



COOPERATIVA CASCINA BIBLIOTECA
CARTA DEI SERVIZI 2022

Assistenza domiciliare

Indice

1. Premessa	pag. 03
2. Presentazione della Cooperativa	pag. 04
2.1 Anagrafica	
2.2 La Storia - Codice Etico	
2.3 Organigramma	
2.4 I Principi Della Carta Dei Servizi	
3. Il Servizio di Assistenza domiciliare	pag. 09
3.1 Il Servizio	
3.2 La qualità	
4. Riferimenti normativi	pag. 12
5. Soddisfazione Cliente	pag. 13
5.1 Questionario gradimento servizio - utente	
5.2 Questionario gradimento servizio - famiglie e referenti	
5.3 Scheda valutazione carta del servizio	

1. Premessa

La Carta dei Servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti, ai clienti, ai cittadini.

Introdotta in Italia, nel settore dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994, l'obbligo della sua adozione è stato ora esteso a tutti i servizi sociali e alla persona.

La carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Gli obiettivi della Carta dei Servizi non possono però limitarsi alla trasparenza dell'Ente e all'informazione sul servizio; al contrario essa deve illustrare in dettaglio quali caratteristiche e livelli (o standard) di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e con quali modalità gli utenti/clienti possono contribuire a far sì che tali standard siano rispettati.

In questo modo si esplicitano gli obiettivi, si verifica e si migliora la qualità del servizio e la Carta diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole dell'Ente, del personale degli utenti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti/clienti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi. Il documento contiene informazioni su:

- servizi forniti
- le modalità di partecipazione dell'utente/cliente al servizio
- gli standard di qualità cui l'Ente intende uniformarsi

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il cliente/utente al fine di:

- migliorare costantemente i servizi resi
- valutare e comprendere le aspettative degli utenti/clienti
- descrivere come intende espletare i servizi
- instaurare un dialogo con gli utenti/clienti per farli sentire parte integrante del sistema

Questa Carta non vuole essere un lavoro che si conclude qui. La Carta va comunicata, implementata, periodicamente rivista; sarà quindi cura della Cooperativa tenere vivo il significato di questo patto.

Il Presidente della Cooperativa



2. Presentazione della Cooperativa

2.1 ANAGRAFICA

Cascina Biblioteca Società Cooperativa Sociale di Solidarietà a r.l. ONLUS

Via Casoria, 50 20134 Milano

e-mail: cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it - sito internet: www.cascinabiblioteca.it

2.2 LA STORIA

Nel 1995 nacque Viridalia, cooperativa di tipo B dedicata all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate impiegate nella manutenzione del verde, mentre nel 1999 nacque Il Fontanile, cooperativa di tipo A che offriva risposte ai bisogni di persone con disabilità. Nel 2013 la fusione di Viridalia e Il Fontanile, organizzazioni storiche della cooperazione sociale milanese, con pluriennale esperienza nel settore dell'inserimento lavorativo per persone in difficoltà e nel settore dei servizi destinati a persone con disabilità, diede vita a Cascina Biblioteca. Iscritta all'Albo Società Cooperative Mutualità Prevalente - Sezione Cooperative Sociali Numero: A107188

- Dal 2000 aderente al Consorzio SiR – Solidarietà in Rete di Milano
- Dal 2000 aderente al Consorzio CS&L di Cavenago Brianza

Cascina Biblioteca è una Cooperativa Sociale di solidarietà di tipo A+B che ha sede presso l'omonima Cascina Biblioteca, a Milano. Insieme ad Anffas Milano Onlus, alla Fondazione Idea Vita e al Consorzio SiR, la cooperativa è impegnata a costruire nell'ambito della cascina stessa un sistema integrato, il "sistema integrato Cascina Biblioteca". Il sogno che ci guida è quello di costruire nella città di Milano un luogo capace di accogliere le persone con disabilità e di rispondere ai loro bisogni, ma allo stesso tempo aperto a tutti e luogo di riferimento per sperimentare una semplice ma reale integrazione, all'insegna di uno stile di vita comunitario.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo ed in rapporto ad esso agisce. Questi principi sono la mutualità, la solidarietà, il rispetto della persona, la democraticità interna ed esterna, l'associazionismo tra Cooperative. La Cooperativa intende impegnarsi anche in attività di sviluppo e promozione dei valori morali e sociali all'interno del Movimento Cooperativo italiano ed internazionale.

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi. La Cooperativa si ispira ai principi della solidarietà sociale, è tassativamente apolitica e senza finalità di lucro e si propone, in via prioritaria ma non esclusiva, di offrire, nell'interesse mutualistico dei soci, servizi in campo sociale, assistenziale, educativo e formativo, volti a facilitare l'inserimento nella vita attiva di persone con handicap fisico, psichico o sensoriale, malati psichiatrici, minori e anziani, tossicodipendenti, alcolisti, malati terminali, extracomunitari, giovani in condizioni di disagio sociale, detenuti e quanti altri possono essere riconosciuti dalla società come persone in stato di emarginazione.

La cooperativa intende collaborare con tutte le realtà sociali presenti sul territorio ed in particolare intende agire in stretta connessione con ANFFAS di cui fa proprie le finalità. La Cooperativa Cascina Biblioteca

crede nell'importanza dello sviluppo di una cultura di rete e collaborazione tra le Cooperative, al fine di rispondere alle sfide sociali che il territorio pone. La Cooperativa Cascina Biblioteca opera, insieme ad altre Cooperative, all'interno del Consorzio SiR di Milano e all'interno del Consorzio CS&L di Cavenago Brianza.

CODICE ETICO

Definizione di cooperativa: "Una cooperativa è un'associazione autonoma di persone che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di un'impresa a proprietà comune, controllata democraticamente".

VALORI: Le cooperative si fondano sui valori dell'aiuto reciproco, della responsabilità, della democrazia, dell'uguaglianza, dell'equità e della solidarietà. Fedeli allo spirito dei padri fondatori (i probi pionieri di Rochdale), i soci delle cooperative aderiscono ai valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale e dell'altruismo.

1. ADESIONE LIBERA E VOLONTARIA: Associarsi è frutto di una scelta libera, volontaria e responsabile. Per realizzare concretamente questo principio si offrono ai lavoratori occasioni formative e di accompagnamento strutturate, per favorire l'adesione sociale. Una commissione composta da membri del cda valuta la richiesta di adesione da parte di nuovi soci e fornisce indicazioni al cda stesso. Le domande di ammissione a socio riceveranno una risposta da parte del consiglio di amministrazione della cooperativa entro due mesi dalla data di presentazione. Nel caso la cooperativa acquisisca un settore di attività insieme al relativo personale, associarsi non sarà in nessun modo un requisito per i lavoratori che entrano a far parte della cooperativa.

2. CONTROLLO DEMOCRATICO DA PARTE DEI SOCI: La partecipazione e il controllo democratico dei soci sono principi irrinunciabili nella vita della Cooperativa, per cui si adotteranno tutti quegli strumenti ritenuti utili per favorire la partecipazione dei soci alla vita della cooperativa (per esempio assemblee aggiuntive, riunioni periodiche su temi specifici, riunioni conviviali, strumenti di comunicazione interna, pubblicazione degli ordini del giorno e delle principali delibere del cda). In Cooperativa si favorisce e si sollecita la maggior condivisione possibile delle responsabilità da parte dei soci; si promuovono processi corretti e appropriati di condivisione delle responsabilità; si favorisce il ricambio nei consigli di amministrazione impegnando tempo e risorse nella crescita di nuovi consiglieri ed amministratori mediante percorsi informativi e formativi. In cooperativa il regolamento dei soci è costruito mediante un percorso condiviso. Il socio che ritenga necessario approfondire gli argomenti previsti nell'ordine del giorno può richiedere l'aiuto di un altro socio (possibilmente prima dell'assemblea) che gli illustrerà in modo più neutro possibile gli aspetti che verranno trattati ed i possibili scenari conseguenti alle decisioni prese.

3. PARTECIPAZIONE DEI SOCI: Partecipazione economica soci contribuiscono equamente alla formazione del capitale della cooperativa e lo controllano democraticamente. Ovvero, in cooperativa è necessario che i soci apportino capitale a seconda delle proprie capacità. Le modalità per apportare capitale in cooperativa sono quattro.

- nel versamento di una o più quote per aderire alla cooperativa e usufruire dei servizi offerti;
- destinando una parte degli utili ricavati mediante l'attività aziendale a riserva indivisibile;
- richiedendo ai soci di destinare parte dei ristorni loro spettanti ad aumento proporzionale delle loro quote di capitale;
- infine, richiedendo contributi finanziari ai soci, concordando con loro i tassi di interesse certamente non speculativi da applicare a questi investimenti.

I soci esercitano il controllo sul capitale della cooperativa in due modi principali. Il primo: indipendentemente dal modo in cui le cooperative raccolgono il capitale necessario alle loro attività, tutte le decisioni in merito spettano ai soci. Il secondo: i soci hanno il diritto di possedere collettivamente almeno una parte del capitale, a sottolineare il conseguimento di un risultato comune.

Quando dalle attività della cooperativa si ricavano degli utili, spetta ai soci il diritto e l'obbligo di scegliere le modalità di impiego degli stessi per uno o tutti i seguenti obiettivi:

- sviluppare la cooperativa, "possibilmente creando riserve, parte delle quali almeno dovrebbero essere indivisibili";
- distribuire ristorni, calcolandoli in base alla partecipazione alla cooperativa;
- sostenere altre attività, tra cui lo sviluppo e la promozione del movimento cooperativo a livello locale,
- nazionale, regionale e internazionale.

PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA COOPERATIVA: La Cooperativa stimola, promuove e accoglie l'apporto da parte dei soci e dei lavoratori incentivando:

- Propositività e partecipazione attiva su idee progettuali e sulla realizzazione di nuovi servizi, ritenute comunque coerenti con statuto e mission
- Disponibilità all'assunzione di responsabilità operative e gestionali, utili per migliorare l'efficienza della struttura organizzativa a tutti i livelli
- Percorsi di acquisizione di conoscenze, competenze, capacità per garantire il più possibile la partecipazione diffusa a gruppi di lavoro progettuali
- L'organizzazione della cooperativa volta alla massima diffusione delle responsabilità in termini "orizzontali"

4. AUTONOMIA E INDIPENDENZA: La Cooperativa non abbraccia orientamenti ideologici o confessionali esclusivi ed escludenti, ma si impegna a elaborare e a far valere la propria identità:

- sociale, in quanto impresa che risponde ai bisogni lavorativi e di inclusione sociale di persone svantaggiate e non, in un'ottica di solidarietà;
- culturale, in quanto opera per promuovere una cultura della solidarietà e del diritto alla piena cittadinanza;
- politica, in quanto assume responsabilità che promuovono il bene comune della collettività.

5. FORMAZIONE E INFORMAZIONE: La Cooperativa garantisce - mediante iniziative specifiche quali convegni e incontri pubblici – momenti informativi, di sensibilizzazione e di diffusione della cultura della cooperazione sociale. La Cooperativa promuove percorsi formative di aggiornamento professionale sia a soci sia ai dipendenti; sulla scorta della raccolta dei bisogni dei lavoratori, elabora un proprio piano formativo periodico e i relativi programmi annuali; La Cooperativa redige annualmente il proprio bilancio sociale, rendendolo pubblico ed inviandolo a interlocutori significativi. La Cooperativa si impegna ad ottenere e mantenere la certificazione della qualità dei propri prodotti e servizi, la certificazione ambientale, quella di responsabilità sociale e dei sistemi di sicurezza. Si incentivano percorsi di formazione e aggiornamento professionale che coinvolgano la base sociale e i dipendenti in modo più ampio possibile, affinché ciascuno abbia la possibilità di sviluppare le sviluppi il più possibile capacità di esercizio della massima autonomia.

6. COOPERAZIONE TRA COOPERATIVE: Il fine della Cooperativa è potenziare anche le opportunità di sviluppo di tutto il movimento della cooperazione sociale, per cui nei rapporti con altre cooperative e consorzi di appartenenza si ispira ai principi di solidarietà, collaborazione e mutualità. Nei rapporti commerciali e di fornitura, la Cooperativa, a patto che vengano soddisfatte le più ampie garanzie di qualità e convenienza, ricerca sinergie e scambi prioritariamente con la rete della cooperazione sociale e non-profit.

7. ATTENZIONE VERSO LA COMUNITÀ: La cooperativa vuole essere un'impresa di comunità, capace di proporre risposte ai bisogni del territorio, in modo competente, professionale e sostenibile.

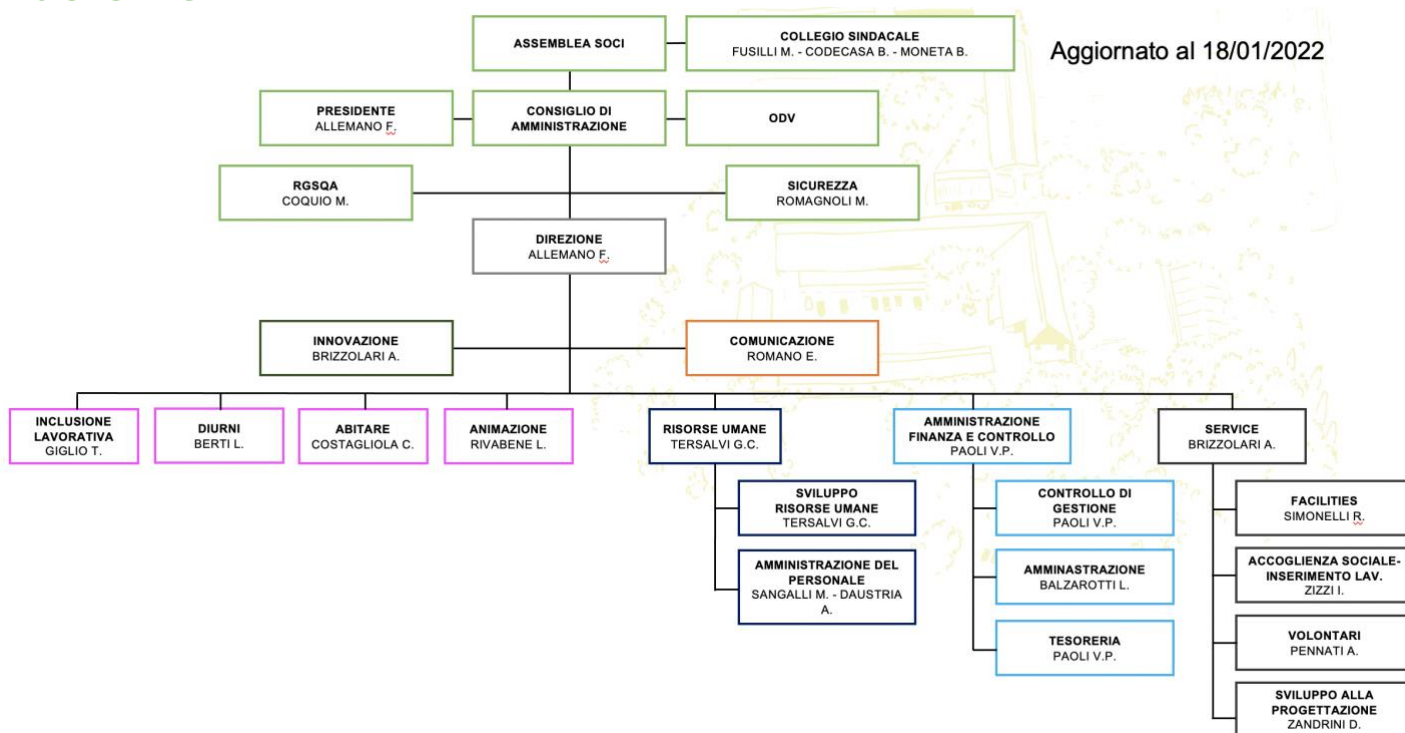
La Cooperativa opera secondo principi di radicamento territoriale, non come puro prestatore d'opera, ma partecipando attivamente alla vita delle comunità locali, stabilendo rapporti continuativi in rete con servizi, associazioni, istituzioni pubbliche ed altri soggetti, al fine di offrire il proprio contributo alla risoluzione dei problemi della comunità. Inoltre incoraggia e sostiene altri enti che partecipino a progetti di ricerca e ad iniziative volte a tutelare i diritti, ad aumentare il benessere sociale, e a sviluppare la cooperazione internazionale. (da chiarire). La cooperativa può decidere di destinare una percentuale dell'avanzo di gestione annuale a progetti di rilevanza sociale; la scelta del progetto da finanziare avviene tramite valutazione di apposita commissione. La Cooperativa adotta infine specifiche iniziative di risparmio energetico, riduzione degli sprechi e tutela ambientale. Oltre al rispetto degli impegni per realizzare i principi generali della cooperazione, la Cooperativa vuole esplicitare gli impegni che assume nei confronti dei lavoratori – soci o non soci -, delle persone in situazione di svantaggio e delle persone che fruiscono dei suoi servizi.

8. IMPEGNI VERSO I LAVORATORI: La Cooperativa promuove attivamente la stabilità del lavoro e il suo giusto riconoscimento sociale ed economico. Nel pieno rispetto della normativa vigente garantisce quanto previsto in materia di sicurezza del lavoro e privacy. La Cooperativa rispetta, nei confronti dei lavoratori con contratto di lavoro dipendente, le norme vigenti e i relativi contratti collettivi nazionali sottoscritti dalle centrali cooperative e dai sindacati più rappresentativi. Altre tipologie contrattuali sono regolate da appositi accordi nel rispetto delle norme vigenti. In base al principio di equità il divario tra retribuzione più alta e più bassa deve essere riferito ai diversi livelli di responsabilità e deve basarsi su criteri di equilibrio interno. La Cooperativa garantisce, per quanto riguarda il lavoro e la retribuzione dei soci, condizioni almeno pari a quanto previsto dai contratti di lavoro, fatte salve le situazioni di crisi aziendale normate dalla legge e dai regolamenti interni. Inoltre valorizza le professionalità, le competenze specifiche e le motivazioni personali, sia nella selezione iniziale, che avviene in modo trasparente e secondo procedure esplicite, sia nel percorso interno di crescita professionale. In Cooperativa si attuano iniziative concrete di sostegno alla qualità del lavoro e al benessere dei lavoratori, quali per esempio la formazione, la supervisione, il lavoro di équipe, la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (maternità e paternità), l'adozione di dotazioni tecniche e strumentali aggiornate e sicure. La Cooperativa si impegna a rilevare e valorizzare le specifiche competenze dei singoli soci.

9. IMPEGNI VERSO I FRUITORI (UTENTI, TIROCINANTI, STAGISTI): La Cooperativa promuove offerte e servizi che evitino l'istituzionalizzazione delle persone in condizione di difficoltà personale o sociale, sostenendo politiche attive di riqualificazione dei normali contesti di vita, al fine anche di favorire una vita sociale significativa. A tale scopo, la cooperativa elabora percorsi strutturati e progetti individualizzati per le persone prese in carico nei servizi. Viene prestata attenzione all'ascolto e alla rilevazione della soddisfazione delle persone che usufruiscono dei servizi della cooperativa e dei loro famigliari.

10. IMPEGNI DI TUTTI: I soci e i lavoratori che operano in Cooperativa si attengono nelle relazioni reciproche, con le persone in situazioni di svantaggio seguite, con i clienti e con ogni altro interlocutore, ai principi di onestà, lealtà, rispetto, ascolto, responsabilità.

2.3 ORGANIGRAMMA



2.4 I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa ispira la sua azione quotidiana ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** Ogni essere umano ha pari dignità e valore; ogni differenza, diversa abilità, unicità è per noi ricchezza.
- **Imparzialità:** Ogni azione e/o comportamento verso gli utenti deve essere guidato da “obiettività, giustizia ed imparzialità”.
- **Continuità:** La Cooperativa si impegna a garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni e adottare misure che arrechino agli utenti i minori disagi possibili.
- **Partecipazione:** La Cooperativa promuove ogni forma di partecipazione e promuove la co-progettazione nella realizzazione dei piani individuali, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente la famiglia, la committenza e la Cooperativa.
- **Valorizzazione:** Il lavoro è volto a favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente in qualità di “persona” capace di esprimere bisogni, desideri e opinioni.
- **Innovazione:** La Cooperativa si impegna a investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità e migliorare la qualità dei servizi.
- **Efficacia ed efficienza:** La Cooperativa si impegna ad orientare le proprie strategie e sforzi al raggiungimento degli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse.

3. Il servizio di assistenza domiciliare

RIFERIMENTI:

sede legale: VIA CASORIA, 50 - 20134 MILANO (MI)

www.cascinabiblioteca.it

COORDINATRICE SERVIZI DOMICILIARI

Conti Giulia, giulia.conti@cascinabiblioteca.it

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO DOMICILIARE

Il servizio è rivolto a minori, anziani e persone con disabilità. Si struttura in interventi educativi e socio assistenziali, sia individuali che di gruppo.

Il servizio domiciliare di Cascina Biblioteca viene erogato sia in regime di accreditamento con il Comune di Milano (Cascina Biblioteca è ente accreditato nel sistema della Domiciliarità linee 1,2,5 – D.D. Comune di Milano n. 1036/2014), che in regime di solvenza.

1. INTERVENTI EDUCATIVI INDIVIDUALI

L'intervento domiciliare è realizzato attraverso la presenza di un educatore professionale e si rivolge alla persona e al nucleo familiare. Il progetto viene concordato con i USSTP del Comune di Milano, e nasce dai bisogni, dai desideri, dalle competenze e dalla potenzialità delle persone coinvolte.

Il luogo di intervento può essere il domicilio o un luogo vicino al proprio quartiere abitativo. L'obiettivo è attivare tutte le risorse possibili per favorire il mantenimento delle autonomie e del benessere della persona interessata.

Attività: creazione di un progetto condiviso, sostegno familiare, supporto scolastico, affiancamento nella cura di sé e del proprio ambiente, cura delle relazioni sociali, conoscenza del territorio, dei servizi e delle risorse esistenti.

2. INTERVENTI EDUCATIVI DI GRUPPO

L'intervento domiciliare è finalizzato a sperimentare la possibilità di relazionarsi all'interno di un gruppo. Il gruppo può essere una risorsa per i suoi partecipanti e favorire le relazioni ed il sostegno tra le persone.

Nelle attività di gruppo c'è la possibilità di utilizzare gli spazi verdi di Cascina Biblioteca e la sede dell'Hub di via Rizzoli.

Attività: attività ricreative e di tempo libero, laboratori espressivi, centri estivi presso Cascina Biblioteca, creazione di gruppi di auto mutuo aiuto, doposcuola e attività sportive.

3. INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI INDIVIDUALI

L'intervento si fonda sul diritto della persona di vivere nel proprio ambiente, e si sviluppa attraverso un lavoro mirato al supporto relazionale e di integrazione sociale della persona che valorizza le risorse presenti sul territorio. Il progetto si sviluppa in collaborazione con i servizi territoriali e sanitari presenti nella

zona di appartenenza. Affianchiamo la persona nella sua quotidianità, modulando l'intervento sulla base dei bisogni che vengono espressi.

Attività: cura della casa (pulizie, bucato, spesa, riordino degli ambienti e piccole commissioni); preparazione dei pasti, accompagnamenti presso visite mediche, preparazione dei documenti sanitari e di pratiche di invalidità civile, controllo assunzione farmaci, assistenza nello svolgimento di terapie e nella gestione dell'igiene personale ed assistenza in caso di ricoveri ospedalieri.

4. INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI DI GRUPPO

L'intervento si realizza attraverso la creazione di gruppi in cui le persone possono socializzare ad attivare nuove relazioni. L'intervento tende a favorire la nascita di esperienze di auto aiuto e sostegno reciproco.

Nelle attività di gruppo c'è la possibilità di utilizzare gli spazi verdi di Cascina Biblioteca e la sede dell'Hub di via Rizzoli e la sede di WeMi di via Ornato.

Attività: attività ricreative, animative, di tempo libero e di inclusione sociale in cui le persone possono trovare interessi comuni ad altre e coltivare degli hobbies o passioni. La Cascina offre diverse opportunità animative, quali il teatro, la danza, la fattoria didattica, gli orti, il calcio integrato. L'intervento prevede di attivare luoghi di ritrovo sia sul territorio che di utilizzare gli ampi spazi verdi della Cascina Biblioteca.

3.2 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE

La Cooperativa Cascina Biblioteca ha predisposto e mantiene attivo ed in costante miglioramento un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente come mezzo per assicurare che i propri prodotti e servizi siano gestiti e tenuti sotto controllo in riferimento alla qualità e all'impatto ambientale che essi producono impostando tale sistema sulla base degli standard certificativi:

- UNI EN ISO 9001 ed 2015;
- UNI EN ISO 14001 ed 2015;

Sulla base dell'analisi e del continuo monitoraggio del contesto interno ed esterno e delle sollecitazioni provenienti dalle parti interessate, la cooperativa mette a disposizione risorse, strutture e mezzi al fine di:

- pianificare i processi e le attività tenendo conto dei rischi e delle opportunità;
- gestire efficacemente i processi principali e di supporto
- verificare in modo sistematico e continuativo le prestazioni;
- perseguire il miglioramento continuo.

L'orientamento alla Qualità e all'Ambiente è un processo che coinvolge l'intera Cooperativa con lo scopo di migliorare efficienza, efficacia e soddisfazione del Cliente, inteso sia come cliente diretto che indiretto (Comune di Milano, ASL, Servizi Sociali, ecc.).

La Cooperativa ha definito il proprio sistema di gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente come mezzo strategico:

- per garantire ai propri clienti/utenti che i servizi erogati siano in grado di soddisfare le loro esigenze nel rispetto delle normative e leggi vigenti e di produrre il massimo beneficio.
- per consolidare la tendenza ad intervenire preventivamente sulle cause dei problemi.

La Qualità intrinseca dei servizi offerti rappresenta pertanto un importante fattore e deve essere considerata parte integrante degli stessi e derivante dal modo in cui si lavora.

Al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente, garantire un miglioramento continuo e per l'accrescimento della soddisfazione dei propri clienti, la Direzione stabilisce e pianifica le attività, individua le risorse necessarie, definisce le attività di monitoraggio e di verifica.

La valutazione della soddisfazione dei clienti/utenti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi ed è garantita attraverso le registrazioni previste dalla modulistica dedicata.

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario ed i processi primari sono rivisti costantemente allo scopo di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia.

A questo scopo sono stati definiti una serie di indicatori che consentono di stabilire gli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia, definendo eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

4. Riferimenti normativi

I modelli considerati per la definizione del Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- UNI EN ISO 9000/2000
- UNI EN ISO 9001/2000 Regole riguardanti la conduzione aziendale per la qualità e la gestione della qualità;
- UNI EN ISO 9004/2000 Criteri riguardanti la conduzione aziendale per la qualità ed i sistemi di qualità aziendali
- UNI EN ISO 19011/2003 per le Verifiche Ispettive
- I regolamenti dell'Ente di Certificazione

La Direzione recepisce e attua, dove applicabili, i contenuti delle norme, assegnando alle funzioni interne compiti e responsabilità per la parte applicativa e gestionale.

Le attività della Cooperativa sono soggette a regolamentazioni dettate da norme e disposizioni legislative. La conservazione della documentazione di riferimento ed il relativo aggiornamento viene garantito dal Direttore della Cooperativa.

Di seguito si riportano le principali norme e disposizione legislative di riferimento:

- L. 1577/47: legge sulla cooperazione
- L. reg. 32/86: interventi a sostegno della cooperazione per la salvaguardia dell'occupazione
- L. 381/91: legge sulla cooperazione sociale
- L. reg. 16/93: disciplina sulla cooperazione sociale in Lombardia
- L. reg. 21/03 e DGR 5536/07: delega alle province sulla gestione dell'albo delle cooperative sociali
- L. 59/92: nuove norme in materia di società cooperative
- L. 104/92: legge quadro sull'handicap
- Regolamento Europeo generale sulla protezione dei dati personali n.679/2016 (GDPR)
- D. Lgs. 460/97: disciplina delle Onlus
- Direttive e prescrizioni ASL
- D. Lgs. 626/94 attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro
- L. 328/00: I. quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- D. Lgs 220/02: norme in materia di riordino della vigilanza sugli enti cooperativi
- D. Lgs 6/03: riforma complessiva del diritto societario
- L. 30/03: delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro
- D. Lgs. 276/03: attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro
- D. Lgs 196/03: codice in materia di protezione dei dati personali
- D.g.r. 15 dicembre 2010 - n. 9/983 Determinazione in ordine al Piano d'Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità e alla relativa Relazione tecnica

























5. Soddisfazione del cliente

Per valutare il gradimento del servizio in modo più completo si è ritenuto opportuno individuare una modalità che desse una possibilità di valorizzare direttamente anche il “punto di vista” dell’utente; si è pertanto costruito a un duplice strumento di rilevazione della soddisfazione cliente. Un questionario di gradimento del servizio “semplificato” direttamente utilizzabile dall’utente presso il Servizio, con l’aiuto esplicativo, solo se necessario, da parte dell’operatore (Questionario di Gradimento del Servizio – Utente). Un questionario più strutturato per la rilevazione del gradimento del servizio compilato da parte delle famiglie o i referenti istituzionali (Questionario di Gradimento del Servizio – Famiglie/Referenti Istituzionali). I risultati dei questionari vengono comunicati alle famiglie-referenti istituzionali degli utenti e vengono inoltre inseriti inoltre nel bilancio sociale della cooperativa redatto unitamente all’approvazione del bilancio annuale d’esercizio. I questionari di gradimento del servizio vengono rilevati almeno una volta all’anno attraverso i moduli di seguito presentati.

5.1 QUESTIONARIO GRADIMENTO SERVIZIO – UTENTE

SERVIZIO: _____ NOME COGNOME: _____

ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE (X) SULLA FACCINA

		PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1	SEI SODDISFATTO DELL'AMBIENTE IN CUI VIVI?				
2	VAI D'ACCORDO CON LE PERSONE CHE VIVONO CON TE?				
3	TI PIACE QUELLO CHE MANGI?				
4	VAI D'ACCORDO CON GLI OPERATORI?				
5	TI PIACE COME VIENE ORGANIZZATO IL TEMPO LIBERO?				
6	TI PIACE COME VENGONO ORGANIZZATE LE VACANZE?				

Si possono indicare di seguito commenti e indicazioni fornite dagli utenti su aspetti del servizio da migliorare o inserire.

DATA: _____ FIRMA: _____

5.2 QUESTIONARIO GRADIMENTO SERVIZIO – FAMIGLIA/REFERENTI

SERVIZIO: _____ NOME COGNOME: _____

Gentile famiglia, gentile referente, al fine di promuovere un continuo miglioramento dell'efficacia ed efficienza della Cooperativa nell'offerta dei Servizi, vi chiediamo di compilare, in forma anonima, il questionario di gradimento rispetto al servizio ricevuto. Si prega di compilare tutte le parti del questionario barrando con una "X" la casella che riterrete più corrisponde al vostro giudizio.

Per ottenere dati il più possibile concreti e reali è opportuno che la compilazione sia svolta in forma congiunta ospite/famiglia, ospite/referente comunità.
Potete restituirci il questionario compilato tramite mail o direttamente a mano. Grazie per la collaborazione.

ASPETTO DA VALUTARE

Valutazione del livello di soddisfazione e gradimento espressi dai fruitori del servizio (ospiti, famiglie, comunità residenziali)

		PESSIMO	SCADENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
1	Livello di relazione con gli operatori					
2	Livello di relazione con i responsabili					
3	Livello di relazione con i compagni					
4	Grado di chiarezza e descrizione del progetto individuale					
5	Attività svolte all'interno del Servizio					
6	Attività svolte all'esterno del Servizio					
7	Grado di igiene e pulizia dei locali					
8	Comfort e qualità dei locali					
9	Attenzione dedicata alle ricorrenze (compleanni, feste)					
10	Grado di risposta al bisogno di aiuto/supporto/assistenza					
11	Livello di comunicazione e collaborazione con il Servizio					
12	Valutazione globale dell'organizzazione/gestione Servizio					

Vi invitiamo a indicare di seguito aspetti del servizio che ritenete importanti e che non sono stati trattati nel presente questionario e di esprimere una valutazione utilizzando, possibilmente, la scala di valutazione qui proposta. Vi chiediamo, inoltre suggerimenti/critiche/indicazioni che ritenete utili per migliorare il servizio.

DATA: _____

FIRMA: _____

5.3 QUESTIONARIO VALUTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Nella logica di una costante attenzione ai feed-back dei propri clienti e dei propri interlocutori, la Cooperativa ha predisposto una Scheda grazie alla quale il Cliente può esprimere il proprio giudizio in merito alla Carta stessa, proporre suggerimenti o inoltrare reclami. La scheda può essere fatta pervenire tramite e-mail al uno dei seguenti recapiti: cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it

		PESSIMO	SCADENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
1	Chiarezza dei contenuti					
2	Completezza delle informazioni					
3	Comprensibilità					
4	Accuratezza della presentazione grafica					
5	Giudizio Complessivo sulla Carta del Servizio					

Suggerimenti e/o Reclami:

DATA: _____

FIRMA (FACOLTATIVA): _____