



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



“CASA DI CORINALDO”

COMUNITÀ EDUCATIVA PER MINORI IN AFFIDAMENTO TEMPORANEO

VIA SANTA MARIA GORETTI, 1
60013 - CORINALDO (AN)



CARTA DEI SERVIZI

“Made in Arezzo”
Progettazione social e per un territorio responsabil e
stato del l’arte al
31/03/2010



Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



INDICE

PREMESSA.....	III
1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO.....	III
Presentazione del servizio.....	III
Principi ispiratori del servizio.....	IV
Umanizzazione del servizio.....	VI
Deontologia degli operatori.....	VII
2. EROGAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	IX
Servizi della Comunità.....	IX
Caratteristiche organizzative del progetto educativo.....	IX
3. MODALITÀ DI ACCESSO.....	X
Ammissioni.....	X
Dimissioni.....	XI
4. PRESTAZIONI, TEMPI E ORARI.....	XI
5. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI.....	XIII
6. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO.....	XIII
7. RAPPORTI ESTERNI.....	XIV
8. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E CONTROLLO DELLA QUALITÀ SOCIALE.....	XIV
Diritto di informazione.....	XIV
9. MODALITÀ DI RECLAMO.....	XV
10. RIFERIMENTI CONTRATTUALI.....	XVI
11. QUALITÀ DEL SERVIZIO. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITA E LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.....	XVI
Gli obiettivi di qualità.....	XVI
Gli standard di qualità garantita e rilevazione della qualità percepita.....	XVI
Rendicontazione e controllo della qualità sociale da parte degli utenti.....	XVII
Il sito internet aziendale: www.cooperativagora.org	XIX
12. PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	XX



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



PREMESSA.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Comunità Educativa per Minori di Corinaldo l'impegno concreto a rispettare, nei rapporti con gli utenti, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente.

La Carta descrive con un linguaggio chiaro e semplice una serie di informazioni preziose per gli utenti.

Qual è il servizio offerto.

Descrive l'organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.

Chi e come può accedervi.

Contiene l'indicazione delle categorie di utenti a cui è destinato il servizio e la descrizione delle modalità di accesso.

Le modalità di funzionamento.

Descrive il modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, etc.

I diritti garantiti agli utenti.

Contiene la descrizione delle garanzie riconosciute agli utenti circa le modalità di partecipazione, gli obiettivi e gli standard di qualità.

I livelli di qualità garantiti agli utenti.

Contiene la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni della struttura rispetto al loro mantenimento e miglioramento.

Le procedure di reclamo.

Descrive i termini e le modalità con cui gli utenti possono sporgere reclamo contro fatti e/o comportamenti ritenuti lesivi dei loro diritti riguardo alle modalità di partecipazione, agli obiettivi ed agli standard di qualità garantiti.

Il costo del servizio.

Contiene l'informazione sui costi del servizio, le modalità di pagamento e sulle procedure necessarie per ottenere eventuali agevolazioni, etc.

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO.

Presentazione del servizio.

La Comunità per minori in affidamento temporaneo di Corinaldo è un servizio residenziale offerto ai Servizi Sociali delle Amministrazioni locali, del Ministero di Grazia e Giustizia e dei Tribunali per i Minorenni per offrire idonea accoglienza a minori ed adolescenti che



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



necessitano di un percorso comunitario che permetta loro di reintegrarsi adeguatamente nella società.

La Comunità ha lo scopo di accogliere 8 minori (più 2 di prima accoglienza) tra i 6 ed i 18 anni in età di obbligo scolastico che, per diverse motivazioni, devono essere temporaneamente allontanati dal loro nucleo familiare e per questo hanno bisogno di trascorrere un periodo all'interno di una comunità educativa.

Il distacco dalla famiglia d'origine, qualunque sia la causa che l'ha determinato, è sempre un momento drammatico e per questo la comunità si impegna costantemente per garantire a ciascun minore un'accoglienza personalizzata e rispondente ai suoi peculiari bisogni affettivi, cognitivi, di socializzazione e legati al processo di sviluppo.

La comunità si impegna a promuovere il benessere psico-fisico e sociale attraverso la cura degli ambienti, l'attuazione dei Progetti Educativi Individuali nonché ricorrendo alla collaborazione dei partner che hanno aderito formalmente alla rete che la comunità riuscirà ad attivare.

Contestualmente la comunità si propone di conservare un rapporto osmotico con il territorio cittadino e di sfruttare e promuovere iniziative rilevanti sul piano affettivo, cognitivo e della socializzazione, per favorire la graduale conquista dell'autonomia e del protagonismo da parte delle persone che vivono in comunità.

I minori frequentano attività sportive, ricreative e culturali, promosse sia all'interno della rete che la comunità ha attivato nel territorio, sia al suo esterno.

La Comunità è attiva 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

L'indirizzo è Via Santa Maria Goretti, 1 60013 - Corinaldo (AN).

Telefono 071/7976408 Fax 071/7977424; email: casadicorinaldo@cooperativagora.org

Principi ispiratori del servizio.

La Comunità riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e di rappresentanza, la tutela dei seguenti diritti.

- **Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'utente, i familiari ed i Servizi coinvolti, un progetto di assistenza individuale,



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.

- **Indipendenza.** L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.
- **Rispetto.** Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.
- **Privacy.** L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone.
- **Professionalità.** l'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- **Supervisione.** l'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.
- **Protezione.** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Tutela dai rischi.** Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato.
- **Cura degli oggetti personali.** Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.
- **Documentazione.** Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.
- **Chiarezza e responsabilità.** L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Efficienza.** L'utente sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.
- **Continuità.** L'utente beneficia della continuità del servizio.



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



- **Qualità del servizio.** Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.
- **Apprezzamenti e reclami.** L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.
- **Partecipazione.** E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili della struttura. Presso la struttura è attivo un comitato di partecipazione composto da rappresentanti degli utenti.
- **Trasparenza.** Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

Umanizzazione del servizio.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

- E' favorita la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose.
- Vengono effettuate analisi dei bisogni relazionali con la partecipazione di ospiti e familiari salvo diverse disposizioni normative.
- Esiste un piano delle attività di socializzazione e di animazione, sia interne che esterne, che tiene conto dei progetti personalizzati ed è reso disponibile.
- Viene condotto, salvo diverse disposizioni, il monitoraggio con gli utenti dell'andamento delle attività di socializzazione e di animazione intraprese che tiene conto dei progetti personalizzati.
- Si da evidenza delle eventuali azioni correttive al piano delle attività relazionali e di animazione.



- E' facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale salvo diverse disposizioni normative, coerentemente con il regolamento interno della struttura.
- E' presente una procedura per la gestione delle comunicazioni a familiari o rappresentanti legali in caso di eventi critici.
- Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi.
- Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.
- Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

Deontologia degli operatori.

- Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:
 - **Onestà.**
 - § Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e convenzioni citate.
 - § L'operatore deve astenersi dall'accettare regali a qualsiasi titolo, sia dagli utenti, sia dai familiari.
 - **Integrità morale.**
 - § Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.
 - § Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia.



- § Contemperare per risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possono trovarsi in potenziale conflitto di interesse.
- **Equità.**
 - § Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa.
 - § Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.
- **Trasparenza e Correttezza.**
 - § Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali la Società si relaziona.
 - § Comunicare in modo corretto implica farsi carico della veridicità e della completezza delle informazioni fornite.
 - § Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.
- **Efficienza ed Efficacia.**
 - § Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.
 - § Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.
 - § L'operatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.
- **Dialogo.**



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



- § Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i “portatori di interesse” di volta in volta coinvolti nelle scelte.

2. EROGAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.

Servizi della Comunità.

- Servizi educativi
- Servizi psicologici
- Servizi alberghieri
- Servizi di educazione sanitaria
- Servizi amministrativi

Caratteristiche organizzative del progetto educativo.

La valutazione di percorso e le verifiche di risultato sono effettuate congiuntamente dalla comunità e dai servizi sociali e sanitari competenti con cadenza periodica.

La Comunità Educativa assicura la supervisione dell'equipè degli operatori con cadenza almeno mensile.

Gli operatori della comunità effettuano riunioni di programmazione e verifica delle attività educative con cadenza almeno settimanale.

Il Responsabile della Comunità, in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti, ha funzioni di coordinamento, di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari e di adempimento degli obblighi previsti dalla L. 184/83 e successive modificazioni e adempimenti regionali collegati.

Sono presenti dai quattro agli otto operatori (figure maschili e femminili in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti) a seconda del numero di minori accolti ed è assicurata la



AGORÀ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



compresenza di almeno due persone (figura maschile e femminile) nelle ore più significative della giornata (indicativamente dalle 12.30 alle 20.30).

L'eventuale presenza di personale volontario, di carattere integrativo e non sostitutivo, non supera il 20% del numero degli operatori retribuiti.

La comunità educativa assicura l'adempimento degli obblighi di comunicazione all'autorità giudiziaria previsti dalla L. 184/83 e successive modificazioni e adempimenti regionali collegati.

Inoltre, se del caso, comunica all'autorità giudiziaria competente le dimissioni del minore.

3. MODALITÀ DI ACCESSO.

Ammissioni.

L'inserimento in comunità avviene attraverso il Servizio Pubblico Territoriale che ha consigliato la cura residenziale e che, per fissare la data dell'eventuale inserimento, ha assunto i necessari contatti con la Struttura in Via Santa Maria Goretti 1, 60013 Corinaldo (AN), (Tel.071/7976408) oppure con la Cooperativa Sociale Agorà/San Carlo Borromeo con sede in Arezzo, via Don Luigi Sturzo n° 148 (Tel. 0575/23819 - Fax 0575/299619).

La comunità non può accogliere in alcun modo ospiti che si presentino estemporaneamente, senza un protocollo di invio.

Al suo primo ingresso in comunità, il nuovo ospite è invitato ad un colloquio con l'educatore, e successivamente a leggere e sottoscrivere il presente regolamento, impegnandosi a rispettarlo nello spirito e nella lettera.

Ogni ospite consegnerà all'ingresso, il denaro, eventuali apparecchi (telefono, registratore ...), farmaci sia illeciti sia leciti, sigarette. Di tutti i generi consegnati verrà compilata distinta e il tutto sarà riconsegnato all'ospite qualora lo stesso ne faccia richiesta all'atto dell'allontanamento dalla struttura.

Se possibile, si richiede di arrivare in comunità già con un corredo sufficiente di vestiario e materiale per l'igiene personale. All'ospite verrà assegnato il posto letto e l'armadio chiuso in cui



custodire i propri effetti. Verrà fornita la biancheria. Successivamente, tutte le richieste per qualsiasi tipo di materiale vanno inoltrate alla direzione.

Dimissioni.

Tendenzialmente la fase relativa alle dimissioni del ragazzo dalla comunità ha una durata di 30 – 40 giorni, anche se è molto difficile prefissarla e standardizzarla.

Quando il minore, raggiunge questa fase, ha ormai consolidato un cammino di crescita personale, ha interiorizzato regole comportamentali, ha intuito una consapevolezza delle proprie possibilità, dei propri limiti, ma soprattutto ha acquisito una sua identità.

Il traguardo è quello di un progressivo reinserimento nell'ambiente di origine o in un altro ambiente.

Le conquiste, i punti fermi, la consapevolezza che il ragazzo ha acquisito vanno vissute in ambienti diversi, più vasti e vari, non più quindi in quei luoghi protetti, ma in ambienti che ugualmente possono consentirgli di affrontare le difficoltà che ogni persona adulta e 'sana' dovrà affrontare nel corso della propria vita, ma fornendogli un adeguato sostegno.

I minori in questa fase stanno in comunità part-time ovvero hanno contatti sani con il mondo del lavoro, con gruppi di pari, associazioni ed a cadenza regolare possono tornare a casa e trascorrere brevi periodi in famiglia, il tutto per avvicinarsi in maniera positiva e sana alle dimissioni.

Dopo le dimissioni, la comunità studia ed organizza insieme al ragazzo ed ai servizi sociali competenti momenti di incontro e di verifica a cadenza mensile almeno fino all'anno successivo.

Gli ospiti possono essere dimessi per fare ritorno alla propria residenza o per raggiungere una propria autonomia (casa, lavoro, etc.) per volontà dell'anziano interessato o di chi ne esercita la tutela.

4. PRESTAZIONI, TEMPI E ORARI.

Il punto di partenza per un buon cammino terapeutico presso la comunità è rispettare gli orari e gli impegni di studio e di formazione lavoro ed i compiti connessi al proprio sostentamento e alla convivenza.



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



La giornata è organizzata nel modo seguente:

- Dalle ore 7.00 alle ore 7.30: Sveglia (in base agli impegni di ciascuno: scuola, lavoro. La domenica e i festivi svegli alle 9.00).
- Attività della mattina: Colazione e sistemazione camera (per sistemazione camera si intende: rifare il letto, sistemare la stanza, mettere al proprio posto vestiti e scarpe).
- Inizio delle attività presso la sede o eventualmente presso i Centri di Formazione Professionale esterni, o presso le scuole.
- ore 12.30 - 13.30: Pranzo e collaborazione al riassetto.
- ore 13.30 - 15.00: Pausa. Tempo libero da dedicare ai propri interessi, giochi, lettura, riposo.
- ore 15.00 - 17.00 : Ripresa delle attività presso la sede o eventualmente presso i Centri di Formazione Professionale esterni.
- ore 17.00 - 17.30: Merenda
- ore 17.30 - 19.30: Tempo libero per le uscite pomeridiane concordate.
- ore 19.30 - 20.00: Riassetto e preparazione per la cena
- ore 20.00 - 21.00: Cena, discussione sull'andamento della giornata conclusa e sulla programmazione di quella successiva.
- ore 21 - 23.00: Attività organizzate in gruppo di carattere sportivo, ricreativo o visione di videocassette
- ore 23.30: Gli ospiti sono tenuti a spegnere le luci e ad osservare il silenzio nelle camere per il rispetto del proprio e dell'altrui riposo.
- Gli orari possono subire variazioni in base al programma e attività del minore.
- Giorni festivi.



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



- Nei giorni festivi la mattinata è normalmente dedicata alla esecuzione delle pulizie di fino di tutti gli spazi propri e comuni. E' prevista animazione a gruppi con attività soprattutto di carattere sportivo.

5. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI.

Il servizio ha ovviamente un costo che è determinato dalle spese di gestione (personale, locali, materiali, pulizie, utenze, etc.). Sono escluse le prestazioni sanitarie che rimangono a carico di chi esercita la tutela legale sul minore (servizi sociali, famiglia, tutore, etc.).

L'importo giornaliero della retta (quota sociale) è di € 104,00 + IVA al giorno, sia per soggiorni temporanei che a media/lunga scadenza.

L'importo della retta viene ridefinito annualmente.

Modalità di pagamento: la corresponsione della retta avviene secondo gli accordi stabiliti con gli enti o i soggetti convenzionati.

6. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO.

Il Responsabile Coordinatore della struttura è un dipendente della Cooperativa Agorà San Carlo Borromeo che vigila sulla qualità delle prestazioni, sulla organizzazione del servizio e cura le relazioni con le famiglie secondo quanto stabilito dal Regolamento di Struttura al quale si rinvia per la disciplina dell'assetto organizzativo interno.

L'equipe educativa è costituita come segue:

- 1 Responsabile di struttura
- 5 Educatori professionali che svolgono turni a rotazione 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno
- 1 addetta ai servizi alberghieri



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



- 1 psichiatra-psicoterapeuta consulente esterno per il supporto ai minori che presentano disturbi comportamentali o con problematiche di disadattamento.

7. RAPPORTI ESTERNI.

I rapporti con il volontariato territoriale e la comunità sono gestiti secondo la specifica procedura prevista dal sistema di qualità la quale prevede la nomina di un referente e la formalizzazione dei rapporti mediante protocolli di partecipazione e progetti di intervento.

Il gestore del servizio promuove il coinvolgimento e la partecipazione alle attività delle comunità locali.

8. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E CONTROLLO DELLA QUALITÀ SOCIALE.

Diritto di informazione.

Il Responsabile Coordinatore della struttura fornisce ai Servizi Sociali invianti e a chi altri ne abbia titolo legale, le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisica degli ospiti.

Familiari ed amici possono contribuire significativamente al superamento delle situazioni individuali che hanno determinato lo stato di disagio del minore, sempre e comunque in stretto raccordo e collaborazione con il servizio sociale inviante o con chi altro esercita la tutela legale sull'ospite.

In questo modo si determinano condizioni di continuità con la vita precedente che costituiscono il presupposto fondamentale per il rientro del minore nel proprio contesto di vita sociale e familiare o per favorire il raggiungimento della propria autonomia.

La struttura non prevede orari rigidi per le visite da parte di parenti e amici.

Alle persone in visita è comunque richiesto:

- il rispetto della riservatezza degli altri ospiti,



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



- l'adozione di comportamenti rispettosi nei confronti del personale (per eventuali contestazioni si dovrà fare riferimento al responsabile della struttura).

E' ovviamente vietato fumare.

- Gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento le telefonate di amici e parenti, meglio però nel seguente orario :
- dalle ore 10 alle ore 12
- dalle ore 15,30 alle ore 18.

9. MODALITA' DI RECLAMO.

La struttura garantisce ai Servizi inviati, a chi esercita la tutela legale sugli ospiti, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della gestione dei servizi.

Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile, su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



Sociale inviante o a chi esercita la tutela legale sul minore, sia verbalmente che con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica.

10. RIFERIMENTI CONTRATTUALI.

La Cooperativa Sociale Agorà San Carlo Borromeo applica al proprio personale il Contratto Nazionale vigente per il personale delle Cooperative sociali secondo quanto previsto sia negli accordi nazionali che nei contratti integrativi locali.

11. QUALITA' DEL SERVIZIO. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITA E LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.

Gli obiettivi di qualità.

La presente Carta dei Servizi definisce:

- gli obiettivi di qualità della struttura:
 - rispondere ai bisogni delle persone
 - tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione
 - erogare un servizio di buon livello organizzativo
 - erogare un servizio di buon livello tecnico-operativo
 - ricercare efficienza ed efficacia.
- le modalità del loro raggiungimento.

Gli standard di qualità garantita e rilevazione della qualità percepita.



AGORÀ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



Alla presente Carta, sono allegate le schede che contengono gli specifici indicatori di qualità che la gestione del servizio si impegna a rispettare.

Sono inoltre allegati i questionari di rilevazione del gradimento del servizio.

L'impresa sociale che gestisce il servizio è certificata con lo standard di qualità UNI EN ISO-9001/2008.

La documentazione UNI EN ISO 9001/2008 contiene gli indicatori di qualità che Agorà S.C.B. è tenuta a rispettare nei propri servizi.

Per ottenere il miglioramento continuo della qualità, la struttura inoltre adotta sistemi di rilevazione e comparazione nel tempo della qualità attesa, della qualità erogata e della qualità percepita, specifici per ciascun servizio ed ispirati alla norma internazionale UNI EN ISO-9004/2008.

Rispetto alla ISO 9001 gli obiettivi della soddisfazione del cliente e della qualità del prodotto sono ampliati per comprendere anche la soddisfazione delle altre parti interessate e le prestazioni dell'organizzazione.

I due sistemi ISO 9001 e ISO 9004 sono applicati da Agorà ai suoi servizi come una "coppia coerente" di norme destinate a complementarsi l'un l'altra per il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che della sua efficacia.

Rendicontazione e controllo della qualità sociale da parte degli utenti

Allo scopo di rendere effettivo il controllo sociale sugli impegni di qualità assunti dal Gestore, gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono inseriti nella Carta dei Servizi e nel Bilancio Sociale.

Gli standard inoltre sono presentati annualmente al Comitato di partecipazione della struttura, pubblicati all'albo della struttura stessa e sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo www.cooperativagora.org.

Per la Cooperativa Sociale Agorà S.C.B. il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione della responsabilità sociale che descrive come l'azienda distribuisce il "valore aggiunto sociale" cioè l'insieme dei benefici (non solo economici) portati ai propri principali



AGORÀ
SAN C. BORROMEO

**Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus**

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



interlocutori che sono: le Risorse Umane, i Clienti, i Fornitori, i Finanziatori, la Pubblica Amministrazione, la Comunità e l'Ambiente.

Ogni organizzazione sociale è responsabile degli effetti che la propria azione produce nei confronti dei suoi interlocutori e della comunità.

Tale responsabilità richiede di dar conto della propria azione ai diversi interlocutori, costruendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente.

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Agorà – San Carlo Borromeo Onlus nasce dalla collaborazione tra:

- Fondazione “Made in Arezzo”,
- Centro studi e ricerche di Etica applicata e Responsabilità sociale del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici dell'Università di Siena
- Unione Nazionale Consumatori - Delegazione di Arezzo

Il gruppo di lavoro che cura la revisione è coordinato dal Prof. Mariano Bianca, Direttore del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici e Presidente del Comitato scientifico della Fondazione “Made in Arezzo”.

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Agorà San Carlo Borromeo adotta gli standard di rendicontazione sociale a cura del Centro studi e ricerche di Etica applicata e Responsabilità sociale dell'Università di Siena e della Fondazione “Made in Arezzo”.

Il progetto è patrocinato dalla Unione Nazionale Consumatori di Arezzo, Comitato di Arezzo.

I risultati dei questionari di gradimento somministrati annualmente agli ospiti ed ai familiari sono pubblicati all'albo della struttura e sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo www.cooperativagora.org.

La redazione dei contenuti e la realizzazione grafica sono a cura di “Made in Arezzo Sas”.

Il sito internet aziendale: www.cooperativagora.org



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

**Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus**

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



Il sito internet aziendale: www.cooperativagora.org

La Società Cooperativa Agorà S.C.B. dispone su una propria piattaforma internet di un programma di informazione, orientamento e monitoraggio dei servizi erogati presso le proprie strutture residenziali, semiresidenziali e domiciliari, gestite con un certo grado di autonomia e responsabilità.

Il programma si rivolge a:

- Clienti/Utenti
- Enti pubblici
- Associazioni ed organizzazioni private
- Dipendenti e collaboratori
- Pubblica amministrazione
- Partner
- Fornitori e finanziatori
- Pubblico generico

Il sito ha lo scopo di fornire a tutti i portatori di interesse con una navigazione semplice e accessibile, informazioni e notizie specifiche sui servizi e sulle attività delle strutture.

Le finalità principali del programma si possono così descrivere:

- garantire la maggiore trasparenza possibile nella erogazione dei servizi residenziali presso le nostre strutture.
- offrire agli utenti, ai soggetti qualificati che assumono la presa in carico professionale del caso (servizio sociale e medici di famiglia) ed agli Enti invianti un servizio di informazione e monitoraggio sulle prestazioni erogate.
- consentire il monitoraggio a distanza via internet continuo, personalizzato ed aggiornato degli aspetti di salute e relazionali dei singoli ospiti delle strutture.



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



Il programma è disponibile sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo www.cooperativagora.org e si attiva semplicemente accedendo dalla Home Page alla sezione: "VISITA LE NOSTRE STRUTTURE RESIDENZIALI, SEMIRESIDENZIALI E DOMICILIARI.

Il programma dispone di due livelli accesso, uno pubblico ed uno strettamente riservato ai soggetti autorizzati ad accedervi nel rispetto della normativa sulla tutela della privacy.

Alla Casa di Corinaldo è dedicato un sito specifico all'indirizzo <http://casadicorinaldo.cooperativagora.org>.

La redazione dei contenuti e la realizzazione grafica sono a cura di "Made in Arezzo Sas".

12. PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.

Gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono aggiornati annualmente.

In particolare sono aggiornati:

- gli indicatori di qualità del servizio;
- gli standard qualitativi e quantitativi applicati;
- gli obiettivi misurabili di miglioramento che l'organizzazione intende perseguire;
- strumenti e tempi di verifica.

La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

Si evidenzia l'avvenuta consegna della carta dei servizi aggiornata e del regolamento interno ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno sono esposti in bacheca.



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

**Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus**

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno sono esposti in bacheca.