



PASSAPAROLA Società Cooperativa Sociale

Carta dei servizi

Anno 2017



Indice

Cosa è la carta dei servizi.....	3
Finalità generali	3
La Cooperativa	
Passaparola.....	4
Vision.....	4
La Mission e le attività	5
Principi fondamentali.....	5
Uguaglianza	6
Imparzialità	6
Riservatezza	6
Continuità.....	6
Diritto di scelta.....	6
Partecipazione e informazione	6
Trasparenza.....	6
Efficienza, efficacia ed economicità	6
Struttura Organizzativa	7
Sistema di gestione della Qualità	7
Servizi alla persona.....	7
Obiettivi del servizio	8
Il Servizio Erogato	9
Obblighi della Passaparola.....	11
Obblighi del fruitore.....	11
Impegni per la qualità	11
Standard di qualità dei servizi erogati.....	12
Tutela e gestione dei reclami	13
Modalità di pubblicizzazione	14
Validità della Carta dei Servizi	14
Allegati	14



Cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- ✓ sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- ✓ tempestività delle risposte
- ✓ accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- ✓ correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- ✓ definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- ✓ semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- ✓ gestire i reclami

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono:

1. notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
2. esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
3. descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
4. definizione degli standard di qualità
5. misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Finalità generali

La carta dei servizi è lo strumento per:

- ✓ Informare e far conoscere il servizio descrivendo i principi, le linee guida e le modalità attuative;
- ✓ Garantire trasparenza circa il funzionamento del servizio allo scopo di realizzare una gestione partecipata dell'utenza;
- ✓ Stabilire un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce garantendo i livelli di qualità programmati;
- ✓ Offrire all'utenza la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta.



La Cooperativa Passaparola

La Passaparola Società Cooperativa Sociale (di seguito Passaparola) è una cooperativa di tipo A, costituita a Cagliari nel 1985 e sviluppa la propria attività nella progettazione e erogazione dei seguenti servizi: di animazione, di aggregazione, di ludoteca, socio-educativi, socio-assistenziali, di mediazione e ascolto. Svolge anche attività di consulenza, valutazione e trattamento sulla disabilità. Ciò soprattutto nelle province di Cagliari e Oristano, risultando oggi tra le cooperative di maggiori dimensioni, ossia tra quelle con più di 50 addetti e con un fatturato maggiore di 250 mila euro.

La Passaparola gestisce i propri servizi in convenzione con gli Enti pubblici (es. Comuni, Province, Regione Sardegna, ASL, etc.) e negli ultimi tempi anche in convenzione con i privati.

Nei casi di convenzioni con gli Enti pubblici, la Passaparola ha come interfaccia gli operatori del Servizio sociale, in sintonia con i quali programma:

- ✓ le attività di aggregazione ed animazione rivolte alla collettività,
- ✓ gli interventi educativi in favore di nuclei familiari con minori e/o con soggetti disabili, o di singoli in condizioni di difficoltà,
- ✓ le attività di mediazione/ascolto psicopedagogico rivolte alla comunità o agli utenti di servizi specifici (es. scuola).

Quando si tratta di servizi educativi, gli interventi possono essere svolti all'interno del contesto domiciliare, scolastico o con attività nel territorio. Per tutti gli altri servizi le attività vengono svolte all'interno degli spazi messi a disposizione dell'Ente pubblico o individuati in spazi aperti alla comunità locale.

Le attività amministrative sono svolte nella propria sede da personale specializzato.

Per l'erogazione dei propri servizi la Passaparola si avvale di diverse professionalità quali: pedagogisti, psicologi, educatori, animatori, mediatori, ludotecari, assistenti sociali, assistenti alla persona ed esperti in specifiche attività artistiche.

Nella progettazione dei propri servizi dedicati ai minori ed alle famiglie, la Passaparola privilegia metodologie ed approcci con una attenzione particolare alla prevenzione del disagio minorile.

Nel corso degli anni, andando incontro alle esigenze manifestate dai clienti, la progettualità si è ampliata tanto da prevedere, in affiancamento agli interventi rivolti al singolo, anche interventi di consulenza, mediazione e sostegno psico-socio-pedagogico.

Vision

Con il termine Vision, la Cooperativa Passaparola, intende l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che la medesima vuole definire per la propria organizzazione, comprendente la visione generale del contesto all'interno del quale opera e quindi l'interpretazione di lungo periodo del ruolo della Cooperativa nel contesto economico e sociale di riferimento. Partendo dal coinvolgimento del cittadino protagonista, intendiamo:



- ✓ potenziare i servizi offerti, ampliando il numero degli interlocutori, per una maggiore visibilità sul territorio.
- ✓ diventare nodo di una rete sociale solida, apportando entusiasmo ed esperienza, traendone lavoro e crescita professionale.
- ✓ promuovere, attraverso l'analisi del bisogno, un percorso di formazione continua, per tutte le professionalità interessate.
- ✓ rafforzare il senso di consapevolezza e di appartenenza alla Cooperativa, al fine di condividere le strategie operative.

La Mission e le attività

La Cooperativa Passaparola ha, quale propria mission, quella di:

- ✓ Sviluppare una politica di servizi improntata sui principi di qualità per incrementare la soddisfazione dell'utenza e del committente.
- ✓ Favorire il benessere e la soddisfazione dell'operatore;
- ✓ Sviluppare un piano di formazione continua rivolta ai propri operatori al fine di migliorarne le competenze tecniche, trasversali e relazionali, con l'obiettivo di aumentare le performance individuali e collettive e migliorare la propria competitività e la qualità dei servizi rivolti a soddisfare i bisogni dell'utenza;
- ✓ Favorire l'implementazione della rete tra i vari servizi erogati dalla Cooperativa con i vari attori sociali presenti nel territorio, condividendo progetti comuni rivolti al benessere della comunità;
- ✓ Definire un livello organizzativo che prevede la possibilità di costituire gruppi di progettazione, inseriti all'interno dei vari servizi, migliorando la capacità di proposte progettuali da parte della Cooperativa, valorizzando le specifiche professionalità degli operatori;
- ✓ La cooperativa promuove norme e principi etici e sociali in cui crede e che condivide con i suoi operatori e con tutti gli attori sociali con cui interagisce attraverso il rispetto dei valori nei comportamenti collettivi.

Principi fondamentali

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra i servizi e gli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e qualsiasi forma di disabilità. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Ogni cittadino ha quindi uguali diritti



riguardo l'accesso ai servizi offerti dalla Passaparola. Tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo utente, i servizi erogati sono progettati in modo personalizzato.

Imparzialità

La nostra attività è orientata al rispetto del principio dell'imparzialità, intesa come obiettività e giustizia per tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi della Cooperativa. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, equo, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

Riservatezza

Rispetto a tale principio il riferimento è l'informativa ai sensi del codice sulla privacy (art. 13, 76, 81 del D.L. 196/2003). Ogni interessato viene immediatamente informato delle finalità e modalità del trattamento cui i suoi dati sono destinati, l'ambito di diffusione dei dati medesimi, i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne in possesso in qualità di responsabili o incaricati.

Continuità

La Passaparola si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio erogato. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate tutte le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. La Passaparola si impegna a coinvolgere sempre l'utente nella scelta degli obiettivi e delle attività.

Partecipazione e informazione

La Passaparola si pone come obiettivo il miglioramento continuo e si impegna ad accogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione e cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio viene favorita da una corretta informazione e dalla possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento.

Trasparenza

La Cooperativa garantisce la trasparenza delle proprie attività con la pubblicizzazione della Carta dei Servizi Sociali.

Efficienza, efficacia ed economicità

I servizi vengono erogati ricercando la migliore combinazione tra i risultati conseguiti, le risorse impiegate (economiche ed umane) e i risultati attesi. La Passaparola si impegna a perseguire



l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio stesso, affinché non vi siano sprechi e si tenda efficacemente al raggiungimento dei diversi obiettivi.

Struttura Organizzativa

La Passaparola risponde alle esigenze gestionali e organizzative dei propri servizi con un modello improntato sull'efficacia e sull'efficienza e che prevede una divisione delle funzioni:

DIREZIONE	Responsabile della Qualità	Responsabile Risorse Umane
Responsabilità organizzative, amministrative, contrattuali e di controllo	Applicazione delle procedure del Sistema Gestione Qualità sul funzionamento dei servizi	Selezione e gestione del personale
Responsabile dei Servizi	Responsabile della Formazione	Responsabile Amministrativo
<ul style="list-style-type: none">✓ Avvio, gestione e monitoraggio dei servizi✓ Raccordo con la committenza e i clienti✓ Raccordo con le altre funzioni della Passaparola✓ Raccolta dei questionari di soddisfazione dei clienti	Identificazione dei fabbisogni formativi del personale Definizione dei piani annuali di formazione e aggiornamento del personale Valutazione apprendimenti e verifica efficacia della formazione	Gestione amministrativa e contabile dei Servizi Approvvigionamento risorse dei Servizi

Sistema di gestione della Qualità

La Passaparola è in sistema qualità ed è certificata per i seguenti servizi:

- ✓ Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziali, di mediazione culturale e familiare, di ascolto, di animazione, di gestione di centri di aggregazione sociale e di ludoteche.
- ✓ Erogazione di servizi di consulenza in ambito educativo, psicologico e psicoterapeutico.



Servizi di Assistenza alla persona

La Passaparola sin dal suo inizio ha posto la sua attenzione ai servizi alla persona con un approccio improntato al dialogo e all'ascolto delle esigenze delle persone con le quali si instaura



una relazione. Questa è una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento e/o il contenimento delle situazioni di emarginazione.

Obiettivi del servizio

L'obiettivo generale è quello della **centralità della persona** e l'impegno a soddisfarne le attese e i bisogni di cura.

Per il raggiungimento di questo obiettivo il Servizio di Assistenza alla Persona si ispira ai principi e alla cultura della domiciliarità, espressa nei seguenti modi:

- ✓ Domiciliarità come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa;
- ✓ Domiciliarità come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.
- ✓ Domiciliarità come concetto che recupera la considerazione globale della salute come caratteristica del benessere della persona.

In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- ✓ L'insieme degli interventi al domicilio di persone sole o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti, anche temporaneamente, i bisogni personali, domestici, culturali e sociali. La soddisfazione di questi bisogni garantisce la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente sociale e relazionale;
- ✓ Un servizio che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa per prevenire e comunque ritardare l'inserimento in istituti quali, ad esempio, case di riposo;
- ✓ Uno strumento per perseguire l'ottimale utilizzo di risorse personali, della rete degli amici, dei parenti, del volontariato presente sul territorio;
- ✓ Un'area di massima integrazione tra le varie aree di intervento, in particolare tra quella socio assistenziale e quella sanitaria;
- ✓ Un intervento per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano:

- ✓ Per gli anziani: aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, attivare le sue risorse residue, evitare il ricovero in istituto con il mantenimento del massimo di autonomia possibile.
- ✓ Per i disabili:

In questo caso si deve tenere conto di due categorie di bisogni:

- ✓ Bisogni della famiglia:
 - Aiuto e supporto nell'impegno quotidiano
 - Aiuto nell'accettazione di autonomia del familiare
- ✓ Bisogni della persona disabile:



- Sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze
- Aiuto nell'acquisizione di autonomie personali.
- ✓ Per i disabili fisici:
 - Aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
 - Aiutare nell'accettare la propria condizione invalidante
 - Fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.
- ✓ Per i nuclei familiari:
 - Accompagnare e affiancare i genitori nei loro compiti di cura dei figli, nelle loro funzioni elementari orientando il sostegno alla massima concretezza.
- ✓ Per i pazienti psichiatrici:
 - Osservare, controllare e recuperare le potenzialità e le autonomie possibili.

Il Servizio Erogato

Gli interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare saranno erogati prevalentemente presso l'abitazione della persona interessata, per favorirne il maggior grado possibile di autonomia e benessere nella vita quotidiana.

Le prestazioni consistono in:

- ✓ Cura e igiene della persona
- ✓ Interventi igienico - sanitari semplici, in collaborazione con il Servizio sanitario (medici di base, medici specialisti, ecc.)
- ✓ Coordinamento progettuale ed operativo con gli operatori sanitari ADI
- ✓ Interventi di socializzazione e recupero dell'autonomia personale
- ✓ Pulizia, governo e riordino della casa
- ✓ Eventuale servizio di accompagnamento e trasporto presso presidi e/o servizi
- ✓ Effettuazione della spesa e aiuto nella preparazione del pasto
- ✓ Coinvolgimento del vicinato e della rete dei parenti
- ✓ Disbrigo pratiche burocratiche

Chi ha diritto alla prestazione

Persone in difficoltà, anche solo temporanea:

- ✓ Anziani/disabili autosufficienti, semi - autosufficienti e non autosufficienti
- ✓ Persone disabili e/o invalide, minori e adulte, o con disturbi del comportamento
- ✓ Persone o nuclei familiari che vivono in situazione di grave marginalità ed isolamento sociale
- ✓ Famiglie con minori in situazione di disagio



Come si accede alla prestazione

Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari indicati e presi in carico dai servizi sociali dei Comuni aderenti al PLUS 21.

Come si ottiene la prestazione

- ✓ Attraverso voucher, assegnati dal PLUS 21 agli aventi diritto secondo i criteri definiti per l'accesso ai servizi, finalizzati alla totale copertura della spesa degli interventi.
- ✓ Attraverso una richiesta diretta di intervento diretto alla Passaparola, da effettuarsi anche telefonicamente al n. 0704520048 o via mail all'indirizzo coop.passaparola@tiscali.it da formalizzarsi con apposito contratto di prestazione a carattere privatistico nel rispetto degli standard stabiliti dallo stesso PLUS 21.

Come si accede al Servizio

La persona interessata o un suo familiare contatta telefonicamente la Segreteria di Passaparola al numero sopra descritto e comunica le proprie esigenze. La segreteria trasmette la chiamata al Referente del Servizio, che raccoglie le prime informazioni in merito alle esigenze di erogazione dell'intervento, spiegando i tempi e le modalità di erogazione, e stabilendo contestualmente un incontro di presentazione (anche al domicilio) tra il cliente e/o il suo familiare, l'operatore individuato e il referente della Passaparola. A seguito dell'esito positivo dell'incontro di presentazione, in cui vengono stabiliti i giorni e gli orari dell'intervento e le attività da svolgere, si stabilisce l'avvio del Servizio e l'operatore si reca al domicilio, dove svolgerà il proprio incarico. (Tutti gli accordi di avvio verranno riportati in un verbale, sottoscritto e consegnato a tutti i firmatari).

Durante l'erogazione del Servizio la qualità e la quantità delle prestazioni potranno essere ridefinite **sulla base di nuove esigenze e/o richieste dell'utente**, qualora, nel frattempo, fossero mutate le condizioni di partenza.

Orari del Servizio

Gli orari del servizio vengono concordati tra il referente della Passaparola e il fruitore, in fascia diurna ed entro i limiti orari definiti, anche in considerazione delle specifiche esigenze del fruitore e dell'organizzazione complessiva del servizio. Tutto quanto concordato viene riportato nel verbale di avvio del Servizio, sottoscritto tra tutte le parti partecipanti all'incontro.

Durata

La durata complessiva viene stabilita sulla base di eventuali indicazioni economiche stabilite dall'ente pubblico per i finanziamenti destinati ai beneficiari, in ogni caso la gestione dei tempi, in merito a giorni ed orari di Servizio, verrà modulata in relazione alle attività da svolgere e rimodulata in base a nuove eventuali esigenze.



Obblighi della Passaparola

Nello svolgimento del servizio la Passaparola si impegna a garantire:

- ✓ La massima correttezza e buona fede
- ✓ La dovuta diligenza, professionalità e puntualità del proprio personale
- ✓ L'autonoma assunzione di responsabilità da parte degli operatori
- ✓ Il rispetto di quanto previsto nel Progetto di Assistenza Personalizzato.

Obblighi del fruitore

Il fruitore si impegna a rispettare gli operatori a domicilio:

- ✓ Vanno evitati comportamenti di rifiuto o intolleranza dovuti a sesso, razza, età dell'operatore a domicilio
- ✓ Non vanno pretese prestazioni non dovute, o dovute in tempi e modi diversi
- ✓ Mantenere un contegno rispettoso nei confronti degli operatori incaricati dalla Passaparola, senza pregiudizio alcuno.

Impegni per la qualità

La Passaparola si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso: proprie attività di controllo qualità, la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La Passaparola si impegna ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio con gli utenti del servizio, sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato anche attraverso questionari e/o interviste personali.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Passaparola di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Il processo di valutazione e di monitoraggio sono fondamentali perché servono a definire i reali effetti prodotti sull'utenza e sul territorio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità:

- ✓ Il Responsabile del servizio, provvede costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto alle procedure adottate, eseguendo un regolare controllo sul lavoro svolto come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e i referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente)



- ✓ Il Responsabile del servizio è tenuto altresì a documentare l'andamento delle attività, segnalando eventuali proposte migliorative, producendo periodicamente alla Direzione una relazione in itinere e finale
- ✓ La valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente, 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.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la Passaparola svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Gli standard di qualità prendono in considerazione diversi aspetti, quali: l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso, la personalizzazione degli interventi, la tutela degli utenti, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dagli operatori impiegati. Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento. Di seguito gli indicatori e gli standard con riferimento al: **Servizio**

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Tempestività nell'attivazione del servizio	Per attivazioni servizi: n. di giorni tra la richiesta e il primo incontro con la famiglia	Entro 2 giorni feriali
	n. di giorni intercorsi tra la firma del Progetto Individualizzato di Assistenza e l'avvio del servizio	Entro 7 giorni feriali
Riservatezza	Rispetto normativa vigente D.Lgs. 196/2003	100%
Conformità dell'intervento	Congruità tra le azioni assistenziali realizzate e quelle previste dal Progetto Assistenziale Individualizzato	100%
	Conferma e/o aggiornamento del Progetto Assistenziale Individualizzato	Evidenza delle relazioni di aggiornamento



		(mensilmente)
Flessibilità dell'intervento	Calendarizzazione dell'intervento: definizione dei luoghi e dei tempi	Concordati al 100% con i fruitori del servizio e con le famiglie
	n. di giorni settimanali di erogazione del servizio	
Documentazione	Presentazione di una cartella documentale per ciascun fruitore del servizio	Aggiornamento costante per il 100% dei fruitori
Continuità del servizio	Presenza degli stessi operatori dall'avvio alla chiusura dell'intervento	Almeno il 90%
	Sostituzione in caso di assenza prolungata o programmata dell'operatore	Affiancamento del nuovo operatore per 2 o 3 incontri
	Sostituzione in caso di assenza	100%

Qualità professionale delle risorse umane

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Rispetto dei requisiti professionali	<i>Impiego di operatori con titolo professionale adeguato</i>	100%
Miglioramento continuo della professionalità dei singoli operatori	Realizzazione di percorsi formativi previsti dal piano formativo annuale	Almeno il 90% degli operatori

Tutela e gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede della Passaparola la quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati.

Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto utilizzando l'apposito modulo - disponibile presso le sedi operative e presso gli enti pubblici committenti i servizi o sul sito web



www.cooperativapassaparola.it - specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di reclamo, i motivi e le circostanze del reclamo.

Le modalità sono:

- ✓ comunicazione scritta all'indirizzo: Coop Passaparola, Via Tiziano, 29 - 09128
- ✓ via fax n° 070 4520047
- ✓ via email coop.passaparola@tiscali.it
- ✓ comunicazione telefonica al n° 070 4520048

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, entro una giornata alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Modalità di pubblicizzazione

La Carta dei Servizi è un documento fondamentale volto a migliorare i rapporti tra la Passaparola e l'utenza. A tal fine, la Passaparola adotta due tipi di pubblicizzazione della stessa e dei suoi standard e ne informa il cittadino/utente:

- ✓ in formato cartaceo ad ogni inizio di gestione di attività/servizio (verifica il rispetto degli stessi ed il grado di soddisfazione degli utenti);
- ✓ Online, presente nella apposita sezione del sito della Cooperativa Passaparola
<http://www.cooperativapassaparola.it>

Validità della Carta dei Servizi

La presente versione della Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari per garantire il miglioramento dei servizi offerti e la loro costante rispondenza alle esigenze e caratteristiche dei fruitori. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.

Allegati

- All. 1 Questionario di gradimento
- All. 2 Modulo di reclamo/suggerimento
- All. 3 Modulo informativa privacy