e flessibilità operativa. L'obiettivo finale è il soddisfacimento dei seguenti punti:

- offrire una gamma di servizi adeguatamente progettata in grado di soddisfare al meglio le esigenze del singolo utente;
- costruire i metodi di rilevazione dei risultati ottenuti dalla Cooperativa al fine di verificare l'efficacia degli interventi effettuati;
- responsabilizzare, motivare, qualificare professionalmente e coinvolgere nella vita della cooperativa il proprio personale;
- garantire la qualità dei servizi offerti;
- perseguire la trasparenza dei rapporti sia con la committenza che con l'utenza dei servizi;
- migliorare la qualità del proprio modo di operare per soddisfare in modo continuativo le esigenze, espresse dai clienti e dalle altre parti interessate.

La qualità viene ottenuta lungo tutto il ciclo di sviluppo e di erogazione dei servizi, partendo dalle esigenze sociali e/o di servizi e passando attraverso le fasi di progettazione, programmazione esecuzione e controllo.

La qualità si estrinseca inoltre nelle attività aziendali riferite alla gestione amministrativa, alla gestione dei rapporti con i clienti, alla gestione del personale e della sua formazione.

Il manuale della qualità interpreta e traduce operativamente la politica della qualità aziendale.

I soggetti a cui si indirizza l'attività della Cooperativa La Persona sono clienti interni, clienti esterni e clienti finali. La Cooperativa La Persona considera fondamentale il riconoscimento del valore dei servizi forniti e si impegna quindi ad individuare le esigenze e ad assicurare la soddisfazione sia dei bisogni espressi che inespressi dei clienti.

Obiettivi per la qualità

E' precisa volontà della Cooperativa Sociale La Persona definire ed attuare strategie di miglioramento continuo che consentano all'azienda di raggiungere i massimi livelli di soddisfacimento dei bisogni e di flessibilità operativa, impegnandosi a:

- ottenere la massima soddisfazione dei propri clienti;
- ottimizzare e migliorare il proprio processo di erogazione dei servizi;
- garantire e controllare la qualità del servizio erogato;
- responsabilizzare, motivare e qualificare professionalmente il proprio personale.

Il Consiglio di Amministrazione definisce le linee guida per la qualità ed i conseguenti obiettivi specifici per le diverse funzioni aziendali. Gli obiettivi devono risultare misurabili e coerenti con la politica per la qualità.

In particolare, la pianificazione della qualità definisce attività e risorse necessarie a soddisfare la politica della qualità, gli obiettivi e i requisiti nonché a perseguire il miglioramento continuo.

E' compito del Consiglio di Amministrazione accertare costantemente la corretta applicazione del sistema qualità e valutare i risultati ottenuti dall'azienda in riferimento agli obiettivi fissati.

LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Soddisfazione del cliente /utente

La soddisfazione del cliente utente rappresenta l'elemento prioritario nell'ottica dello sviluppo aziendale, pertanto viene posta una costante attenzione alla misura del grado di soddisfazione .

Il Responsabile della Qualità, con la collaborazione dei responsabili di settore, coordina le seguenti attività aziendali:

- gestione dei reclami;
- attivazione di indagini per misurare il grado di soddisfazione del cliente inerenti alla qualità del prodotto e del servizio offerti;
- esame del grado di fidelizzazione dei clienti.

La gestione dei reclami viene realizzata attraverso le seguenti fasi:

- registrazione sistematica dei reclami e delle osservazioni provenienti dai clienti;
- analisi dei reclami finalizzate a stabilirne la fondatezza;
- attivazione di azioni correttive o preventive, dove opportuno, finalizzate a migliorare le prestazioni.

Si intendono come reclami le segnalazioni relative alle anomalie sulla qualità del servizio riscontrate.

Le segnalazioni di reclamo comunque pervenute in Cooperativa, telefonicamente o in forma documentata, devono essere trasmesse al Responsabile della Qualità che in collaborazione con chi ha ricevuto il reclamo, ha il compito di redigere l'apposito modulo di "non conformità"

Al termine di ogni anno e comunque in occasione del riesame del sistema qualità, il Responsabile provvede a fornire alla direzione l'analisi dei reclami ricevuti nel periodo.

Gestione dei reclami

Ogni qual volta alla Cooperativa giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma , il Responsabile della Qualità provvede ad attivare la procedura relativa alle non conformità.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si attiva la procedura di azione correttiva che prevede l'intervento del Coordinatore e degli operatori interessati.

Il Sistema Qualità della Cooperativa prevede l'archiviazione delle non conformità e delle relative azioni correttive in un apposito registro che viene reso disponibile all'attività di verifica dell'Ente committente.

I risarcimenti

Tutti gli operatori della Cooperativa sono coperti da assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa, il Cliente ha il diritto di recuperare la prestazione, previo accordo con il Coordinatore di servizio.

Bergamo, 30 marzo 2014