

## CARTA DEI SERVIZI

GENNAIO 2016

### Indice

#### 1. Premessa

- 1.1 Principi fondamentali

#### 2. Presentazione

- 2.1 Chi siamo
- 2.2 Storia
- 2.3 Attività e principali servizi
- 2.4 Mission
- 2.5 Personale

#### 3. Servizi

- 3.1 Servizi di assistenza
- 3.2 Servizi rivolti ai minori
- 3.3 Formazione e orientamento
- 3.4 Progettazione e supporto imprese

#### 4. Tutela degli utenti

- 4.1 Qualità del servizio
- 4.2 Modalità di controllo
- 4.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utente e gestione dei reclami
- 4.4 Mantenimento degli standard e forme compensative

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che racchiude sinteticamente l'organizzazione e gli ambiti di intervento della cooperativa, i principi e i valori che ne orientano l'azione e gli impegni assunti nell'ambito del sistema qualità.

La redazione della presente Carta dei servizi è svolta in conformità alla normativa di riferimento (D.P.C.M. del 27/01/1994, L. 328/2000), con l'intento di presentare la Cooperativa, in qualità di ente erogatore di servizi alla persona, ai propri utenti. Nasce con lo scopo di rendere operativo il diritto dell'utente ad avere informazioni chiare e certe sull'Organizzazione dei servizi che vengono offerti.

### 1.1 Principi Fondamentali

I rapporti tra la Cooperativa e gli utenti sono improntati a principi fondamentali, che essa si impegna a rispettare:

- Eguaglianza ed imparzialità: nell'erogazione dei servizi la cooperativa SAD.I.F.O.R. garantisce l'uguaglianza di tutti gli utenti; nessuna distinzione viene compiuta rispetto a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. La fornitura del Servizio da parte della Cooperativa SAD.I.F.O.R. si ispira inoltre ai principi di giustizia, obiettività ed imparzialità in modo da garantire lo stesso livello di qualità a tutti gli utenti che usufruiscono dello stesso servizio.
- Continuità: la cooperativa SAD.I.F.O.R. si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- Efficienza ed Efficacia: la cooperativa si impegna ad adottare giuste modalità per garantire servizi improntati all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente.
- Cortesìa: la cooperativa SAD.I.F.O.R. si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti di ogni utente ed a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

- *Informativa alla clientela e diritto di scelta:* la cooperativa SAD.I.F.O.R. si impegna ad adottare la massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti e a rispettare, compatibilmente con la normativa vigente, il diritto di scelta del Cliente.
- *Trasparenza e partecipazione:* gli utenti dei servizi offerti dalla Cooperativa SAD.I.F.O.R. possono richiedere e hanno il diritto di ricevere, nei modi pertinenti alle diverse situazioni, complete ed esaurienti informazioni sulle finalità che la cooperativa persegue e sulla natura e sulle modalità di erogazione dei servizi prestati. Ciascun utente può produrre, inoltre, materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio.
- *Privacy:* in conformità alle disposizioni in materia di privacy (legge n. 675 del 31.12.96 e d.to l.vo n. 196/2003), la cooperativa SAD.I.F.O.R. garantisce la massima riservatezza nei confronti delle notizie, di qualsiasi natura, relative agli utenti, acquisite nello svolgimento dei diversi servizi.

## 2. PRESENTAZIONE

### 2.1 Chi siamo

Denominazione e forma giuridica	SAD.I.F.O.R. Società Cooperativa Sociale - ONLUS
Anno di Costituzione	1997
Sede Legale ed amministrativa	Piazza Flavio Biondo , 13– 00153 Roma
Orari di apertura al pubblico	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 19,00
Telefono	06.58301371
Fax	06.58157189
Mail	<a href="mailto:info@ludotempo.it">info@ludotempo.it</a>
Sito internet	<a href="http://www.sadifor.it">www.sadifor.it</a>
Riferimenti	Presidente: Simonetta Tiberi Vicepresidente: Patrizia Orlandi
Iscrizione CCIAA di Roma	n. 885306
Iscrizione Albo Regionale	Decreto n. 2100/98
Iscrizione Albo Regionale delle Cooperative Sociali	n. A158487
Certificazione di Qualità	Certificazione del sistema di gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001/2008, relativo alla progettazione ed erogazione di corsi di formazione ed orientamento e di servizi socio-educativi. Rilasciato da Ente Certificatore BUREAU VERITAS

## 2.2 Storia

La SAD.I.F.O.R. è una Cooperativa sociale integrata a r.l. - ONLUS, costituita il 04/11/1997, ha per oggetto la gestione, senza fine di lucro, di attività di formazione, orientamento, counseling, progettazione, ricerca, informazione, servizi alle imprese, attività culturali e turistiche.

La Cooperativa SAD.I.FO.R. deve la sua professionalità alle competenze specifiche dei soci che ne compongono la struttura sociale. Come si evince dai curricula personali, i soci sono infatti consulenti con due campi specifici di competenza :

- Il disagio sociale (prevenzione e recupero)
- La promozione dell'imprenditoria (incremento delle reti di scambio, fund raising)
- L'inserimento lavorativo delle fasce deboli (giovani, donne a rischio di esclusione sociale, disabili, immigrati)
- L'aggiornamento, la formazione, l'orientamento

Lo sviluppo delle attività di consulenza e progettazione della cooperativa hanno avuto un forte impulso dall'ottenimento a fine dell'anno 1999 di un finanziamento da parte del Comune di Roma per lo sviluppo di un'idea imprenditoriale legata al Giubileo. Tale contributo era puramente di natura economica e non comprendeva alcuna forma di tutoring e consulenza. Ciò ha permesso l'apertura di una sede operativa e lo sviluppo dell'idea, ma le difficoltà incontrate (sia a livello di gestione economica, di disbrigo delle pratiche burocratiche e le modalità di rendicontazione, sia a livello personale in quanto le socie che hanno partecipato all'iniziativa erano nella totalità donne, alcune giovani e altre sposate con figli) hanno sollecitato alcune socie, con competenze già nel campo, a specializzarsi (tramite corsi universitari) in economia d'impresa e sviluppo di progetti specifici del settore.

Per sviluppare questo specifico settore la Sadifor ha costituito al suo interno una unità organizzativa diversificata per compiti e competenze i cui interessi sono costituiti:

- o dagli interessi delle cooperative sociali aderenti al consorzio "Il Pellicano" e da ciò che esse intendono divenire
- o Favorire lo sviluppo di nuove forme di imprenditorialità ed azioni, che abbiano per scopo prioritario l'incremento delle possibilità lavorative di imprese e microimprese

Questi aspetti vengono ricercati attraverso diverse vie:

- a) monitoraggio della qualità dei servizi erogati
- b) rispondenza alle aspettative dell'utenza
- c) ridefinizione del servizio esistente
- d) capacità di risposta immediata alle nuove esigenze di mercato
- e) qualificazione e/o riqualificazione del personale
- f) analisi delle opportunità offerte da bandi avvisi, gare, appalti
- g) progettazione dei nuovi servizi
- h) implementazione dei nuovi servizi
- i) formazione di nuove figure.

### **2.3 Attività e principali servizi**

I suoi principali settori di attività della SAD.I.F.O.R. sono:

- Progettazione e ricerca,
- formazione,
- orientamento,
- counseling psicologico e psicopedagogico,
- attività socio educative e culturali.

Campi di interesse specifico: disagio sociale, disabilità, formazione ed orientamento.

La SAD.I.F.O.R. è:

- Ente accreditato presso il Dipartimento XVI, Politiche per la promozione dell'infanzia e della famiglia, del Comune di Roma dall'anno 2004;
- Ente accreditato presso il MIUR per la formazione di docenti di scuole di ogni ordine e grado per l'anno scolastico 2003/2004,
- Tecnostruttura di progettazione e consulenza per la gestione di servizi presso la ConfCooperative Roma
- Tecnostruttura di progettazione e consulenza per la gestione di servizi presso il Consorzio di cooperative sociali "IL PELLICANO"
- Tecnostruttura di progettazione e consulenza per interventi formativi presso l'Ente di formazione accreditato alla Regione Lazio LAZIOFORM sc a rl

- Tecnostruttura di progettazione e consulenza per interventi formativi presso l'Ente di formazione accreditato alla Regione Lazio AS Gav

Dalla sua costituzione essa ha svolto una serie di attività in diversi ambiti:

- SERVIZI DI ACCOGLIENZA E PER LA PREVENZIONE DEL DISAGIO
- ATTIVITÀ EDUCATIVE DEDICATE A RAGAZZI E ADOLESCENTI
- FORMAZIONE PROFESSIONALE E SUPERIORE
- CONSULENZA AD IMPRESE ED ENTI RELATIVAMENTE A PROGETTAZIONE E GESTIONE SERVIZI
- ATTIVITÀ CULTURALI E LEGATE AL TURISMO INTEGRATO

## 2.4 Mission

Nel rispetto delle finalità previste dall'Art. 3 del proprio Statuto, la Cooperativa Sociale SAD.I.F.O.R. svolge attività aventi come scopo l'integrazione di persone svantaggiate, la prevenzione, la cura e la riabilitazione degli anziani e dei disabili, il supporto alle famiglie e la promozione dei diritti dell'infanzia.

All'interno della sua progettualità la Cooperativa promuove e mette in atto iniziative di carattere formativo, culturale e ricreativo finalizzate al superamento di situazioni di disagio o di emarginazione, ispirandosi ai principi Costituzionali della mutualità e della solidarietà sociale.

Nell'erogazione di uno specifico servizio l'azione proposta confluisce e si integra all'interno del progetto di vita della persona.

Questo approccio globale che vede la persona nella sua interezza (affettività – relazionalità – fisicità) permette di stabilire un "rapporto" con l'utente ed agevola le azioni sia di prevenzione che di recupero psico-fisico.

## 2.5 Personale

La Cooperativa Sociale SAD.I.F.O.R. individua il "Beautiful Exit", inteso come il miglior risultato ottenibile (l'eccellenza), nella "professionalità dei propri operatori", biglietto da visita della Cooperativa stessa sul territorio.

Per questo motivo, grande attenzione viene posta dalle figure tecniche della cooperativa a:

- Selezione del personale;

- Controllo e valutazione in itinere;
- Formazione (in itinere);
- Aggiornamento (in itinere);
- Gruppi di lavoro;
- Individuazione dell'operatore per l'intervento sul caso specifico (in base alle caratteristiche emergenti);
- Prevenzione e gestione dei conflitti (tra operatori, tra operatore ed utente, ecc.);
- Prevenzione e gestione del Burn out;
- Ricollocamento degli operatori nei vari servizi;

L'organizzazione della Cooperativa, in questo modo, può permettere ai suoi membri un alto grado di professionalità nell'erogazione dei servizi alla persona.

I servizi offerti sono caratterizzati da una significativa competenza professionale e relazionale dei nostri operatori, ai quali vengono offerte molteplici occasioni di formazione ed aggiornamento. Il personale della Coop. Soc. SAD.I.F.O.R. è assicurato sia per la responsabilità civile verso terzi, sia per gli infortuni sul lavoro, escludendo così qualsivoglia responsabilità diretta o indiretta dei nostri utenti.

Nell'ambito dei vari Servizi offerti, operano le seguenti figure professionali:

- Psicologi
- Educatori Professionali
- Animatori Socio-Culturali
- Formatori
- Orientatori
- Progettisti

La cooperativa si avvale inoltre della collaborazione di diversi professionisti quali:

- Consulenti Legali
- Consulenti del Lavoro
- Commercialisti
- Consulenti per servizi specifici (certificazione di qualità, Dlgs 626/94 e Privacy)

### Formazione del personale

Ogni operatore può usufruire sia in ingresso che in itinere di specifiche fasi di formazione/aggiornamento:

- Formazione per inserimento nuovi operatori: focalizzato sulla trasmissione dei valori aziendali, sull'orientamento al lavoro di gruppo e sul rafforzamento delle competenze di base. È suddivisa in tre fasi:
  - *Start-Up*: finalizzata alla conoscenza dei colleghi, del contesto lavorativo, dei valori aziendali e degli scenari economico-legislativi e sociali.
  - *Formazione Base*: nella quale l'operatore prende visione del progetto che è alla base della realizzazione dei servizi in oggetto, obiettivi, metodi e strumenti utilizzati.
  - *Training On The Job*: durante la quale un operatore senior affianca il neo assunto con la supervisione dei referenti dei Servizi, in modo tale da garantire un inserimento graduale del nuovo operatore, focalizzato all'acquisizione delle competenze operative necessarie all'espletamento del servizio.
- Formazione in itinere: Ogni anno viene elaborato un percorso formativo (comprensivo di seminari interni ed esterni) essenzialmente focalizzato all'acquisizione del concetto di qualità del servizio, alla descrizione degli scenari economico-sociali e allo sviluppo delle competenze relazionali, temi diventati predominanti in un contesto organizzativo inserito nel terzo millennio.

### 3. Servizi

L'orientamento metodologico nella programmazione dei servizi tiene conto del concetto di RETE, visto come modello teorico di riferimento, ove il termine "Rete Sociale" si riferisce sia alla particolare configurazione di legami che circondano ogni singolo individuo, sia all'insieme dei legami tra i membri di un gruppo (più o meno esteso).

L'approccio ai servizi secondo quest'ottica prevede, quindi, il coinvolgimento di tutte le risorse che l'utente ha o può avere a disposizione, in modo da intervenire sulla globalità delle diverse componenti psicologiche, affettive, sociali e sanitarie.

I servizi offerti nascono con l'obiettivo comune di rispondere ai bisogni (espressi o latenti) di ogni utente e quindi l'erogazione di un servizio non può prescindere da una mirata rilevazione di tali bisogni, rilevazione che deve essere utilizzata come parametro nella costruzione di un percorso "ad hoc", che veda la persona come una nella sua globalità e complessità, in interazione con il proprio ambiente familiare e sociale.

I principali strumenti di lavoro utilizzati sono i seguenti:

- *Incontri con il Servizio Sociale di riferimento:* punto di partenza per ogni valutazione rispetto alle azioni da attivare durante l'erogazione del servizio;
- *Incontri con l'utente e le famiglie:* Assistente Sociale e Psicologo effettuano incontri al fine di attivare, pianificare e monitorare lo svolgimento del servizio, le esigenze degli utenti ed il loro grado di soddisfazione;
- *Rapporti costanti con i Servizi Territoriali che operano sul Territorio:* per avere una visione globale del contesto in cui è inserito l'utente e delle problematiche di varia natura che lo affliggono, al fine di creare una rete territoriale che intervenga in modo mirato sull'utente.

### 3.1 Servizi di assistenza

La Coop. SAD.I.F.O.R. svolge, in regime di Convenzione con il Comune di Roma Municipio VII, un Servizio di Assistenza in favore delle persone diversamente abili. Nell'ambito delle iniziative volte a favorire l'acquisizione della massima autonomia e qualità della vita dei cittadini disabili, la nostra cooperativa eroga un servizio legato alla gestione del tempo libero delle persone disabili e finalizzato ad alleviare i carichi quotidiani sostenuti dalle famiglie.

A chi si rivolge: il servizio è rivolto alle persone che presentano una temporanea o permanente ridotta autonomia, a cui gli operatori forniscono sostegno nello svolgimento delle quotidiane attività e fungono da stimolo affinché l'utente mantenga e sviluppi le proprie capacità residue.

Obiettivi operativi: il servizio vuole perseguire i seguenti obiettivi:

- Offrire un servizio di aiuto a persone diversamente abili per garantire il benessere, l'integrazione, il potenziamento delle capacità e competenze in vari ambiti;
- sviluppare un buon grado di autostima e aiutare nella organizzazione del proprio tempo e spazio;
- Garantire la socializzazione e offrire un sollievo alle famiglie;
- Favorire l'inserimento in contesti della vita quotidiana agevolando la partecipazione ad attività ludiche ricreative del territorio e della città;
- Sostenere lo sviluppo relazionale, affettivo e sociale di persone disabili, giovani a rischio di esclusione sociale;
- Aiutare le famiglie a superare schemi di vita incentrati sull'iperprotezione o all'opposto sul disinvestimento nei confronti del figlio diversamente abile;
- Dare l'opportunità al disabile di sperimentare la gioia e la difficoltà di gestire spazi propri e abilità, favorendo al tempo stesso l'acquisizione dell'autonomia;
- promuovere la qualità della vita della persona disabile;
- sostenere il programma di riabilitazione sociale.
- incentivare e intensificare relazioni d'amicizia, solidarietà e comunicazione con le realtà solidali e istituzionali esistenti nel territorio (organismi di volontariato, reti di vicinato); interessare e sensibilizzare il territorio per potenziare le reti già esistenti e crearne

nuove;

- tutelare la sfera emotivo-affettiva del disabile;
- individuare e rivalutare le risorse e potenzialità residue che appartengono alla persona disabile;
- dare supporto alle famiglie nella gestione di situazioni particolarmente complesse ed impegnative;
- Supportare e sostenere psicologicamente il diversamente abile e la sua famiglia.

Interventi previsti: Il Servizio Ludotempo promuove l'autonomia dell'utente e consentendogli di continuare a vivere nella propria abitazione, evitando e/o ritardando l'istituzionalizzazione.

Gli interventi previsti sono i seguenti:

- Portare a domicilio dell'utente una "Piccola Ludoteca": giochi, giochi da tavolo, attività ricreative, lettura e drammatizzazione di fiabe o storie, materiali da modellare, disegno ...;
- Organizzare feste, compleanni, secondo le esigenze dell'utente e della famiglia;
- Sostenere l'utente nel percorso scolastico;
- Accompagnare l'utente nelle attività programmate sportive/ricreative;
- Progettare insieme all'utente ed accompagnarlo a mostre, concerti, cinema, teatri, ecc.;
- Progettare con l'utente ed accompagnarlo, in accordo con la famiglia, brevi viaggi o week-end in cui le spese di vitto e alloggio dell'operatore sono a carico della famiglia;
- Promuovere soggiorni estivi in cui vengano inserite non più di tre unità diversamente abili;
- Promuovere forme di turismo sociale;
- Consulenze Psicologiche
- Attività tese a sviluppare il rapporto e il sostegno dei famigliari

Modalità di accesso: il servizio di assistenza domiciliare viene erogato su segnalazione e incarico da parte dei Servizi Socio-territoriali dei Municipi e in forma privata.

### 3.2 Servizi rivolti ai minori

La cooperativa SAD.I.F.O.R sviluppa la sua attività in questo settore con l'obiettivo di dare ai minori la possibilità di partecipare ad attività socio-culturali, sportive-ricreative e di aggregazione giovanile per migliorare la realtà di vita dei ragazzi, sviluppandone l'autonomia e accrescendone il livello di socializzazione; sostenere il nucleo familiare del minore, affinché acquisti o riacquisti il senso di responsabilità rispetto alle proprie funzioni socio-educative e possa sentirsi, così, motivato e coinvolto nel sostenere il processo di crescita dei propri figli.

A chi si rivolge: il servizio è rivolto a soggetti di minore età, di qualunque fascia sociale, con una particolare attenzione a minori in situazione di disagio legato a motivazioni sociali o a disabilità.

#### Obiettivi operativi:

- Favorire lo sviluppo dell'autonomia personale ed il rapporto con il proprio nucleo familiare ed il contesto esterno;
- Favorire la socializzazione;
- Sostenere il minore in situazione di difficoltà;
- Mettere a disposizione dei luoghi protetti che, se necessario, permettano l'incontro genitore-figlio

#### Interventi previsti:

- Sostegno didattico
- Accompagnamento turistico sotto forma di gite
- Animazione
- Supporto psicologico
- Progettazione e studio particolareggiato di itinerari turistico – didattici
- Progettazione di campi scuola: percorsi naturalistico – ambientali, culturali, storico - archeologici
- Counseling psicopedagogico anche al nucleo familiare

Modalità di accesso: il servizio viene erogato su segnalazione e incarico da parte dei Servizi Sociali Municipali e dei Servizi territoriali delle AA.SS.LL e in forma privata.

### **3.3 Formazione e orientamento**

La Sadifor si è da sempre occupata di formazione, con particolare attenzione rivolta agli utenti appartenenti a fasce di svantaggio.

Obiettivi operativi: le attività svolte si prefiggono i seguenti obiettivi:

- impostare e gestire programmi e processi formativi in istituzioni coinvolte in modalità di offerta formativa "formali" e "non-formali";
- impostare e gestire processi di pianificazione e progettazione di interventi formativi
- impostare e gestire processi formativi di ingresso e di orientamento nelle specifiche realtà produttive di giovani in possesso di titoli di studio elevato;
- impostare e realizzare programmi diretti a garantire, in particolare attraverso strategie formative, l'uguaglianza delle opportunità per lavoratori con caratteristiche qualitative diverse

A chi si rivolge:

- utenti privati, tra i quali saranno favorite le "utenze speciali" (disabili ed immigrati)
- istituzioni scolastiche, per le quali svolge attività aggiornamento docenti, progettazione di attività didattiche legate alla motivazione e rimotivazione allo studio, legate ai processi di valutazione
- istituzioni universitarie, per attività diprogettazione di percorsi formativi in collaborazione con la III Università di Roma e con l'Università dell'Aquila
- gli stessi enti di formazione, per progettazione e coordinamento didattico di percorsi formativi finanziati dal FSE.

Interventi previsti: all'interno delle attività di formazione ed orientamento possono essere erogati i seguenti servizi :

- Stesura e certificazione di bilanci di competenza personali
- Progettazione ed erogazione di percorsi di formazione specifici sia trasversali che professionalizzanti
- Progettazione ed erogazione di percorsi di orientamento mirati

- Sviluppo di azioni di adeguamento delle competenze professionali attraverso tirocini e percorsi formativi mirati

Modalità di accesso: il servizio viene erogato in forma privata dalla Cooperativa o in risposta ad un bando pubblico.

### **Progettazione e supporto imprese**

La Cooperativa SAD.I.FO.R. ha costituito al suo interno una tecnostruttura che vuole favorire lo sviluppo dell'imprenditorialità di imprese esistenti e nuove imprese, nel settore sociale, che abbiano per scopo prioritario l'incremento delle proprie possibilità lavorative.

A chi si rivolge: imprese e microimprese che operano nel settore del sociale

Obiettivi operativi: la tecnostruttura vuole perseguire i seguenti obiettivi:

- indirizzare le cooperative nelle azioni da intraprendere per favorire il proprio sviluppo
- costruzione di una rete di relazioni, tra imprese ed enti esterni, che permetta ad ogni impresa sociale la gestione di un maggior numero di servizi (pacchetti), alcuni svolti in maniera prioritaria (quelli più vicini alla propria mission), altri svolti in collaborazione con altre imprese

Interventi previsti: il servizio comprende servizi offerti su richiesta:

- analisi del mercato
- individuazione ambiti di lavoro
- ricerca di bandi/gare/normativa
- progettazione su richiesta di servizi che abbiano caratteristiche di sviluppo e di innovatività
- formazione specifica

Modalità di accesso: il servizio viene erogato in forma privata dalla Cooperativa, su richiesta diretta delle imprese.

## 4. Tutela degli utenti

La Cooperativa Sociale SAD.I.F.O.R. gestisce i propri servizi con la convinzione che ogni utente è soggetto e non destinatario del progetto in cui è coinvolto attraverso il servizio stesso.

Tutti i servizi rivolti alla persona, dal servizio assimilabile all'assistenza domiciliare (ludotempo) al servizio di formazione professionale, vedono l'utente come persona, considerata nella sua unitarietà, con le sue difficoltà, le sue capacità e le sue potenzialità, che vanno riconosciute e valorizzate.

In qualità di soggetto attivo, egli viene informato e coinvolto negli obiettivi e gli viene richiesta una partecipazione attiva.

### 4.1 Qualità del servizio

Il concetto di qualità costituisce parte integrante nella strategia di ogni impresa e, in riferimento all'erogazione di un servizio, i fattori che concorrono alla valutazione della qualità sono rappresentati dall'insieme delle caratteristiche atte a soddisfare le aspettative dei committenti, sia intesi come enti pubblici che utenti.

Il Sistema Qualità che la Cooperativa sta impostando nell'ambito del sistema di qualità è basato sul metodo MCQ (Miglioramento Continuo della Qualità) che ha per obiettivo la valutazione sistematica dei livelli qualitativi raggiunti, attraverso fattori e indicatori in grado di monitorare: l'appropriatezza degli interventi (qualità tecnica), la buona gestione (efficienza) e gli aspetti dell'accettabilità/soddisfazione (qualità percepita), promuovendo azioni migliorative con il contributo di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio.

### 4.2 Modalità di controllo

In aggiunta ai controlli specifici per ogni tipo di servizio e a quelli esplicitamente previsti dal Committente, la Cooperativa effettua, in ottemperanza a quanto previsto dal Sistema Qualità, ulteriori verifiche comuni a tutti i tipi di servizi. Essi sono suddivisi in:

### **Controlli in fase di erogazione**

I controlli effettuati mirano ad accertare la rispondenza tra quanto previsto in fase di progettazione e pianificazione di ogni servizio e quanto realizzato in fase di attuazione.

Le attività di monitoraggio e controllo delle risorse durante lo svolgimento del processo si articolano in:

- autocontrollo da parte di chi esegue il lavoro;
- controllo di un superiore gerarchico;
- controllo sui tempi di esecuzione e sulla puntualità nell'erogazione del servizio.

I controlli in fase di erogazione del servizio sono finalizzati a verificare che:

- siano effettuati tutti gli interventi previsti dal progetto;
- le risorse coinvolte siano quelle indicate nella pianificazione iniziale;
- le istruzioni e modalità operative necessarie per l'esecuzione delle attività siano disponibili a tutti i soggetti interessati;
- le attività siano effettivamente svolte secondo le suddette istruzioni e modalità operative;
- siano eseguiti i controlli previsti;
- il personale sia adeguatamente formato e/o qualificato;
- le attrezzature utilizzate siano rispondenti alle esigenze del servizio.

Il controllo è esteso a tutti gli aspetti del processo ed in particolare riguarda:

- obiettivi tecnici;
- risorse;
- tempi;
- costi.

In relazione ai risultati della verifica, si intraprendono le azioni del caso.

### **Controlli sulla soddisfazione dell'utenza**

Al fine di valutare il grado di efficacia e di efficienza del servizio, la Cooperativa Sociale SAD.I.F.O.R. effettua indagini, avvalendosi di strumenti di supporto, per verificare il grado di rispondenza del servizio offerto ai bisogni dell'utenza e della comunità locale.

La rilevazione del livello di soddisfazione permette di misurare la qualità del servizio attraverso

analisi incrociate di dati quantitativi e qualitativi, partendo dalla valutazione espressa dagli utenti del servizio, consentendo di "leggerne" la qualità e la rispondenza agli obiettivi prefissati ed alle esigenze del Committente/cliente.

#### 4.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utente e gestione dei reclami

Fra gli obiettivi più importanti della Cooperativa Sociale SAD.I.F.O.R. occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto, curata attraverso la gestione delle segnalazioni dell'utenza.

Il suggerimento o il reclamo rappresentano infatti un canale di comunicazione importante per entrare in contatto con l'utenza, oltre a costituire un utile strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Cooperativa prevede un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione di ogni utente sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Rappresentante della Direzione e Referente del Sistema di Gestione Qualità.

Analoga procedura è prevista per la gestione dei reclami: per il ricevimento dei reclami è attiva una linea telefonica (06/57301371) dal lunedì al sabato, dalle ore 10,30 alle ore 18,30 ed un servizio fax (06/58157189) attivo tutti i giorni, 24 ore su 24.

#### 4.4 Mantenimento degli standard e forme compensative

Per mantenere standard di elevata qualità nei servizi erogati la Cooperativa predilige, fra le diverse strategie attuate, la *flessibilità* e la *trasparenza*.

Un approccio flessibile consente di modificare, nel corso della durata di un progetto, il piano di intervento per la persona a cui è destinato il servizio. La flessibilità, inoltre, permette di modulare l'intervento sull'evoluzione dei bisogni, di analizzare i fattori di insoddisfazione, trovando forme compensative adeguate al loro soddisfacimento.

La trasparenza non si esaurisce nel dare chiare informazioni ai fruitori dei servizi, per noi trasparenza significa anche la possibilità di ammettere un "errore", con la volontà di andare verso l'utente nel trovare soluzioni possibili al disagio generato.