



COOPERATIVA SOCIALE MONTEVERDE ONLUS

ente gestore dei
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
e
SERVIZIO EDUCATIVO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Via Conca delle Perle 1
37030 - Badia Calavena Verona
Tel 045 7810678

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

www.monteverdeonlus.it

Anno 2022

Sommario

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
FONTI NORMATIVE.....	3
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	4
MISSION E VALORI	4
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) E SERVIZIO EDUCATIVO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAED).....	5
TIPO DI SERVIZIO.....	6
FINALITA' DEL SERVIZIO.....	6
MODALITA' DI FUNZIONAMENTO.....	7
L'EQUIPE	8
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI.....	9
MODALITA' DI COORDINAMENTO	9
RETTA	9
SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE	9
RECLAMI E SUGGERIMENTI	10
MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI.....	10
GESTIONE DELL'EMERGENZA DA SARS-COV-2	10
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO	11
INDIRIZZI E CONTATTI.....	12
Allegato 1	13

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto tra la Cooperativa Monteverde, gli utenti e le loro famiglie. Essa vuole rappresentare un impegno formale che la struttura, a tutti i livelli, si assume nel fornire servizi di qualità sempre più elevata. A questo scopo la Cooperativa Monteverde s'impegna a:

- adottare standard di quantità e qualità di servizio;
- pubblicizzare gli standard adottati, verificare il rispetto degli stessi ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantire il rispetto degli standard adottati.

FONTI NORMATIVE

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono: la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante -"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"- che vengono in tale contesto definiti come - volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione"; il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo - Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"-; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i - "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione"- e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta"; le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della "carta" ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha con l'articolo 14 "diritti del cittadino" introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di - "indicatori" - relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'Art.14 della 502/92 "diritti dei cittadini" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, alla accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente, "umanizzazione", al confort, alla privacy. Questo tipo di atteggiamento ha riguardato non solo la sanità ma tutti gli aspetti dei servizi pubblici. Il tutto si è concretizzato nella pubblicazione di un documento "d'indirizzo". Il documento di riferimento è "La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari" predisposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità e pubblicata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n°125 del 31.05.1995. La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.



PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet www.monteverdeonlus.it

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Monteverde, Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS, nasce nel 1986 a San Zeno di Colognola ai Colli, con l'intenzione precisa di occuparsi di servizi rivolti alle persone con disabilità “perseguendo l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini”, così come previsto dalla Disciplina delle Cooperative Sociali (L.381/91). Il desiderio di rispondere in modo appropriato ai bisogni della Comunità ha stimolato la Cooperativa a qualificare e diversificare i propri servizi, arrivando ad operare in tutta la Val d'Illasi e nelle valli limitrofe. Ad oggi forniamo servizi dedicati alle persone con disabilità grazie ai Centri Diurni, ai Laboratori lavorativo-riabilitativi ed al relativo servizio di trasporto ed accompagnamento a domicilio. Inoltre offriamo servizi rivolti ai minori ed alla famiglia grazie ai Centri Aperti, ai doposcuola educativi, agli interventi educativi domiciliari e scolastici ed ai poliambulatori territoriali specializzati nel settore psico-educativo. Offriamo inoltre servizi rivolti agli anziani: la consegna pasti a domicilio e il servizio di assistenza domiciliare. Monteverde aderisce alla Centrale Confcooperative (Federsolidarietà), ed è attivamente collegata in rete con altre esperienze di impresa sociale presenti sul territorio. Fa inoltre parte del Consorzio Sol.Co. Verona ed è socia di Banca Popolare Etica. Nel corso dei suoi decenni di storia, Monteverde è diventata una vera e propria “impresa di comunità” dove cooperano più di 70 persone tra dipendenti e volontari, uniti dagli stessi valori e dall'impegno nel perseguire la mission attraverso il proprio agire quotidiano.

MISSION E VALORI

La Mission

Crediamo che ogni persona abbia il diritto di esprimere al meglio se stessa e le proprie potenzialità integrandosi nell'ambiente sociale in cui vive. Per questo Monteverde, cooperativa sociale di solidarietà ONLUS, si propone di perseguire la soddisfazione dei bisogni sociali, sanitari e culturali del territorio ed il benessere dei propri soci mettendo la persona al centro del proprio agire.

I valori della Cooperativa

Beneficiari – Utenti

1. Viene garantito PARI TRATTAMENTO A TUTTI GLI UTENTI della cooperativa (disabili, minori, anziani) e considerati con pari dignità;

4 Carta dei Servizi SAD_SAED – ver. 00 del 01.06.2022

2. Viene favorito per tutti gli utenti lo SVILUPPO dell'AUTONOMIA PERSONALE e SOCIALE;
3. La cura e il rispetto per l'utente non si esauriscono con il termine del servizio;
4. Viene dato spazio agli utenti per condividere desideri e aspettative, partecipando in modo attivo alle decisioni.

Donatori

1. I donatori sono PROTAGONISTI attivi della cooperativa;
2. I donatori si sentono utili e valorizzati per quello che fanno, sono e per le competenze che possono portare;
3. I donatori sono aggiornati su BISOGNI e DESIDERI dei beneficiari.

Clienti – Fornitori

1. Sono parte di una azione comune;
2. Sono consapevoli dei valori e dello stile anche nella relazione «commerciale»;
3. Sono scelti e stimolati a condividere gli stessi principi etici della cooperativa.

Lavoratori

1. Sono adottate politiche di conciliazione famiglia – lavoro;
2. Ogni lavoratore è messo nella condizione di valorizzare le proprie capacità coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni dei beneficiari;
3. I lavoratori ricevono pari trattamento coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni dei beneficiari.

Governance – Soci

1. Ogni socio è informato e partecipa;
2. Ogni socio ha la possibilità di influire sulle politiche decisionali;
3. Ogni socio può avere un confronto diretto con il CDA;
4. Ogni socio è allineato su obiettivi e progetti.

Governance – CDA

1. La governance dei consiglieri e del CDA è condivisa e partecipata;
2. Il CDA favorisce la comunicazione e il passaggio di informazioni a tutte le persone della cooperativa;
3. Il CDA è basato sulla fiducia e il meccanismo di delega;
4. Ogni consigliere si assume il rischio individuale e di impresa;
5. La governance è orientata allo sviluppo e all'innovazione e sa cogliere le opportunità di crescita

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) E SERVIZIO EDUCATIVO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAED)

Il Servizio Domiciliare si articola in:

- SAD: Servizio di Assistenza Domiciliare (attivabile privatamente o tramite servizio pubblico).
- SAED: Servizio Assistenza Educativa Domiciliare (attivabile privatamente o tramite servizio pubblico).

TIPO DI SERVIZIO

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)** costituisce l'espressione primaria e fondamentale dell'intervento pubblico locale per la domiciliarità sul territorio e si configura inizialmente come un servizio promozionale/preventivo e assistenziale riparativo. Appronta le risposte più idonee alle necessità socio-assistenziali della persona in un'ottica integrata, sulla base di un progetto personalizzato. Concorre ad integrare le risorse personali, familiari e del territorio per mantenere le persone in condizioni di autonomia o per recuperare e mantenere le capacità residue di ciascuno, contrastando l'impovertimento relazionale che la non autosufficienza può indurre. Tali interventi concorrono a ridurre il rischio di istituzionalizzazione precoce, a definire un progetto assistenziale in fase di dimissioni protette e a facilitare il collegamento con i servizi territoriali, le strutture e i servizi semiresidenziali.

Il **Servizio Assistenza Educativa Domiciliare (SAED)** è un servizio psicoeducativo sociale di interesse pubblico di assistenza domiciliare. Obiettivo prioritario del servizio è quello di ripristinare le condizioni migliori, sotto il profilo pedagogico-relazionale, della convivenza del minore con il proprio nucleo familiare e/o con il contesto di riferimento. Il Servizio nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorre con la famiglia alla formazione, all'educazione, alla socializzazione, alla cura e alla crescita affettiva e cognitiva del minore, inserendolo gradualmente in una rete di relazioni con i coetanei e con gli adulti, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa della persona.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)** persegue le seguenti finalità:

- soddisfare i bisogni primari e sostenere la persona, nel rispetto delle scelte individuali, il benessere e l'autonomia possibile, attraverso la relazione di aiuto;
- sostenere la funzione assistenziale della famiglia per favorire la tenuta della rete familiare;
- mantenere, sostenere e sviluppare la rete del vicinato e del volontariato secondo progetti innovativi e di sviluppo di comunità;
- favorire la messa a disposizione di tutti gli strumenti utili per la permanenza a domicilio attraverso il raccordo con la famiglia o con l'amministratore di sostegno ed il collegamento con la rete dei servizi;
- mantenere il costante monitoraggio della situazione ambientale complessivamente intesa;
- favorire l'integrazione con il Distretto Sanitario.

Il **Servizio Assistenza Educativa Domiciliare (SAED)** si pone quale valido intervento di sostegno con lo scopo di:

- favorire un'armonica crescita psicofisica ed un valido supporto educativo;
- stimolare un'ideale organizzazione familiare, che si traduca in cure adeguate ai minori;
- individuare e prevenire comportamenti e stili di vita dannosi per la salute;
- operare ed evitare lo strutturarsi di dinamiche relazionali negative di fronte ad eventi imprevisti;
- favorire la risoluzione delle difficoltà, il miglioramento delle condizioni ambientali, anche al fine di prevedere il rientro dei minori istituzionalizzati o affidati;
- favorire la permanenza del minore in ambito familiare, riducendo l'impatto delle situazioni causa di allontanamento;

- consentire l'esplicitarsi dei bisogni primari ed affettivi e rispondere ad essi con azioni efficaci di natura psico-sociale;
 - facilitare e migliorare le dinamiche familiari e riorganizzare le relazioni extra-familiari;
 - individuare e valorizzare le potenzialità personali, familiari e sociali, nell'ottica di favorire un loro impegno nel processo di cambiamento positivo;
 - intervenire con azioni di sostegno a favore di minori già inseriti nel circuito penale, nonché i minori a rischio di devianza;
 - organizzare azioni psicopedagogiche e di sostegno didattico, vigilando anche sulla frequenza scolastica, per il superamento delle carenze motivazionali e le difficoltà specifiche dell'apprendimento;
 - ottimizzare la gestione del tempo creando le condizioni per una migliore fruizione dei servizi e delle strutture sportive presenti sul territorio;
 - offrire sostegno alla famiglia con minori portatori di handicap, intervenendo con azioni atte a favorire l'integrazione sociale degli stessi;
 - cercare, promuovere e sostenere percorsi di orientamento professionale per quei minori, delle fasce d'età più alte, che necessitano di un supporto educativo e sociale nella formazione e/o nell'inserimento lavorativo.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Attivazione del Servizio

Il servizio può essere attivato da parte del Servizio Territoriale Competente o su richiesta diretta da parte della famiglia.

- **Attivazione da parte del Servizio Sociale Territoriale**

Il Servizio Sociale Territoriale informa il Coordinatore del Servizio della necessità di attivare un nuovo SAD o SAED. Il Coordinatore individua, per la mansione richiesta, la persona più adatta.

Primo incontro: viene programmato un primo incontro tra il Servizio Sociale, l'operatore identificato dal Coordinatore e il Coordinatore stesso, in cui viene presentata la situazione dell'utente, gli obiettivi con cui si attiva l'intervento e la frequenza. Viene inoltre stabilita la data (approssimativa) di inizio intervento.

Secondo incontro: è dedicato alla presentazione del professionista individuato per il servizio alla famiglia dell'utente e all'utente. L'incontro prevede il coinvolgimento del coordinatore, alla presenza del quale verranno stabilite la data del primo accesso e le modalità di intervento condivise con la famiglia.

Inizio del servizio: corrisponde con la data di primo accesso concordata e rappresenta l'attivazione concreta e operativa del servizio di assistenza domiciliare.

- **Attivazione del Servizio da parte della famiglia (convenzione diretta)**

La famiglia prende contatto diretto col Coordinatore del Servizio. Viene fissato un primo colloquio gratuito, in cui si indagano le motivazioni che hanno spinto alla richiesta, i bisogni dell'utente e della famiglia, i possibili orari di servizio, la presenza o meno di altre prese in carico.

Primo incontro: viene programmato un primo incontro l'operatore identificato dal Coordinatore e il Coordinatore stesso, in cui viene presentata la situazione dell'utente, gli obiettivi con cui si attiva l'intervento e la frequenza. Viene inoltre stabilita la data (approssimativa) di inizio intervento.

Secondo incontro: è dedicato alla presentazione del professionista individuato per il servizio alla famiglia dell'utente e all'utente. L'incontro prevede il coinvolgimento del coordinatore, alla presenza del quale verranno stabilite la data del primo accesso e le modalità di intervento condivise con la famiglia.

Inizio del servizio: corrisponde con la data di primo accesso concordata e rappresenta l'attivazione concreta e operativa del servizio di assistenza domiciliare.

Modalità di verifica e programmazione

Gli obiettivi generali dell'intervento vengono stabiliti in sede di colloquio con i familiari e/o con l'utente. Il professionista domiciliare ha il compito di verificare che vi siano le condizioni per il raggiungimento degli obiettivi stessi, pianificando azioni, interventi e attività volte a sostegno della persona e della famiglia. Il professionista ha a disposizione delle schede di monitoraggio che vengono compilate settimanalmente e consegnate a fine mese al coordinatore. A cadenza semestrale, le schede di verifica vengono revisionate e aggiornate, qualora ve ne fosse la necessità. La scheda è un elemento dinamico, che può essere adoperato sia per il monitoraggio delle attività e il relativo andamento, sia per proporre nuovi obiettivi o rilanciare i precedenti. A fine anno, il professionista ha il compito di compilare una relazione annuale, i cui contenuti sono utili sia in sede di verifica che di programmazione/riprogrammazione dell'intervento.

Riunioni di supervisione

Ogni quattro/sei settimane, l'equipe di SAD e SAED si incontra per le consuete riunioni di supervisione. Le riunioni vengono programmate dal Coordinatore del servizio, che presenzia a tutte le riunioni. L'ordine del giorno viene stabilito di volta in volta, ma in generale le tematiche che vengono affrontate riguardano l'utenza e la gestione di situazioni critiche, le strategie educative e operative da mettere in campo, la condivisione di esperienze e risorse utili al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

L'EQUIPE

Il personale SAD e SAED

Il personale che opera sul servizio è assunto direttamente dalla Cooperativa Monteverde.

In base alla tipologia di attivazione richiesta, si individua il professionista più adatto alla presa in carico: OSS, Educatore, Psicologo, Psicomotricista, Assistente Sociale.

Il Coordinatore è un professionista adeguatamente formato, in possesso di laurea in Psicologia e/o a indirizzo educativo.

Il personale è qualificato e iscritto, ove previsto, agli Albi professionali come previsto dalla legge. Il servizio SAD e SAED si avvale anche di formatori e psicologi per la supervisione all'equipe di lavoro. Sono presenti anche esperti in qualità di tecnici come supporto all'equipe su singole progettualità (quali fisioterapisti, musicoterapisti, esperti in IAA, logopedisti, psicologi, psicomotricisti), collaboratori della cooperativa Monteverde, ai quali è possibile rivolgersi e/o è possibile indirizzare la famiglia in caso di necessità specifiche.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

L'attivazione del servizio SAD e SAED avviene attraverso debita richiesta formale da parte del Servizio Territoriale competente e il progetto viene valutato ed eventualmente approvato da UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale). In base alle necessità, vi è la possibilità di stipulare una convenzione privata tra Monteverde e famiglia / rappresentante legale.

In caso di cessazione del servizio, lo stesso dovrà essere concordato con i Servizi Territoriali competenti (convenzione pubblica) o con la famiglia stessa (convenzione privata).

MODALITA' DI COORDINAMENTO

Gli utenti che usufruiscono del servizio SAD e SAED hanno come riferimento il professionista assegnato all'incarico specifico, il quale fa da tramite col Coordinatore del Servizio. Le attivazioni sono curate dal Coordinatore di Servizio.

La figura del Coordinatore rimane un punto di riferimento sia per il personale impiegato sui servizi SAD e SAED che per le famiglie, nonché per il committente in caso di attivazione in convenzione col servizio territoriale competente. Il Coordinatore è a disposizione per segnalazioni, gestione criticità, rimodulazione interventi, consigli e suggerimenti utili a supportare l'utente e/o la famiglia in un progetto di vita che mira a sostenere e guidare la persona nella quotidianità.

RETTA

La retta varia in base alla frequenza dell'intervento a domicilio, che viene stabilita dal Servizio Territoriale competente o, in caso di convenzione privata, dalla famiglia/dall'utente.

Il Servizio Territoriale stabilisce il monte ore assegnato all'utente oggetto di presa in carico e, di conseguenza, il totale delle ore settimanali/mensili assegnate.

In caso di convenzione privata, il monte ore viene stabilito in sede di colloquio col Coordinatore, il quale informerà la famiglia e/o l'utente relativamente ai costi del servizio in base al tariffario della cooperativa.

SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE

Annualmente, viene redatto un questionario di valutazione e di gradimento rivolto alle parti interessate: servizi sociali territoriali, famiglie, utenti (ove possibile). Tale questionario viene inviato alla fine di ogni anno solare attraverso la piattaforma Google Moduli. I dati raccolti vengono elaborati e utilizzati per definire strategie di intervento, piani di miglioramento, gestione di eventuali criticità, raccolta di suggerimenti ecc.

Annualmente inoltre viene redatto un questionario di valutazione rivolto al personale impiegato sul servizio SAD e SAED. Tale questionario va ad indagare l'organizzazione del lavoro e il clima organizzativo più in generale.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La cooperativa Monteverde ha adottato un sistema di segnalazione di eventuali criticità che il personale operante può riscontrare durante l'attività lavorativa. Tali criticità vengono segnalate direttamente agli interessati (Coordinatore di servizio, direzione, risorse umane,...) tramite procedura specifica.

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Ufficio preposto

I reclami sono presentati al Responsabile Qualità, previo appuntamento tramite mail (qualita@monteverdeonlus.it) o telefonicamente (335 5740522). Il Responsabile Qualità riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano. La risposta al reclamo è garantita entro 30 giorni dalla segnalazione.

Modalità di presentazione del reclamo

L'utente, o chi per esso, può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione. Per informazioni, reclami e suggerimenti è inoltre possibile richiedere un appuntamento in Segreteria con un Dirigente e/o un professionista. Inoltre, i familiari degli utenti, gli utenti e i Servizi Sociali Territoriali possono segnalare eventuali criticità tramite il riferimento diretto (professionista domiciliare di riferimento, educatore referente) e/o al Coordinatore del servizio.

MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI

Monteverde e i suoi servizi, tra cui quindi SAD e SAED, segue le normative europee e nazionali in tema di privacy, attraverso un ufficio privacy dedicato e un D.P.O. esterno (in particolare la società di consulenza eDreams s.r.l.). I documenti inerenti all'utenza seguono quindi le indicazioni del Registro dei Trattamenti specifici per quanto riguarda sia la modalità di conservazione che per quanto riguarda le relative tempistiche.

Nel caso in cui un familiare / tutore / amministratore di sostegno, faccia richiesta di documenti inerenti a situazione del proprio familiare che usufruisce del Servizio SAD o SAED, questi potranno essere rilasciati o consultati previa approvazione del Coordinatore dei servizi.

GESTIONE DELL'EMERGENZA DA SARS-COV-2

Il personale impiegato nel servizio SAD e SAED segue le direttive nazionali e regionali per la gestione dell'infezione da Sars Cov-2 e della malattia da Covid-19. Ove necessario, il Coordinatore e il personale impiegato nel servizio comunicheranno direttamente alle famiglie eventuali aggiornamenti rispetto alle procedure da adottare / adottate dalla cooperativa.



Monteverde ha inoltre adottato, come richiesto dalla normativa, riunioni periodiche con il Comitato Covid (comitato aziendale composto da Presidente, RLS – responsabile per i lavoratori della sicurezza, RSPP - Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione, Medico Competente).

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Il sistema Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione dei servizi che gestisce, attraverso l'utilizzo di strumenti idonei alla verifica ed alla misurabilità del servizio oggetto di certificazione.

Gestione del sistema per la Qualità (politica per la Qualità)

Si tratta di uno strumento idoneo per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate. Gli obiettivi della politica per la qualità sono:

- **Soddisfazione delle parti interessate** (ente committente, famiglie ed utenti), con riferimento alle esigenze esplicite ed implicite.
- **Valorizzazione del personale** per garantire motivazione e coinvolgimento, nonché formazione specifica per garantire massima professionalità e competenza.

Monitoraggio periodico

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, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Analisi dei dati

Monteverde raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

Miglioramento continuo

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione. Inoltre il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità.



INDIRIZZI E CONTATTI

Cooperativa Monteverde ONLUS

Sede amministrativa e legale

Indirizzo: via Conca delle Perle, 1 – 37030 – Badia Calavena (VR)

Telefono: 045 780 8562

Email: info@monteverdeonlus.it

PEC: monteverdeonlus@pec.it

Poliambulatori psicologici – coordinamento SAD e SAED

Indirizzo: via G. Tessari, 4 – 37030 – Vago di Lavagno (VR)

Telefono: +39 328 831 140 93

Email: domiciliari@monteverdeonlus.it;

tutelaminori@monteverdeonlus.it

Allegato 1

Allegato N° 1

DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA

L'utente ha diritto:

- ad esprimersi per quello che è,
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni,
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita,
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana,
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio,
- ad essere informato, nel rispetto delle proprie capacità cognitive, riguardo alle attività che gli vengono proposte, e agli eventuali cambiamenti che possono subire nel tempo,
- ad essere coinvolto in modo attivo in alcune scelte che riguardano le attività cui partecipa.

La famiglia ha diritto:

- ad essere coinvolta nell'identificazione degli obiettivi da perseguire con il proprio familiare e ad avere la possibilità di apportarvi i propri contributi e proposte,
- ad essere periodicamente informata dell'andamento del proprio congiunto e/o a richiedere una verifica,
- ad avere punti di riferimento specifici per l'attività e per il coordinamento,
- ad essere garantita circa l'assoluta riservatezza dei dati, sanitari, clinici, educativi del proprio familiare nel rispetto della normativa sulla privacy,
- a presentare reclami, con le modalità indicate nella Carta dei servizi, che debbono essere sollecitamente esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

- di rispettare il lavoro di operatori ed educatori,
- di informare il Coordinatore o l'educatore o l'operatore di riferimento di tutto ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio congiunto,
- di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo-assistenziale,
- di garantire la frequenza del proprio familiare al servizio, laddove le condizioni psicofisiche dell'utente lo consentano, in modo da assicurare continuità educativa al progetto che l'equipe ha pensato per lui,
- di comunicare tempestivamente eventuali assenze,
- di assolvere al pagamento delle fatture come stabilito dalla convenzione in essere.