



Società Cooperativa Sociale (Onlus)

“Nuovi Orizzonti”

Sede legale: Ramacca (CT), via delle Rose, 8 (c/da Cortina) - tel/fax 095653825

Ente accreditato per il Servizio Civile Nazionale – Regione Sicilia – codice NZ0145

Iscrizione Albo regionale n. 2445 D.D.R. n. 608/2007 - Comunità alloggio disabili psichici “ValoreSociale”

INPS di Catania: sede 2100 Matricola n. 2106507441 –INAIL di Catania: sede 41302 posizione assicurativa n. 04934563-80

Albo Reg. n.1225 (Inabili - Ass. dom.), n. 1224(Anziani- Ass. dom.) D.A. 2937-2952/30.12.99 e n. 3883 (minori – Ass. dom.) D.D. n. 616/ 19.3.14

Albo Naz. Cooperative n. A159693 - P.IVA n. 03529870879 – Iscr. C.C.I.A.A. di Catania n. REA 241454 – Reg. Pref. n. 1663/Coop. Sociale n. 77

SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA A FAVORE DI SOGGETTI CON DISABILITA', MINORI ED ANZIANI

CARTA DEI SERVIZI

Email: info@nuoviorizzontiramacca.org – PEC: nuoviorizzonti@sicurezzapostale.it
www.nuoviorizzontiramacca.org - www.facebook.com/cooperativasociale.nuoviorizzonti

INDICE

DOVE SIAMO

ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI

CHI SIAMO

I NOSTRI CLIENTI

PRINCIPI FONDAMENTALI

INDICAZIONI DELLE NORME CONTRATTUALI DI IMPIEGO DEL PERSONALE

SERVIZI OFFERTI

MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZI MIGLIORATIVI

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

COME RECLAMARE

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

1. strumenti di valutazione della qualità percepita
2. standard di qualità
3. griglia degli standard di qualità

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

CONVENZIONI – PROTOCOLLI INTESA – ACCORDI

DOVE SIAMO

SEDE LEGALE/OPERATIVA:

Ramacca (CT)
Via delle Rose, 6/8 (già C/da Cortina)
95040 – TEL/FAX 095653825

Orario apertura uffici:

MARTEDI': dalle ore 10 alle ore 12
MERCOLEDI': dalle ore 10 alle ore 12
GIOVEDI': dalle ore 10 alle ore 12

Tutti gli altri giorni per appuntamento previo contatto telefonico al n° 338-4280721.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale NUOVI ORIZZONTI è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), costituita nel 1998, opera, in particolare, nel settore della disabilità dal 1999.

Essa ha come scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane sofferenti, persone con disabilità psicofisiche o persone seguite dai Servizi Socio-Assistenziali e di Salute Mentale.

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La cooperativa progetta e gestisce in collaborazione con il comune di Ramacca il servizio di assistenza domiciliare e trasporto a favore di soggetti minori, adulti e anziani con disabilità residenti nel comune di Ramacca e con la Provincia Regionale di Catania il servizio di assistenza a favore degli alunni diversamente abili frequentanti la scuola secondaria superiore e comunità alloggio per disabili psichici.

I NOSTRI CLIENTI

- Cittadini, che pur essendo in condizioni di difficoltà mantengono la capacità di acquistare direttamente, le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare il bisogno individuato.
- Ogni persona o nucleo familiare residente nell'ambito provinciale, al cui interno vi è un componente bisognoso di assistenza al domicilio o servizi di trasporto ha diritto, indipendentemente dal reddito, di presentare domanda di assistenza.
- Ai Cittadini residenti nella provincia di Catania può venire assegnato un "buono di servizio", finalizzato ad agevolare l'acquisto o la fruizione degli interventi di sostegno, determinato in misura proporzionale al reddito posseduto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa sociale NUOVI ORIZZONTI guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: la Cooperativa NUOVI ORIZZONTI svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: la Cooperativa al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l’erogazione dei Servizi è effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Cooperativa s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

Riservatezza: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità”, Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Gli operatori della Cooperativa NUOVI ORIZZONTI, nella loro attività quotidiana perseguono:

1. il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
2. la tutela del diritto di domiciliarietà, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all’interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;
3. l’integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
4. la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

INDICAZIONI DELLE NORME CONTRATTUALI DI IMPIEGO DEL PERSONALE

Gli operatori della cooperativa sono regolarmente retribuiti in rapporto alla quantità ed alla qualità del lavoro prestato secondo le norme vigenti del C.C.N.L. delle cooperative sociali. Siano essi soci o non soci della cooperativa vengono comunque rispettate tutte le normative riguardanti previdenza, assicurazione e sicurezza luoghi di lavoro.

Risorse umane disponibili

Figure professionali disponibili

- assistente sociale
- psicopedagoga
- psicologa
- medico
- legale
- medico specialista
- infermiere
- terapeuta
- assistente sociosanitario
- assistente domiciliare e dei servizi tutelari
- assistente di base
- autista
- animatore socio-culturale
- ausiliario
- educatore
- assistente all'infanzia

Il suddetto personale è inquadrato secondo il livello e la professionalità ai sensi del C.C. N. L. delle cooperative sociali.

Servizi offerti - MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO
Assistenza Domiciliare socio-assistenziale
Assistenza Domiciliare socio-assistenziale Integrata all'assistenza
socio-sanitaria(ADI) e trasporto specializzato a favore di
MINORI, ANZIANI E DIVERSAMENTE ABILI

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<p>Interventi di aiuto alla persona o al nucleo presso la sua abitazione per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana.</p> <p>Le prestazioni consistono in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assistenza diretta alla persona ed aiuto personale 2. Aiuto nell'igiene della persona. 3. Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno, uscite, escursioni ecc. 4. Aiuto per gli acquisti. 5. Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio. 6. Aiuto domestico. 7. Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche 8. Trasporto specializzato presso centri riabilitativi e non 9. Assistenza infermieristica 10. Assistenza Riabilitativa - occupazionale
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i Cittadini. • I Cittadini residenti nel territorio della Provincia di Catania possono richiedere un buono servizio calcolato in base al reddito (parametri ISEE) e autorizzato dalla Provincia, Comune, ASP.
DURATA	<p>In base al progetto individualizzato, per un periodo variabile da 6 mesi ad un anno, previa verifica dell'andamento del programma.</p>
COME SI OTTIENE	<ul style="list-style-type: none"> • Su proposta dell'assistente sociale della Provincia, Comune, ASP. • Accesso diretto allo Sportello Servizi della cooperativa.
DECORRENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Per chi non usufruisce del buono servizio, entro 5 giorni dalla stipula del contratto. • Per le richieste di buono servizio, la stipula del contratto avviene entro 5 giorni dall'approvazione del preventivo-programma da parte della Provincia, Comune, ASP.
NOTIZIE UTILI	<p>La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate.</p> <p>Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere feriale, festivo, diurno e/o notturno.</p> <p>Il Servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.</p> <p>Il buono servizio è un'integrazione economica alle spese mensilmente sostenute per l'acquisto dei servizi di Assistenza Domiciliare.</p>

Servizio residenziale – comunità alloggio per disabili psichici

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Vitto e alloggio 24 ore su 24• Assistenza socio-assistenziale-sanitaria diretta alla persona• Sostegno socio-relazionale e socio-psicopedagogico• Assistenza materiale• Orientamento e reinserimento socio-lavorativo• Lavanderia e supporto disbrigo pratiche• Trasporto specializzato
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Tutti i Cittadini.• I Cittadini residenti nel territorio della Provincia di Catania possono richiedere un buono servizio calcolato in base al reddito (parametri ISEE) e autorizzato dalla Provincia, Comune, ASP.
DURATA	In base al progetto assistenziale individualizzato, per un periodo variabile da 6 mesi ad un anno rinnovabile, previa verifica dell'andamento del programma/progetto.
COME SI OTTIENE	<ul style="list-style-type: none">• Su proposta dell'assistente sociale del Comune, ASP o tribunale.• Accesso diretto allo Sportello Servizi della cooperativa.
DECORRENZA	<ul style="list-style-type: none">• Per chi non usufruisce del buono servizio, entro 5 giorni dalla stipula del contratto.• Per le richieste di buono servizio, la stipula del contratto avviene entro 5 giorni dall'approvazione del preventivo-programma da parte della Provincia, Comune, ASP.
NOTIZIE UTILI	<p>La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino ove possibile o con i servizi competenti in base alle esigenze individuate.</p> <p>Il Servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.</p> <p>Il buono servizio è un'integrazione economica alle spese mensilmente sostenute per l'acquisto dei servizi di Assistenza Domiciliare.</p>

Servizio di assistenza alla persona con disabilità nelle scuole

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<p>Interventi di aiuto alla persona o supporto al corpo docente e non docente delle scuole per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana scolastica.</p> <p>Le prestazioni consistono in:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Assistenza diretta alla persona.2. Aiuto nell'igiene della persona.3. Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno.4. Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio.5. Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche6. Trasporto specializzato
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Tutti i soggetti che frequentano le scuole dell'obbligo e superiore a quelle dell'obbligo;• I Cittadini residenti nel territorio della Provincia di Catania possono richiedere un buono servizio calcolato in base al reddito (parametri ISEE) e autorizzato dalla Provincia, Comune, ASP.
DURATA	<p>In base al progetto individualizzato, per un periodo variabile da determinarsi nell'arco dell'anno scolastico, previa verifica dell'andamento del programma.</p>
COME SI OTTIENE	<ul style="list-style-type: none">• Su proposta ed approvazione dell'assistente sociale della Provincia, Comune, ASP.• Accesso diretto allo Sportello Servizi della cooperativa.
DECORRENZA	<ul style="list-style-type: none">• Per chi non usufruisce del buono servizio, entro 5 giorni dalla stipula del contratto.• Per le richieste di buono servizio, la stipula del contratto avviene entro 5 giorni dall'approvazione del preventivo-programma da parte della Provincia, Comune, ASP.
NOTIZIE UTILI	<p>La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate.</p> <p>Il Servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.</p>

Sostegno alla Persona ed alla famiglia

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<ol style="list-style-type: none">1. Ritiro e consegna pasti a domicilio o fornitura ticket ristorante.2. Interventi di pulizia e di manutenzione dell'alloggio: servizio colf, sgombero di locali, piccole manutenzioni.3. Interventi non professionali di sostegno domiciliare per: attività di accompagnamento e compagnia, servizio di baby-sitter.4. Interventi non professionali di sostegno personale in situazioni di ricovero temporaneo in presidi sanitari o assistenziali.5. Interventi di animazione e socializzazione al di fuori dell'abitazione.6. Servizio di Teleassistenza-Telesoccorso e di Telefonia Sociale.7. Assistenza infermieristica, specialistica e riabilitativa
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Tutti i Cittadini.• I Cittadini residenti nel territorio della Provincia di Catania possono richiedere un buono servizio calcolato in base al reddito (parametri ISEE) e autorizzato dalla Provincia, Comune, ASP.
DURATA	In base al progetto individualizzato, per un periodo variabile da 6 mesi ad 1 anno, previa verifica dell'andamento del programma.
COME SI OTTIENE	<ul style="list-style-type: none">• Su proposta dell'assistente sociale del Provincia, Comune, ASP.• Accesso diretto allo Sportello Servizi.
DECORRENZA	<ul style="list-style-type: none">• Entro 5 giorni dalla stipula del contratto.• Per le richieste del buono servizio la stipula del contratto avviene a seguito dell'approvazione da parte della Provincia, Comune, ASP.
NOTIZIE UTILI	<p>La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate.</p> <p>Per l'erogazione di alcune prestazioni, la cooperativa si avvale della collaborazione di Associazioni presenti sul territorio.</p>

Cura della Persona

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	1. Interventi a domicilio di podologo e/o parrucchiera. 2. Lavaggio e stiratura biancheria personale e della casa a domicilio e esterna.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Tutti i Cittadini residenti nel territorio della provincia di Catania che già usufruiscono del servizio di Assistenza Domiciliare o di altri servizi aggiuntivi forniti dalla Cooperativa.
COME SI OTTIENE	Richiesta dell'interessato o dei suoi familiari al Responsabile o all'Assistente sociale della Provincia, Comune, ASP.

SERVIZI MIGLIORATIVI

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pronto intervento educativo domiciliare o sul territorio, rivolto a minori e diversamente abili. 2. Sportello Cliente per il disbrigo di pratiche semplici e modulistica varia; 3. Orientamento socio-sanitario 4. Spesa a domicilio: reperimento esercenti disponibili a consegnare la spesa a domicilio, ed eventualmente prenotazione e consegna diretta. 5. Reperimento artigiani qualificati per manutenzioni domestiche (idraulici, elettricisti, tecnici per la riparazione di elettrodomestici). 6. Interventi di sanificazione dell'appartamento. 7. Informazioni e promozione circa gli affidi familiari per gli anziani e i disabili. 8. Organizzazione soggiorni estivi, anche per persone non autosufficienti, con la presenza di personale per l'assistenza in loco. 9. Organizzazione gite, comprensive di operatore e trasporto. 10. Punto di informazione circa le attività artistico, sportive, ludiche che si svolgono sul territorio, in collaborazione e raccordo con Associazioni di volontariato e Servizio Civile. 11. Servizio trasporto specializzato 12. Consulenza socio-psico-pedagogica
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i Cittadini. • Tutti i Cittadini residenti nel territorio della Provincia di Catania che già usufruiscono del servizio di Assistenza Domiciliare, assistenza alla persona, assistenza scolastica e trasporto o di altri servizi aggiuntivi forniti dalla Cooperativa.
COME SI OTTIENE	Accesso diretto allo Sportello Servizi della cooperativa
NOTIZIE UTILI	La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate. Per l'erogazione di alcune prestazioni, la cooperativa si avvale della collaborazione di Associazioni presenti sul territorio.

Diritti e doveri del Cliente

I DIRITTI:

1. Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
3. Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
4. Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
5. Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
6. Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto dandone comunicazione ai Responsabili della cooperativa con preavviso di 7 giorni.

I DOVERI:

1. Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
2. Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
3. Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
4. Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.
5. Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni direttamente (ove previsto) erogate entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura.

Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della cooperativa.

Presso il Responsabile della cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso il centro operativo della cooperativa sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile della cooperativa.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Risarcimenti

Tutti gli Operatori della Cooperativa NUOVI ORIZZONTI sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia

La misurazione della qualità

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

1. STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come *customer satisfaction*. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che la nostra Cooperativa adotta è il *manuale di autovalutazione* dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

2. STANDARD DI QUALITÀ

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio (1-10);
2. aspetti strutturali (11-12);
3. aspetti relazionali (13-20).

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

Nella nostra Carta gli indicatori sono espressi:

- nei punti da 20 a 27, attraverso la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione del Cliente e la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione degli Operatori (es.: per ottenere il grado di ascolto si sommano i punteggi ottenuti dal questionario e li si divide per il numero di persone che hanno risposto);

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di stanze singole presenti nel complesso dei Gruppi Appartamento, eseguiamo la seguente operazione: numero totale camere da letto singole, diviso numero totale delle camere da letto.

- nella nostra Carta gli indici sono presenti nei punti che vanno dall'1 al 19.

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

3. GRIGLIA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Aspetti connessi alle caratteristiche del servizio

1	Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
	Totale mensile degli interventi attivati
2	Totale mensile di ritardi sugli interventi
	Totale mensile degli interventi
3	Totale personale che usa il cartellino identificativo
	Totale personale
4	Totale annuo interventi privati
	Totale annuo interventi
5	Totale annuo reclami ricevuti
	Totale annuo reclami evasi
6	Totale mensile reclami sui pasti consegnati
	Totale mensile pasti consegnati
7	Totale annuo ore riunione d'équipe
	Totale annuo ore erogate
8	Totale annuo ore formazione
	Totale annuo ore erogate
9	Totale annuo ore supervisione
	Totale annuo ore erogate
10	Totale annuo Operatori stabili
	Totale annuo Operatori

Aspetti strutturali

11	Totale automezzi in dotazione al Servizio
	Totale degli Operatori
12	Totale auto
	Totale annuo controlli di manutenzione

Aspetti relazionali

1. customer satisfaction

13	Grado d'ascolto
14	Grado di cortesia
15	Grado di comprensione dei bisogni
16	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

2. job satisfaction

17	Grado d'ascolto
18	Grado di cortesia
19	Grado di comprensione dei bisogni
20	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

Rapporti con il territorio

In quanto Cooperativa che lavora nel sociale abbiamo fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini e altre Cooperative sociali esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una “Rete di Risorse” per l’aiuto e il sostegno della persona.

La “Rete” è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato. Sviluppare rapporti con il territorio significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo caratterizzano.

Abbiamo individuato nel nostro organico un Responsabile alle pubbliche relazioni, che ha il compito di promuovere, mantenere, potenziare e valutare i rapporti all’interno del territorio.

Per favorire il coinvolgimento di nuove Risorse la Cooperativa si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- l’apertura dello “Sportello Servizi”, a cui rivolgersi per avere le informazioni sui vari servizi e sulle opportunità offerte dal territorio;
- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l’inserimento *on line* in Internet (www.nuoviorizzontiramacca.org) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l’organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Convenzioni –protocolli intesa – accordi

- Università di Catania
- Facoltà di scienze della formazione di Catania
- Università Kore di Enna
- Istituto superiore “V. Scuderi” di Ramacca
- Comune di Ramacca
- Istituto comprensivo di Ramacca
- Consorzio SOL.E... di Ramacca
- AGCI –ASSOCIAZIONE NAZIONALE COOPERATIVE ITALIANE
- Regione Sicilia
- Ex Provincia Regionale di Catania
- Cooperative locali
- Associazioni di volontariato
- Tribunale di Caltagirone

Aggiornato al 2015

Rappresentante legale
GIUSEPPINA DI MAURO