

# VIVA SENECTUS SOC. COOP. SOCIALE

VIA SIENA SNC – 92022 CAMMARATA (AG)

Tel 0922900011 fax 0922900011

e-mail [info@vivasenectus.it](mailto:info@vivasenectus.it) – pec. [vivasenectus@pec.it](mailto:vivasenectus@pec.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.*

*E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

## **PREMESSA**

La "Carta dei Servizi" realizzata dalla società **"VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE"** è una opportunità per il cittadino di conoscere i servizi e le prestazioni che gli vengono fornite. E' uno strumento di informazione e partecipazione in cui assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e la legge 8 Novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Il suo obiettivo è presentare le attività svolte, indicando le modalità di erogazione, gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare l'impegno a rispettarli e migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

## **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA**

I servizi della **"VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE"** sono rivolti alla prima infanzia, ai minori a rischio, agli anziani e ai disabili. La Mission della Cooperativa è quella di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, ispirandosi a principi quali la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche. La nostra cooperativa, infatti, è attrezzata in maniera tale da raggiungere standards qualitativi tra i più elevati.

E' la **QUALITA'** che fa la differenza! A tal fine siamo in possesso della *Certificazione di Qualità* (UNI EN ISO 9001:2015.). Lo scopo della nostra struttura è stato, ed è, da sempre il coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, cooperando alla crescita di una comunità unita nel fare, in cui si rafforzino naturalmente il senso di appartenenza e i legami di solidarietà.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DEI SERVIZI SOCIALI**

I servizi alla persona realizzati dalla Cooperativa Sociale Viva Senectus si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza** : nel rapporto con l'utenza si applicano regole uguali per tutti senza alcuna forma di discriminazione e nel massimo rispetto della dignità umana.
- **Imparzialità**: gli operatori mantengono comportamenti basati su professionalità, imparzialità e giustizia nei confronti dei colleghi e dell'utenza. All'utenza vengono garantite le stesse condizioni e modalità di accesso e fruizione dei servizi offerti.
- **Riservatezza** : gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza, intesa non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti. Inoltre deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.
- **Continuità**: è impegno della Cooperativa garantire la continuità e regolarità dei servizi erogati e adottare modalità di sostituzione degli operatori in modo da non creare disagi per l'utenza.
- **Partecipazione**: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente che ha il diritto di chiedere informazioni esplicative dei servizi, di presentare reclami e istanze, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento continuo.
- **Efficienza ed efficacia**: la Cooperativa si propone come obiettivo il costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa nonché attraverso l'adozione di soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utenza e dei cittadini in genere. E' impegno della Cooperativa, inoltre, quello di garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei clienti/utenti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.
- **Garanzia della privacy**: tutti i dati e le informazioni di cui si viene a conoscenza vengono gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente sulla privacy (D. Lgs.196/03).
- **Soddisfazione dell'utenza**: la Cooperativa adotta strumenti specifici per la gestione del

monitoraggio delle attese e del grado di soddisfazione del cliente/utente al fine di individuare aree di miglioramento che consentano di offrire servizi in linea con le aspettative dell'utenza.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

La **missione** della cooperativa sociale **“VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE”** è quella di concorrere alla promozione del benessere della persona, allo sviluppo della qualità sociale ed all'innovazione delle politiche sociali e dei modelli di servizio, fornendo risposte concrete ai bisogni che il territorio in cui opera esprime, per mezzo di servizi ad alto profilo qualitativo rivolti all'infanzia, ai minori, ai disabili e dalle loro famiglie. La **Politica per la Qualità** aziendale, che è ispirata alla soddisfazione dell'utente Tale soddisfazione, che costituisce l'obiettivo primario delle nostre attività, viene conseguita attraverso:

- ✓ Il rispetto di principi etici in tutte le attività;
- ✓ Lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità;
- ✓ L'impiego di mezzi adatti per rispondere adeguatamente alle richieste degli utenti;
- ✓ Periodiche rilevazioni della soddisfazione dell'utente , dei dipendenti e del personale operante all'interno della cooperativa.

È preciso impegno della Direzione diffondere, all'interno della cooperativa e a tutti i livelli, i principi enunciati, favorendo in ogni modo la partecipazione dei dipendenti allo sforzo di miglioramento intrapreso. La Cooperativa è in possesso di certificazione di qualità ISO 9001:2008 rilasciato dalla URS italia in data 07/02/2016 con scadenza 06/02//2025 n° 61999/A/0001/UK/IT per le seguenti attività “ Progettazione ed erogazione di servizi di : assistenza anziani,disabili e minori, comunità alloggio per minori e anziani, gestione asilo nido EA 38”

## **PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI**

Gli utenti vengono informati, ai sensi del D.Lgs. 196/03, circa il trattamento dei dati sensibili e viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione. I dati relativi agli utenti sono archiviati su Sistema Informatico aziendale. E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte, di questa società, per salvaguardare sempre l'anonimato dei pazienti.

## **I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI**

La **“VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE”** ha individuato,sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini/utenti (e, per estensione,dei parenti e dei tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

### **Diritti**

- Il cittadino/utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etniche,filosofiche e religiose.
- Il cittadino/utente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il cittadino/utente ha il diritto di essere informato tempestivamente di ogni possibile variazione inerente il servizio erogato senza che questo debba arrecargli danno.
- Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il cittadino/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente sull'esito degli stessi.

### **Doveri**

- Il cittadino utente deve fornire informazioni complete,precise e veritiere sulle proprie condizioni di salute.
- Il cittadino/utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino/utente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate ,affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il cittadino/utente ha il dovere di rispettare gli appuntamenti fissati o di disdirli in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Il cittadino/utente non deve pretendere lo svolgimento di prestazioni e attività non richieste e, quindi, non dovute.
- L'utente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

## **RECLAMI**

La Cooperativa Viva Senectus intende garantire la tutela dei diritti degli utenti attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni . Essa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare

costantemente la qualità del servizio .

Pertanto, in un rapporto di scambio con l'utente , risultano importanti i consigli , i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere .

I reclami possono essere presentati agli uffici , durante l'orario di apertura, o inoltrato alla Cooperativa tramite e-mail o telefonicamente. Dopo una prima valutazione , in base alle informazioni ricevute , la direzione verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno.

Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza della Cooperativa , la direzione risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per il risolvere il problema.

L'utente riceve una risposta al reclamo presentato entro cinque giorni dalla ricezione dello stesso da parte della Cooperativa . Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza , il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni.

## **MODALITA'DI VERIFICA PERIODICA DEI LIVELLI DI QUALITA'DELLE PRESTAZIONI RESE E PERCEPITE DALLA PERSONA ASSISTITA E/O DAI SUI FAMILIARI**

Per valutare la qualità delle prestazioni rese, la Cooperativa utilizza la *customer satisfaction*, una procedura di analisi e monitoraggio, che consiste nel somministrare agli utenti fruitori del servizio un'intervista costituita da domande standardizzate a cui l'intervistato risponde esprimendo accordo o disaccordo con quanto richiesto, secondo il seguente schema:

1. Compilazione della scheda anagrafica dell'utente;
2. Somministrazione di un questionario iniziale sulle aspettative, che verifichi le modalità di accesso alle informazioni per attingere al servizio, le aspettative sul servizio, sull'aspetto organizzativo e qualitativo, ecc...;
3. Elaborazione ed analisi dei dati raccolti;
4. Somministrazione di un questionario intermedio;
5. Elaborazione ed analisi dei dati raccolti;
6. Stesura del rapporto di ricerca intermedio e del rapporto di ricerca finale.

In una prima fase, lo strumento utilizzato per la compilazione della scheda anagrafica sarà l'intervista; mentre, per la compilazione del questionario che permette di rilevare percezioni "soggettive", ottenendo dati sufficientemente omogenei, laddove ci si proponga di analizzare e quantificare segmenti di vita, comportamenti e percezioni interpretabili con variabili omogenee.

Ad ognuna delle domande, gli utenti potranno assegnare un livello di qualità percepita, su una scala di 4 livelli ( molto-abbastanza-poco- per nulla).

## **UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE**

Sede legale: VIA SIENA, s.n.c. 92022 Cammarata (AG)

Sede operativa: C.so Umberto I° , 523 piano terra - 92020 S.Giovanni Gemini (AG) – tel/fax 0922900011 aperta dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 20,00

email [info@vivasenectus.it](mailto:info@vivasenectus.it) ; pec [vivasenectus@pec.it](mailto:vivasenectus@pec.it)