

# Le Nuove Chimere

## Cooperativa Sociale



## 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.”*

*Art. 3 Costituzione italiana*

Sede legale  
Via Ortigara, 3  
00195 Roma

## INDICE

➤ Premessa	pag. 03
➤ Presentazione della Cooperativa	pag. 03
➤ Dove raggiungerci	pag. 04
➤ L'Organigramma	pag. 05
➤ Territorio di riferimento	pag. 06
➤ Principi Ispiratori	pag. 07
➤ Diritti dell'Utente	pag. 07
➤ Doveri dell'Utente	pag. 08
➤ Servizi Offerti	pag. 10
➤ Criteri di accesso ai servizi	pag. 11
➤ Area Anziani	pag. 11
➤ Area Disabili	pag. 13
➤ Area Minori e Famiglia	pag. 15
➤ Area della promozione e della prevenzione	pag. 21
➤ Iscrizioni e Convenzioni	pag. 23
➤ Qualità del servizio	pag. 23
➤ Tutela e partecipazione degli utenti e dei loro familiari: gestione reclami e rilevazione della soddisfazione degli utenti	pag. 24
➤ Standard di qualità con Indicatori di quantità	pag. 24
➤ Gestione della Privacy	pag. 26

## Premessa

*La Cooperativa Sociale “Le Nuove Chimere” ha scelto fin dalla sua costituzione di impostare il proprio lavoro nell’ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.*

*Il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità e di particolare inclinazione al lavoro sociale, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi invianti e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.*

*Si è scelto quindi di adottare la carta dei servizi, presentata di seguito, come strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie.*

*Si tratta di un documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.*

*La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa Le Nuove Chimere, i cittadini e i committenti dei servizi. Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.*

*La presente Carta dei Servizi viene adottata in riferimento alle indicazioni normative del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”(27 gennaio 1994) contenenti i principi ispiratori e le regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi, e successivamente secondo le indicazioni normative della Legge Quadro 328/2000 “legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 39 “Carta dei servizi sociali”).*

## Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa “Le Nuove Chimere” nasce il 20 dicembre 2012 e diventa cooperativa sociale in seguito ad un’assemblea straordinaria e alla conseguente variazione dello statuto avvenuta in data 2 ottobre 2014.

La Coop “Le Nuove Chimere”, C.F. 12175501001, è iscritta alla camera di Commercio di Roma con il num 12175501001, numero R.E.A. RM-1356422. E’ iscritta all’albo nazionale delle cooperative a mutualità prevalente con num. A224788. E’ iscritta all’Albo delle Cooperative della Regione Lazio con Det. n°G05348 del 4/05/2015 dal 24 febbraio 2015. In data 22/02/2016 è stata abilitata al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per i Bandi servizi Sociali.

“Le Nuove Chimere” nasce come società di estensione della Cooperativa Cult, impresa storica del territorio sabino che da decenni opera nel settore socio-assistenziale- educativo. E’ dotata dello



stesso staff tecnico-organizzativo e attraverso una rinnovata vitalità e spinta propulsiva, vuole farsi promotrice di idee attuali e innovative.

**La Cooperativa “Le Nuove Chimere” si pone come obiettivo prioritario** quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, oltretutto perseguire l'interesse generale della comunità volto alla promozione dei diritti dei cittadini più deboli o svantaggiati attraverso:

- a) La gestione dei servizi assistenziali e socio sanitari rivolti ad anziani, persone non autosufficienti, nuclei familiari problematici;
- b) La gestione dei servizi educativi e della prima infanzia, nonché la promozione dei diritti dei minori;
- c) Lo svolgimento di attività produttive nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate indicate dall'art.4 della legge 381/91.

La Coop *Le Nuove Chimere* intende portare avanti tale obiettivo ponendo particolare attenzione allo standard qualitativo delle proprie attività. Per tale motivo, si dota di personale altamente qualificato e altamente motivato, partendo dal presupposto che per rispondere al meglio ai bisogni emergenti della popolazione, è necessario dotarsi di strumenti e conoscenze appropriate e possedere inclinazioni personali rispondenti al delicato campo del sociale.

Per tale motivo la Coop *Le Nuove Chimere* dà un'enorme importanza alla professionalità e alla motivazione dei suoi collaboratori scegliendo con cura il personale addetto alle varie funzioni sociali.

Per l'espletamento della propria attività la Cooperativa si avvale del sistema di Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

## **Dove raggiungerci**

Cooperativa Sociale LE NUOVE CHIMERE, sede legale: Via Ortigara 3, Roma;

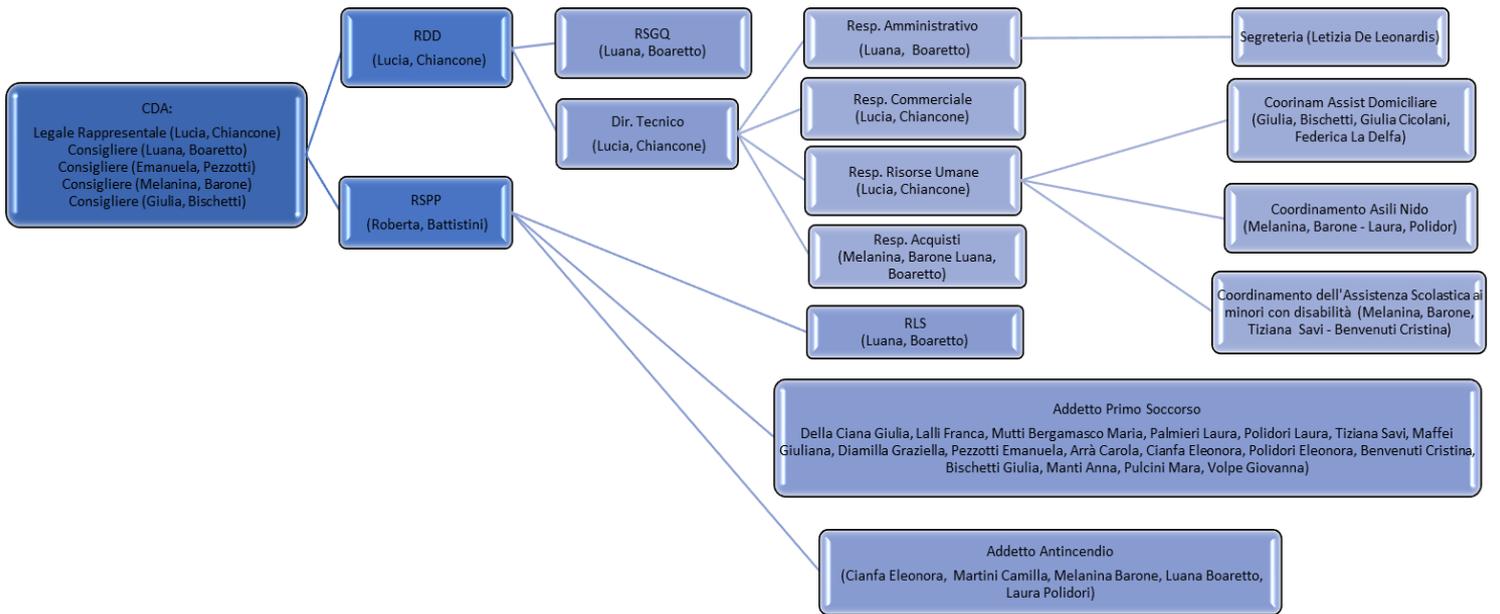
Sede amministrativa: Piazza della Vetreria SNC, 02047 Poggio Mirteto (RI).

Tel. **0765410042**, Fax **0765418606**, Email: [lenuovechimere@gmail.com](mailto:lenuovechimere@gmail.com),  
[amministrazione@lenuovechimere.it](mailto:amministrazione@lenuovechimere.it)

**Pec: [lenuovechimere@pec.it](mailto:lenuovechimere@pec.it) , sito web: [www.lenuovechimere.it](http://www.lenuovechimere.it)**

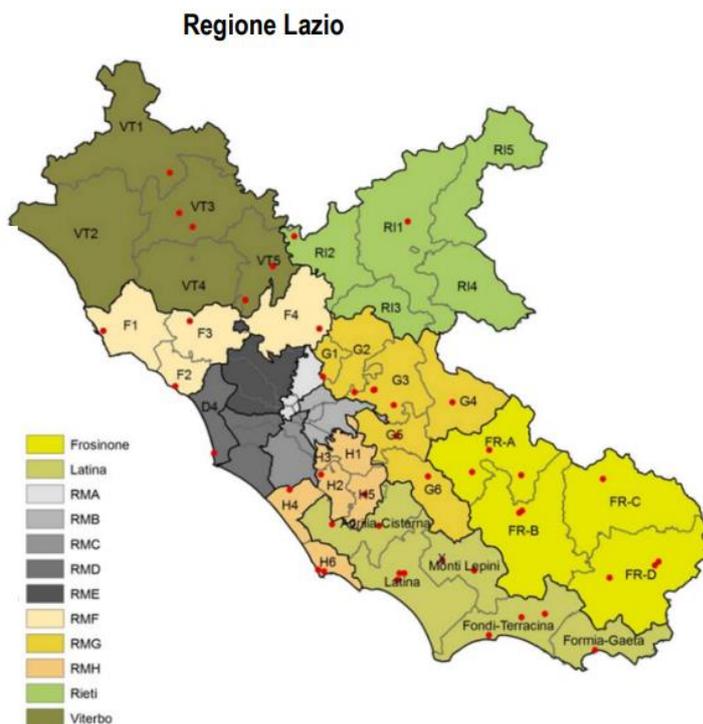
E' garantita inoltre la reperibilità telefonica dei servizi amministrativi e dei coordinatori dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

## L'organigramma



## Territorio di riferimento

La Cooperativa svolge i suoi servizi socio educativi, socio-assistenziali e socio-sanitari nei Distretti RI1, RI2, RI3, RI4, RI5 e RM4, RM5 e più precisamente nel:



Comune di Amatrice  
 Comune di Borgorose  
 Comune di Belmonte Sabino  
 Comune di Campagnano di Roma  
 Comune di Cantalice  
 Comune di Cantalupo Sabino  
 Comune di Castelnuovo di Porto  
 Comune di Casperia  
 Comune di Civitella San Paolo  
 Comune di Cittaducale  
 Comune di Configni  
 Comune di Collalto Sabino  
 Comune di Collecchio  
 Comune di Contigliano  
 Comune di Cottanello  
 Comune di Fara in Sabina  
 Comune di Fiamignano  
 Comune di Forano  
 Comune di Greccio  
 Comune di Mompeo  
 Comune di Montasola  
 Comune di Montebuono  
 Comune di Montelibretti  
 Comune di Montenero  
 Comune di Monte San Giovanni  
 Comune di Montorio Romano  
 Comune di Nespolo  
 Comune di Poggio Bustone  
 Comune di Poggio Catino  
 Comune di Poggio Mirteto  
 Comune di Poggio Moiano  
 Comune di Ponzano Romano  
 Comune di Rieti  
 Comune di Roccantica  
 Comune di Roma  
 Comune di Sant'Oreste  
 Comune di Selci Sabino  
 Comune di Torri in Sabina  
 Comune di Torricella  
 Comune di Torrita Tiberina  
 Comune di Turania  
 Comunità Montana del Cicolano  
 Comunità Montana Sabina  
 Comunità Montana del Velino  
 Consorzio sociale Ri/1  
 Distretto Sociale della Bassa Sabina  
 Unione di Comuni dell'Alta Sabina  
 Unione dei Comuni della Valle del Tevere

**TERRITORI FUORI REGIONE LAZIO:**  
 Comune di Avezzano (AQ)

## Principi Ispiratori

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA:** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- **IMPARZIALITA':** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITA':** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni, nel rispetto dei Piani Assistenziali/educativi Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- **DIRITTO DI SCELTA:** Il cittadino è libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto, dall'Ufficio dei Servizi Sociali e dalla Cooperativa.
- **PARTECIPAZIONE:** Agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza/educativo Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.
- **GARANZIA DELLA PRIVACY:** tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

## Diritti dell'utente e/o dei loro familiari/Caregiver

La Cooperativa Le Nuove Chimere mira ad assicurare il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

- A. Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche,

culturali e religiose.

- B. L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla cooperativa informazioni relative alle caratteristiche della prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza/educativo Individualizzato, alla cui stesura, realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono lo Staff multi-professionale.
- C. L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto). Per i Minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.
- D. L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.
- E. L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- F. L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.
- G. L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.
- H. L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

### **Doveri degli utenti e/o dei loro familiari/Caregiver**

- A. Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.
- B. L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative ad improvvisi cambiamenti delle sue condizioni di salute e dei farmaci di cui fa uso.
- C. L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.
- D. L'utente e/o i familiari deve rispettare gli accordi presi con l'operatore (e stabiliti nel PAI) relativamente alle prestazioni concordate, riguardo alla tipologia della prestazione e le modalità di erogazione della stessa (orario giornaliero, frequenza settimanale, ecc.);



- E. L'utente e/o i familiari devono segnalare tempestivamente al coordinatore dei Servizi erogati dalla Cooperativa eventuali assenze al domicilio per:
- ricovero
  - visite mediche
  - presenze di infezioni contagiose incompatibile con l'intervento dell'operatore
- F. L'utente e/o i familiari non possono richiedere all'assistente domiciliare prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste dalla presente Carta e dal P.A.I. o dal P.E.I.;
- G. L'utente e/o i familiari non possono incaricare privatamente il personale per attività aggiuntive a quelle previste nel piano personalizzato o diverse da quanto pattuito con i servizi sociali di riferimento.

# *Servizi Offerti*

**AREA ANZIANI**

**AREA DISABILI**

**AREA MINORI**

**AREA DELLA PREVENZIONE E  
PROMOZIONE**

## **Criteri di accesso ai servizi**

I criteri di accesso ai servizi vengono definiti dai singoli Comuni, Distretti Sociali o altri Enti Pubblici. L'utente può presentare presso i servizi sociali comunali o presso i Distretti Sociali, la domanda di ammissione ai vari servizi.

Generalmente è l'assistente sociale del Comune o del Distretto che valuta l'ammissibilità dell'utente, attraverso l'indagine sociale, la valutazione psico-fisica ed eventuali condizioni reddituali. L'ammissione dell'utente viene poi comunicata con nota formale alla Cooperativa.

## **1) AREA ANZIANI**

### **1.1 Assistenza domiciliare**

#### **Assistenza domiciliare**

##### **Finalità del servizio**

La Cooperativa Le Nuove Chimere, al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, persegue le seguenti Finalità:

- Permettere all'utenza di rimanere al proprio domicilio rimuovendo gli ostacoli tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona;
- Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'anziano, grazie ad interventi che prevenivano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- Mantenere le capacità residue delle persone non- autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- Valorizzare e sostenere le risorse della rete parentale che quotidianamente sono impegnate nella cura di persone non- autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- Evitare ricoveri impropri in strutture sanitarie o socio-sanitarie;
- Contrastare l'emarginazione e l'isolamento, mantenendo e sostenendo le relazioni affettive, familiari e sociali indispensabili per vivere in maniera autonoma;
- Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale;
- Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni;
- Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'utente e del suo stato di salute;
- Garantire all'Utente e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione del servizio e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

##### **Prestazioni**

- Prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente: governo dell'alloggio e attività domestiche, cura delle condizioni igieniche dell'ambiente, con particolare riferimento a camera, cucina e bagno; cambio e lavaggio della biancheria.
- Effettuazione della spesa, preparazione di pasti adeguati alla dieta dell'utente, eventuale aiuto nella somministrazione.

- Prestazione riferite alla persona: aiuto nella cura dell'igiene personale, nel bagno, nel lavare e asciugare i capelli, pulizia delle unghie, rasare la barba, spalmare la crema e curare anche la bellezza dei corpi, sostenere della deambulazione, segnalazione agli operatori sanitari e sociali di anomalie riscontrate. Aiuto in caso di ricovero presso strutture sanitarie o residenziali.
- Ascolto partecipato dei bisogni della persona, accompagno per passeggiate o uscite varie, partecipazione ad attività di svago (giocare a carte, leggere un libro, ecc...).
- Disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche.
- Allestimento di un ambiente domestico più agevole, maggiore attenzione ai bisogni della persona, creazione di una rete sociale intorno all'utente.
- Aiuto nella cura e gestione di sé stessi e del proprio domicilio, aiuto al mantenimento di abilità (uso del telefono, elettrodomestici, ecc...).
- Contrattazione con la famiglia dei tempi di presenza dell'operatore.
- Effettuazione di interventi più intensi in occasione di malattie e malesseri, aiuto nella somministrazione dei farmaci e monitoraggio circa l'assunzione degli stessi.
- Accompagno per visite mediche, effettuazione della spesa, acquisto di medicinali.
- Partecipazione a riunioni di equipe, confronti con gli altri servizi pubblici e privati che hanno in carico l'utente.
- Accompagnamento presso strutture ricreative, occasioni, ecc...Mediazione dei rapporti con il vicinato e la parentela. Aiuto per l'utilizzo del telesoccorso.

### **Orari di erogazione del servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00. Per situazioni di particolare urgenza e gravità e previo il parere dell'Ufficio di Piano, il servizio potrà essere erogato anche di domenica e nei giorni festivi. Su indicazione degli uffici di Piano, la cooperativa è disponibile ad effettuare servizi di assistenza anche in orario notturno o in caso di ricoveri ospedalieri.

I giorni e gli orari effettivi di ogni singolo intervento vengono definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato redatto in base al bisogno del richiedente, dal Servizio Sociale in accordo con la Cooperativa.

### **Organico**

COORDINATORI RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Dott.ssa Giulia Bischetti- Dott.ssa Giulia Onofri

Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa, in particolare, del coordinamento delle varie operatrici ed è il garante della prestazione professionale offerta. E' il referente per gli Utenti e i loro familiari per comunicazioni relative al servizio in caso di assenze o modifiche dei giorni di intervento per inderogabili esigenze. Gestisce le sostituzioni degli operatori assenti per giustificati motivi.

Garantisce il controllo della gestione complessiva del servizio monitorando e verificando costantemente i risultati, sia in termini di prestazioni offerte, sia in relazione al livello di soddisfazione raggiunto.

Offre risposte tempestive e personalizzate agli interventi e ha funzioni di coordinamento, controllo verifica degli operatori ma anche di raccordo tra gli operatori, il Comune, l'assistente sociale e la sede della cooperativa.

E' presente su appuntamento e reperibile 24 ore su 24.

8 ASSISTENTI FAMILIARI (ADEST-OSA-OPERATORI SOCIALI): svolgono principalmente servizi di pulizia dell'alloggio e disbrigo pratiche e commissioni.

32 OPERATORI SOCIO SANITARI: svolgono principalmente servizi di igiene personale e interventi di mantenimento delle autonomie.

## 2) AREA DISABILI

### 2.1 Assistenza domiciliare

#### Finalità del servizio

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale. Obiettivi Generali sono:

- Creare condizioni di pari opportunità;
- Favorire un clima che consenta attraverso le attività proposte, l'interazione e l'integrazione, favorendo atteggiamenti cooperativi contribuendo al rafforzamento dell'autostima e alla costruzione di una identità personale nel disabile;
- Creare le condizioni affinché la comunicazione tra il disabile e le persone a lui vicine (familiari, insegnanti, compagni di scuola, amici, ecc.) sia realmente efficace, cercando di migliorarne i rapporti;
- Offrire un sostegno per le attività quotidiane del disabile;
- Offrire un sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intrafamiliare;
- Sviluppare il senso critico del disabile in relazione al suo vissuto, al suo agire quotidiano;
- Garantire momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno;
- Favorire l'inclusione nel mondo del lavoro.

#### Prestazioni

I progetti individualizzati per soggetti minori ed adulti riconosciuti disabili ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L.n.104/92, in attuazione dei principi di uguaglianza, universalità, non discriminazione, sussidiarietà, libera partecipazione, coerenza, efficienza ed efficacia, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono. Di seguito alcune delle prestazioni previste

- *Interventi rivolti allo sviluppo e al mantenimento dell'area di autonomia:* aiuto nella deambulazione, nell'igiene personale. Sostegno nell'utilizzo di ausili.
- *Interventi di collegamento ed integrazione sociale:* sostegno ed accompagnamento per inserimenti lavorativi, partecipazione ad attività ludico e sportive. Mediazione con il contesto sociale di inserimento, sviluppo di una rete parentale e amicale solida e affidabile.

Gli operatori partecipano alle riunioni di equipe e a confronti con gli altri servizi pubblici e privati che hanno in carico l'utente.

#### Orari di erogazione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00. Per situazioni di particolare urgenza e gravità e previo il parere dell'Ufficio di Piano, il servizio potrà essere erogato anche di domenica e nei giorni festivi.

I giorni e gli orari effettivi di ogni singolo intervento vengono definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato redatto in base al bisogno del richiedente, dal Servizio Sociale in accordo con la Cooperativa.

#### Organico

COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Dott.ssa Giulia Bischetti- Dott.ssa Giulia Onofri

Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa, in particolare, del coordinamento dei vari operatori ed è il garante della prestazione professionale offerta. E' il referente per gli Utenti e i loro familiari per comunicazioni relative al servizio in caso di assenze o modifiche dei giorni di intervento per inderogabili esigenze. Gestisce le sostituzioni degli operatori assenti per giustificati motivi.

Garantisce il controllo della gestione complessiva del servizio monitorando e verificando costantemente i risultati, sia in termini di prestazioni offerte, sia in relazione al livello di soddisfazione raggiunto.

Offre risposte tempestive e personalizzate agli interventi e ha funzioni di coordinamento, controllo verifica degli operatori ma anche di raccordo tra gli operatori, il Comune, l'assistente sociale e la sede della cooperativa.

E' presente su appuntamento e reperibile 24 ore su 24.

3 OPERATORI SOCIO SANITARI: svolgono principalmente interventi di igiene personale e mantenimento delle autonomie

4 EDUCATORI: svolgono interventi di socializzazione e mediazione con il contesto sociale di riferimento

## 2) AREA DISABILI

### 2.2 Inserimenti lavorativi

#### Finalità del servizio

La Cooperativa Le Nuove Chimere, al fine di migliorare la qualità di vita delle persone in condizioni di disabilità, persegue le seguenti finalità:

- Permettere ad ogni persona di svolgere una vita dignitosa;
- Favorire l'inserimento lavorativo;
- Offrire percorsi di formazione specifica;
- Sostenere psicologicamente l'individuo che sta affrontando un cambiamento;
- Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni;
- Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'utente e del suo stato di salute;
- Garantire all'Utente la partecipazione all'organizzazione del servizio, rispettando preferenze e inclinazioni personali.

#### Prestazioni

- Attivazione di borse lavoro o inserimenti lavorativi;
- Affiancamento e tutoraggio nelle fasi iniziali dell'esperienza lavorativa;
- Attivazione di percorsi di formazione specifica;

#### Orari di erogazione del servizio

Gli inserimenti lavorativi vengono effettuate secondo modalità condivise tra Ente, beneficiario e famiglia.

## 3) AREA MINORI E FAMIGLIA

### 3.1 Assistenza scolastica

#### Finalità del servizio

Il servizio di assistenza rivolto agli alunni con handicap si prefigge i seguenti obiettivi:

- garantire a ciascun alunno in situazione di handicap la regolare frequenza e la partecipazione all'azione formativa della scuola;
- sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane, rese difficili dalle difficoltà insite nell'handicap (spostamenti da casa a scuola e viceversa, assistenza

igienica durante l'orario scolastico, somministrazione dei pasti durante la mensa, accompagnamento alle gite ed ai viaggi di istruzione, adeguato sostegno educativo/didattico in classe ed a casa, etc.);

- promuovere il massimo di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità espressive e comunicative in collaborazione con l'equipe scolastica che segue gli alunni con handicap;
- favorire le condizioni che possano assicurare ai ragazzi con handicap non tanto la mera socializzazione in presenza, ma la più ampia promozione delle potenzialità di ciascuno, in modo da ridurre qualsiasi forma di emarginazione e di favorirne la piena integrazione a scuola e nella società.

#### **Prestazioni:**

- Affiancamento del minore nel gruppo – classe;
- Sorveglianza sulla tutela della salute del bambino disabile;
- assistenza e cura per tutte le necessità del bambino, l'igiene personale, la somministrazione dei pasti, ecc...;
- Promozione dell'attività motoria generale, grossolana e fine;
- Prevenzione degli incidenti in ambito scolastico degli alunni affidati;
- Gestione di brevi spazi di "alleggerimento";
- Promozione dello sviluppo di abilità personali e cognitive
- Supporto all'alunno nelle attività ricreative e culturali legate all'attività didattica;
- Ricerca e mediazione di forme di comunicazione con compagni di scuole e insegnanti;
- Sostegno nella partecipazione degli alunni a tutte le attività ricreative, di laboratorio e culturali messe in campo dalla scuola;
- Accompagno dell'alunno assistito nelle gite o nelle attività extrascolastiche programmate dalla scuola;
- Partecipazione ai GLH e alle riunioni dell'equipe multidisciplinare.

#### **Orari di erogazione del servizio**

Il servizio di assistenza scolastica (specializzata, di base o OEPA) viene erogata in orario scolastico ed extrascolastico, per attività pomeridiane facenti parte del POF.

I giorni e gli orari di presenza dell'operatore vengono definiti nel Piano Didattico Personalizzato, redatto dalla Scuola, dagli Operatori Sanitari, dalla Famiglia e dall'assistente sociale.

Le prestazioni in caso di assenze del minore beneficiario del servizio, se opportunamente segnalate, possono essere recuperate, ove possibile, in altra data.

#### **Organico**

COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Dott.ssa Tiziana Savi-Dott.ssa Cristina Benvenuti

Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa, in particolare, del coordinamento dei vari operatori ed è il garante della prestazione professionale offerta. E' il referente per la famiglia e per la Scuola per comunicazioni relative al servizio. Provvede alla sostituzione nel caso dell'operatore assente per giustificati motivi.

Garantisce il controllo della gestione complessiva del servizio monitorando e verificando costantemente i risultati, sia in termini di prestazioni offerte, sia in relazione al livello di soddisfazione raggiunto.

Deve dare risposte tempestive e personalizzate agli interventi e ha funzioni di coordinamento, controllo verifica degli operatori ma anche di raccordo tra gli operatori, il Comune, la Scuola, le famiglie, l'assistente sociale e la sede della cooperativa.

E' presente su appuntamento e reperibile 24 ore su 24.

31 EDUCATORI: impiegati nell'assistenza specialistica per disabilità gravi, rispetto a prestazioni di contenimento e di controllo di comportamenti problemi

20 OPERATORI AEC: impiegati nell'assistenza educativa per l'autonomia e la comunicazione dei minori disabili, rispetto a prestazioni di mediazione con i pari e con gli insegnanti.

### 3) AREA MINORI E FAMIGLIA

#### 3.2 Educativa domiciliare e sostegno alla genitorialità

##### Finalità del servizio

Il servizio di Educativa Domiciliare e sostegno alla genitorialità, concerne interventi mirati a fornire alle famiglie, che attraversano momenti di fragilità, risposte adeguate ai bisogni dei minori. Pertanto, il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- Prevenire/rimuovere situazioni di fragilità e disagio all'interno dei nuclei familiari: affiancare i nuclei familiari nell'organizzazione della vita familiare, mediare le relazioni all'interno della famiglia, favorire un processo comunicativo tra i membri della famiglia adeguato e più efficace, sostenere la genitorialità, favorire la creazione di una rete di supporto per le famiglie fragili, attraverso la sensibilizzazione sui temi dell'affido e delle "famiglie di appoggio".
- Promuovere il benessere del nucleo familiare con particolare attenzione ai bambini e agli adolescenti: offrire ascolto e sostegno psicologico ai minori, esplorare le risorse interne e incentivare gli interessi, supportare i minori nell'esecuzione dei compiti scolastici, offrire ai minori nuove possibilità per il tempo libero.
- Prevenire l'istituzionalizzazione, contrastando l'abbandono, la povertà educativa e la negligenza familiare

##### Prestazioni

- Sostegno educativo domiciliare con predisposizione di progetto specifico per ciascuna famiglia, diretto a potenziare competenze educative, a promuovere l'identità di ciascun membro della famiglia, a riequilibrare lo sviluppo psicofisico del minore, accompagnandolo nell'apprendimento scolastico e nelle forme di socializzazione, con particolare attenzione ai bisogni affettivo-relazionali di ognuno;
- Attività di sostegno allo studio e alla crescita psico-fisica del minore favorendo anche la maggior partecipazione alla vita sociale;
- Presenza degli educatori per incontri protetti;
- Interventi mirati alla prevenzione dell'allontanamento del minore dal nucleo familiare, quali interventi educativi volti alla cura dell'igiene personale e della casa, dell'organizzazione dei tempi della famiglia, ecc..;
- Interventi di integrazione nella comunità locale;
- Raccordo costante con le istituzioni scolastiche;
- Parent Education: Azioni mirate a favorire il miglioramento della qualità della relazione genitore/figlio, stimolando la famiglia ad assumere atteggiamenti adeguati alle esigenze di crescita del figlio;
- laboratori di parent-training attraverso la tecnica dell'ascolto e l'assegnazione di consegne specifiche,
- verifica e valutazione delle abilità genitoriali acquisite.

Gli operatori partecipano alle riunioni di equipe e a confronti con gli altri servizi pubblici e privati che hanno in carico il minore e la famiglia.

### **Orari di erogazione del servizio**

Il servizio di assistenza educativa domiciliare viene erogato dal lunedì al sabato generalmente in orario extra scolastico dalle 14.00 alle 20.00 e nei periodi estivi dalle 8.00 alle 20.00. Per situazioni di particolare urgenza e gravità e previo il parere dell'Ufficio di Piano, il servizio potrà essere erogato anche nei giorni festivi.

I giorni e gli orari effettivi di ogni singolo intervento vengono definiti nel Piano Educativo Individualizzato redatto in base al bisogno del minore e della famiglia, dal Servizio Sociale in accordo con la Cooperativa.

### **Organico**

COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Dott.ssa Giulia Bischetti- Dott.ssa Giulia Onofri

Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa, in particolare, del coordinamento dei vari operatori ed è il garante della prestazione professionale offerta. E' il referente per la famiglia e per il Servizio Sociale per comunicazioni relative al servizio. Provvede alla sostituzione nel caso dell'operatore assente per giustificati motivi.

Garantisce il controllo della gestione complessiva del servizio monitorando e verificando costantemente i risultati, sia in termini di prestazioni offerte, sia in relazione al livello di soddisfazione raggiunto.

Offre risposte tempestive e personalizzate agli interventi e ha funzioni di coordinamento, controllo verifica degli operatori, ma anche di raccordo tra gli operatori, il Comune, la Scuola, le famiglie, l'assistente sociale e la sede della cooperativa.

E' presente su appuntamento e disponibile a visite domiciliari. E' reperibile 24 ore su 24.

16 EDUCATORI PROFESSIONALI: impiegati in interventi di mediazione familiare, di socializzazione del minore con i pari e di stimolazione rispetto alle singole risorse e potenzialità.

1 PSICOLOGO: impiegati in interventi di sostegno alla genitorialità e supporto psicologico per minori con specifico disagio.

## **3)AREA MINORI E FAMIGLIA**

### **3.3 Servizi alla Prima Infanzia**

#### **L'asilo nido**

##### **Finalità del servizio**

L'asilo nido è una istituzione di carattere assistenziale ed educativo derivante da esigenze della società moderna. Le madri infatti, pur avendo il diritto di usufruire di periodi di assenza dal lavoro per il primo anno di vita del bambino, hanno spesso difficoltà a provvedere all'assistenza dei propri bambini e necessitano di un sostegno per la crescita dei propri figli. L'asilo nido nasce e si istituisce come struttura adeguata ad accogliere minori dai tre mesi ai 3 anni di età. L'impiego di operatori specializzati (educatori) garantisce un servizio sicuro e professionale.

L'asilo nido è preposto e organizzato per prendersi cura del bambino, provvedendo alla sua igiene, alla somministrazione dei pasti, al cambio della biancheria e alla regolazione del sonno. Inoltre, all'interno dell'asilo nido vengono realizzati programmi educativi adeguati a ciascun livello di età.

Con la famiglia l'asilo concorre alla crescita, alla cura, alla formazione, alla socializzazione e all'educazione dei bambini per favorire il loro benessere psico-fisico e lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

In ogni caso la struttura tutela e garantisce l'inserimento di bambini che presentano svantaggi psico-fisici e sociali, offrendo un contesto che favorisce pari opportunità di sviluppo.

Le finalità dell'asilo nido sono:

- educative, in quanto gli educatori affiancano i genitori nella crescita dei loro figli, attraverso un Progetto Educativo che comprende attività tali da soddisfare i bisogni evolutivi dei bambini nel rispetto dei loro tempi di crescita;
- sociali, poiché viene offerto ai bambini un luogo di socializzazione e di relazione con gli altri bambini;
- culturali, in quanto offrono un modello culturale che non opera discriminazione nell'erogazione del servizio, e sono inoltre luoghi di promozione della cultura dei diritti dell'infanzia.

**OBIETTIVI GENERALI:**

- concorrere insieme alle famiglie alla crescita e al benessere dei bambini;
- favorire lo sviluppo cognitivo, affettivo e relazionale dei bambini;
- fungere da punto di riferimento per le famiglie e la comunità;
- accrescere le competenze dei bambini, favorendo l'apprendimento in contesti quotidiani ed ecologici;
- concorrere insieme alle famiglie ad una buona e corretta educazione, fornendo alle famiglie indicazioni sugli stili educativi più adeguati;
- sostenere la genitorialità;
- alleggerire il carico familiare dei genitori impegnati nel lavoro, con altri figli o che vivono fasi transitorie e delicate del proprio ciclo di vita;
- aumentare le prosocialità tra i bambini e le famiglie;
- individuare precocemente segnali di disagio, ritardi nello sviluppo, problematiche comportamentali per le quali la diagnosi precoce è fondamentale.

## **Prestazioni**

E' compito delle educatrici:

- ✚ Gestire l'accoglienza dei bambini;
- ✚ Programmare gli inserimenti in accordo al coordinatore;
- ✚ Stilare il progetto educativo insieme al coordinatore;
- ✚ Programmare e organizzare le attività;
- ✚ Provvedere all'ordine del materiale occorrente;
- ✚ Vigilare e assistere i bambini;
- ✚ Curare l'igiene personale degli iscritti, provvedendo tempestivamente al cambio del pannolino per i più piccoli;
- ✚ Curare i rapporti con le famiglie;
- ✚ Somministrare il pranzo e la merenda;
- ✚ Produrre la documentazione delle attività;
- ✚ Partecipare alle riunioni di lavoro e alle riunioni con i genitori;
- ✚ Collaborare con gli altri operatori presenti nel nido;

- ✚ Provvedere al riordino dei giochi e dei materiali didattici a fine giornata.

### **Orari di erogazione del servizio**

Gli asili nido funzionano a tempo pieno dalle 7.30 alle 17.30, in base ai singoli regolamenti comunali. Sono aperti dal 1 settembre al 31 luglio.

### **Organico**

COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Melania Barone- Laura Polidori- Giulia Della Ciana- Ilaria Boncompagni (fino a giugno '22)

Spetta alla coordinatrice curare i seguenti aspetti amministrativi:

- ✚ La stesura dei turni, che avverrà comunque in accordo con le altre educatrici;
- ✚ Le sostituzioni del personale;
- ✚ L'invio al Responsabile del Comune delle Presenze mensili dei bambini e relazione sulle attività svolta mensilmente;
- ✚ I rapporti con la cucina;
- ✚ I rapporti con gli uffici della Cooperativa per segnalazioni di eventuali necessità o problemi;
- ✚ La consegna all'impiegata amministrativa delle schede presenza;
- ✚ La comunicazione in Cooperativa e in Comune di sostituzioni e non conformità o variazioni di servizio;
- ✚ Ritirare i bollettini di pagamento e a monitorarne la regolarità, segnalando ritardi al Responsabile comunale

Inoltre, la coordinatrice provvede a curare i seguenti aspetti organizzativi:

- ✚ La programmazione degli inserimenti dei bambini;
- ✚ I colloqui d'inserimento con i genitori;
- ✚ Il monitoraggio di tutte le attività e le modalità e i tempi con cui attuarlo;
- ✚ Le verifiche periodiche sull'apprendimento e il grado di sviluppo dei bambini;
- ✚ La convocazione delle riunioni con il team educativo;
- ✚ La convocazione delle riunioni con i genitori;
- ✚ La redazione del progetto educativo;
- ✚ La cura della programmazione didattico-educativa mensile;
- ✚ L'elaborazione dei progetti esterni;
- ✚ La cura dei rapporti con il territorio (contatti con le scuole dell'Infanzia, con le fattorie didattiche, ecc...);

La coordinatrice altresì si fa promotrice presso gli uffici della Cooperativa di:

- partecipazione a corsi di formazione o aggiornamento;
- acquisto di arredi o materiali didattico e ludici.

AL 31/12/22:

13 EDUCATRICI D'INFANZIA: impiegate sui diversi nidi.

5 PERSONALE AUSILIARIO: impiegato a supporto delle attività educative. Nel caso dei nidi di Torri In Sabina e Borgorose la cooperativa ha la gestione della cucina interna.

### 3)AREA MINORI E FAMIGLIA

#### 3.4 I Centri Estivi

Alla Cooperativa Le Nuove Chimere da qualche anno alcuni Enti chiedono l'organizzazione di centri estivi di qualità. La Coop risponde quando i centri estivi sono in parte finanziati da contributi pubblici. Di seguito i centri estivi organizzati nel 2022.

##### Committenti.

Comune di Monteleone Sabino	affidamento
Comune di Vacone	affidamento
Comune di Fara In Sabina	affidamento

##### Finalità del servizio

L'istituzione dei centri estivi si pone come obiettivo generale quello di favorire la socializzazione dei bambini, offrendo momenti di gioco sano e attività ricreative funzionali allo sviluppo dei piccoli ospiti. Inoltre, vuole rappresentare una risposta ai bisogni delle famiglie i cui genitori lavorano e che durante il periodo estivo hanno difficoltà a collocare i propri figli.

Desidera offrire attività divertenti e allettanti anche per i piccoli turisti che ripopolano il territorio nel periodo estivo, in modo che la vacanza dai nonni sia non solo rilassante ma anche divertente.

Vuole altresì, fungere da alternativa alla noia e ai video giochi, cui spesso i bambini d'estate ricorrono in maniera esagerata, sostenendo il gioco di gruppo e le attività all'esterno.

Gli educatori, qualificati e con esperienza, non solo avranno il ruolo di supervisionare le attività di gioco dei bambini, ma anche di promuovere attività aggreganti, sostenere lo sviluppo e la crescita dei piccoli e mediare le relazioni tra pari.

##### Attività

Si prediligono attività di outdoor education in piccoli gruppi.

Altre attività possono essere:

- laboratorio del riciclo;
- attività montessoriane;
- laboratori grafico-pittorici;
- laboratori musicali;
- escursioni e gite;
- momenti di riflessione.

##### Organico

COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Dott.ssa Benvenuti Cristina

Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa, in particolare, dell'attivazione delle collaborazioni, del rapporto con le famiglie, della gestione burocratica delle iscrizioni, dell'organizzazione del personale.

17 OPERATORI EDUCATIVI con esperienza nella gestione di gruppi di bambini;

4 VOLONTARI che sostengono il gruppo degli educatori.

#### 4) Area della promozione e della prevenzione

La Cooperativa Le Nuove Chimere si occupa da qualche tempo di progetti di prevenzione e promozione della salute all'interno delle comunità. Nello specifico ci siamo occupati dei progetti di prevenzione del gioco d'azzardo patologico.

##### **Finalità del servizio**

L'istituzione degli Sportelli per la prevenzione del Gap promuove una sensibilizzazione della comunità su questo fenomeno sociale sommerso, ma dilagante. Un'intensa attività di divulgazione tra la popolazione, porta in luce l'argomento e i rischi ad esso connesso. Il giocatore patologico è portato a riconoscersi come tale e trova spazi di ascolto e accoglienza. Sarà importante costruire una rete di servizi in carico di prendere in carico il giocatore dipendente. La prevenzione del Gioco D'azzardo Patologico va di pari passo alla promozione di un gioco sano e di modalità ricreative e socializzanti di qualità.

##### **Prestazioni**

- Produzione e diffusione di opuscoli, manifesti e materiale informativo in maniera capillare su tutto il territorio;
- Pubblicizzazione dello Sportello GAP all'interno degli uffici comunali, scuole, ASL, parrocchie, centri anziani e luoghi di aggregazione;
- Attivazione dello Sportello GAP, di informazione, orientamento e consultazione;
- Creazione e attivazione di un lavoro di rete intorno alla persona con G.A.P. al fine di favorirne una presa in carico globale. Sinergia con i servizi sanitari;
- Sostegno alla nascita e realizzazione di gruppi di volontariato, gruppi di auto-mutuo-aiuto, gruppi di familiari;
- Attivazione di collaborazione con le associazioni territoriali;
- Incontri formativi nelle scuole;
- La scesa in campo di operatori di strada;
- Allestiranno inoltre info point in occasione di feste e sagre cittadine;
- Intrattenimento ludico;
- Interventi di informazione e sensibilizzazione dei gestori di sale giochi;
- Mappatura delle sale gioco presenti nel territorio distrettuale.

##### **Organico**

COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Dott.ssa Giulia Bischetti- Dott.ssa Federica La Delfa  
Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa, in particolare, dell'attivazione della rete di prossimità, quindi dei rapporti con gli altri servizi pubblici e privati del territorio ai fini dell'integrazione della persona con disagio. La stessa provvede al coordinamento degli operatori ed è il garante della prestazione professionale offerta.

5 OPERATORI SOCIALI: impiegati nelle attività di sensibilizzazione, animazione territoriale e unità di strada  
1 PSICOLOGO: impiegato nella formazione all'interno delle scuole e nei gruppi di auto-mutuo aiuto

## Iscrizioni e Convenzioni

La cooperativa ha proceduto all'iscrizione o aggiornato le stesse presso i seguenti albi fornitori:

- rinnovo iscrizione presso il registro del Distretto RI/2 Bassa Sabina;
- rinnovo iscrizione presso il registro del Distretto RI/3 Alta Sabina;
- rinnovo iscrizione presso il registro del Distretto RI/4 Salto Cicolano;
- iscrizione presso il registro del Distretto RI/5 Velino;
- rinnovo iscrizione presso albo fornitori ASL di Rieti;
- iscrizione presso l'albo dei fornitori della Provincia di Rieti;
- iscrizione presso il registro E-Family della Regione Lazio;
- accreditamento presso il Distretto di Viterbo n° 3;
- accreditamento per i servizi di assistenza scolastica e post-scolastica presso il Comune di Avezzano;
- accreditamento presso il Consorzio Valle del Tevere;
- accreditamento per la realizzazione di centri culturali presso il Distretto RI/2;
- accreditamento all'albo fornitori presso la CUC Castelli della Sapienza.

Sono state siglate le seguenti convenzioni:

- Con le Università Sapienza, Roma 3 e Tor Vergata di Roma per ospitare tirocini pre e post-lauream;
- Con l'università telematica UNIMARCONI per ospitare tirocini pre e post-lauream;
- Con l'università dell'Aquila per ospitare tirocini pre e post-lauream;
- Con l'Istituto Gregorio Da Catino di Poggio Mirteto per ospitare alunni nell'ambito del progetto di alternanza scuola-lavoro;
- Con la Cooperativa Sociale Folias di Monterotondo per ospitare tirocini formativi in ambito socio-assistenziale;
- Con la LEO SCHOOL di Terni per ospitare tirocini in ambito socio-assistenziale;
- Con il Centro di Formazione Metaculturale di Forano;
- Con il Centro di Formazione Maveco di Rieti;
- Con i CPI di Rieti e Poggio Mirteto;
- Con l'ente di formazione FONARCOM, che cura la formazione e l'aggiornamento dei dipendenti.

## Qualità del servizio

La Cooperativa Le Nuove Chimere, al fine di migliorare la soddisfazione degli Utenti, utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe di lavoro.

In particolare, viene prestata particolare attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, alla formazione del personale, ad una efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli elementi tra loro distinti, ma complementari e che analizzati nel loro insieme possono offrire un quadro complessivo rispetto alla valutazione del servizio sono:

- carta dei servizi
- rilevazione del gradimento da parte dell'utenza e dei familiari dell'utenza
- rilevazione del gradimento degli enti committenti
- analisi dei reclami
- programmi di miglioramento
- relazioni di servizio

## Tutela e partecipazione degli utenti e dei familiari

### ➤ Gestione reclami

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio.

Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

1. telefonicamente presso la segreteria della Cooperativa Le Nuove Chimere.
2. inviando una lettera indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità.
3. compilando il modulo Gestione reclami (M5.1\_Rapporto NC,ACeAP) di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria della Cooperativa Le Nuove Chimere (*vedi allegato a*)

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

### ➤ Rilevazione della soddisfazione dell'utente

La Cooperativa Le Nuove Chimere si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari somministrati in itinere ed alla fine del servizio offerto (*vedi allegato b*). Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine effettuata dal coordinatore, vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

I referenti del Servizio domiciliare sono disponibili ad ascoltare utenti e familiari ed a promuovere la partecipazione diretta al fine di migliorarsi continuamente e costruire relazioni basate sulla fiducia mediante la comunicazione.

## Standard di qualità

Per l'espletamento della propria attività la Cooperativa si avvale del sistema di Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Coop Le Nuove Chimere ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri Utenti, identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali la Coop è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempo occorrente per l'emanazione dei piani individualizzati.	Giorni intercorrenti tra l'avvio del servizio e la presentazione all'utente (ed ai suoi familiari) del Piano Assistenziale/Educativo Individualizzato.	max 5 giorni
Efficacia del P.A.I. (o P.E.I.)	Percentuale di obiettivi raggiunti definiti nel Piano Individualizzato, al fine di prevenire, rallentare o impedire il disagio fisico e/o psichico e sociale	min 85%
Promozione del benessere negli Utenti	Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio dal servizio	max 3%
Attenzione verso l'igiene personale	Frequenza del bagno/doccia (servizi ad anziani e disabili)	min 1 volta a settimana
Attenzione al coinvolgimento dell'utenza in attività ricreative	Attività ricreative inserite nei Piani di assistenza Percentuale di ospiti coinvolti dalle attività di socializzazione organizzate dalla cooperativa	almeno 10 l'anno Min 60%
Attenzione verso le preferenze degli utenti	Variazioni delle prestazioni dei servizi	Max 2 volte per utente nel corso del mese
Competenza e professionalità delle risorse umane impiegate	Numero annuale di ore di formazione e aggiornamento del personale per migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti	min 30 ore
Monitoraggio dei servizi	Dati discussi durante le riunioni	Costante attenzione,

	con gli operatori e con i committenti	Min 1 riunione al mese
Monitoraggio della soddisfazione dell'utente	Dati rilevati dal questionario Numero dei reclami pervenuti	Giudizio minimo: buono Max 3 nell'anno in corso

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'utente, la Cooperativa le Nuove Chimere si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

- Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
- Il monitoraggio dei reclami;
- Il monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
- Il monitoraggio della soddisfazione degli Enti committenti;
- Il monitoraggio degli standard di qualità

La verifica dei processi avviene tramite verifiche della qualità e le relazioni sul servizio che valutano la coerenza e l'efficacia dei servizi erogati.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati.

## Gestione della privacy dell'utente

I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa le Nuove Chimere, sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e del nuovo GDPR 679/2016 e quindi:

1. trattati in modo lecito e secondo correttezza;
2. raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
3. esatti e, se necessario, aggiornati;
4. pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
5. conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della Cooperativa, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.