

la  
**Carta dei Servizi**  
Agorà  
San Carlo borromeo



*"La città ideale"*

## INDICE

PREMESSA.....	III
1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO.....	IV
<b>Umanizzazione del servizio.</b> .....	<b>VI</b>
<b>Deontologia degli operatori.</b> .....	<b>VII</b>
2. EROGAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI. ....	IX
3. MODALITÀ DI ACCESSO.....	XIII
4. PRESTAZIONI, TEMPI E ORARI .....	XIII
5. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI.....	XIV
6. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO.....	XIV
7. RAPPORTI ESTERNI.....	XIV
8. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI, DELLE FAMIGLIE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ SOCIALE.....	XIV
<b>Diritto di informazione.</b> .....	<b>XIV</b>
<b>Diritto di partecipazione e controllo di qualità sociale</b> .....	<b>XV</b>
<b>Trattamento dei dati personali e dati sensibili (Privacy)</b> .....	<b>XVI</b>
<b>Il sito internet aziendale: <a href="http://www.cooperativagora.org">www.cooperativagora.org</a></b> .....	<b>XVII</b>
9. MODALITÀ DI RECLAMO.....	XVIII
10. RIFERIMENTI CONTRATTUALI.....	XIX
11. QUALITÀ DEL SERVIZIO. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITA E LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.....	XIX
<b>Il servizio è certificato UNI EN ISO.</b> .....	<b>XIX</b>
<b>Rendicontazione e controllo della qualità sociale da parte degli utenti.</b> .....	<b>XX</b>
12. PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	XXI

## PREMESSA.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa Agorà S.C.B. 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 INFORMATORI DEL SERVIZIO

Agorà - San Carlo Borromeo è una Impresa Sociale fatta di Persone che si occupano di Persone.

Di anziani soprattutto ma anche di minori, di pazienti cronici, di disabili, di malati afflitti da dipendenze gravi e di malati terminali, specialmente se colpiti dalla mancanza di autosufficienza o affetti dalle patologie della vecchiaia.

Di queste persone Agorà S.C.B. ha deciso occuparsi e per farlo al meglio si è attrezzata per fornire una “costellazione” di servizi flessibili e personalizzati.

Questo impegno acquista sempre maggiore rilievo oggi in Italia, ed in Toscana in particolare, dove l’incremento della popolazione anziana è tra le più alte al mondo.

Agorà S.C.B. crede che fare “Welfare di prossimità” significhi prima di tutto “stare accanto” alle persone avvicinando i servizi socio-sanitari-assistenziali alle persone che ne hanno bisogno in base a regole di accreditamento e sussidiarietà.

Agorà S.C.B. crede che fare impresa sociale nel rispetto di questi principi significa fare “servizio pubblico”.

E per testimoniare questo impegno Agorà S.C.B. si è dotata di un sistema di responsabilità sociale.

A garanzia dei diritti degli utenti, ogni servizio gestito in affidamento da Agorà S.C.B. è regolato da uno specifico Regolamento, da una specifica Carta del Servizio e da un Codice di Comportamento deontologico degli operatori.

La Carta dei Servizi, la Carta Etica, il Codice di Comportamento degli operatori ed i Regolamenti dei Servizi rappresentano gli strumenti fondamentali della Responsabilità Sociale della Cooperativa sociale Agorà San Carlo Borromeo.

### Gli obiettivi di qualità del servizio

Agorà S.C.B. offre interventi di assistenza residenziali e domiciliari, sanitari e sociali, caratterizzati da un’elevata qualità professionale e da un alto grado di personalizzazione.

Agorà S.C.B. è consapevole che le persone destinatarie dell'assistenza rimangono sempre integre protagoniste della loro storia e che il "prendersi cura" è un evento continuamente ricreato dagli agenti interessati nel flusso solo in parte prevedibile delle loro relazioni.

Agorà S.C.B. assume come centro di riferimento dei suoi interventi la persona assistita e la sua famiglia e considera come una famiglia anche le persone che vivono da sole.

Si tratta di un approccio etico, prima ancora che assistenziale, conforme ai valori fondanti di Agorà.

## Principi ispiratori del Servizio

La Struttura 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, 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.
- **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 dà evidenza delle eventuali azioni correttive al piano delle attività relazionali e di animazione.

È 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.

È 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.

- 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.

Agorà S.C.B. offre servizi assistenziali, riabilitativi, educativi, logistici, sociali, alberghieri per enti pubblici e privati gestiti in piena autonomia (global service) o in appalto di specifici servizi e prestazioni.

#### **- SERVIZI PER ANZIANI**

Nel settore dei servizi socio sanitari e assistenziali per anziani la Coop. Sociale Agorà S.C.B. offre i seguenti servizi.

Servizi residenziali in R.S.A (Residenza Sanitaria Assistenziale), R.A. (Residenza Assistita), R.A.F (Residenza Sanitaria Flessibile), Centri Diurni, Centri Diurni Alzheimer, Servizi Domiciliari.

#### **- RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.) e RESIDENZE ASSISTITE (R.A.)**

Sono strutture extraospedaliere che hanno anche valenza socio-sanitaria e/o assistenziale e si rivolgono ad anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti che non possono essere assistiti a domicilio. L'intervento può essere stabilito solo nei confronti di coloro che, a seguito di fatti morbosi, situazioni di grave disagio e a processi di invecchiamento, non sono in grado, nonostante la presenza di servizi territoriali organizzati e dopo aver esperito ogni tentativo di attuare forme assistenziali alternative, di provvedere a se stessi, se non con l'aiuto totale o parziale di altre persone. Il ricovero di anziani e adulti inabili deve assicurare alla persona l'ospitalità in strutture idonee, consone ai loro bisogni e tali da garantire alla stessa il mantenimento ed il recupero di tutte le sue potenzialità psico-fisiche, salvaguardando i rapporti familiari e le relazioni sociali.

#### **- CENTRI DIURNI.**

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale che assicura attività assistenziali dirette a gruppi di persone per più ore al giorno, per più giorni alla settimana. Tale servizio integra gli interventi di assistenza domiciliare ed è luogo di cura della persona, di socializzazione e di promozione culturale.

E' gestito in modo da garantire l'integrazione socio-sanitaria fornendo prestazioni sociali, socio-assistenziali e socio-sanitarie integrate. Vengono predisposti specifici progetti finalizzati al mantenimento e valorizzazione delle capacità residue e al possibile recupero funzionale e sociale.

#### **- ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.).**

L'Assistenza Domiciliare è l'insieme degli interventi diretti a persone o nuclei familiari anche con minori, che, per particolari contingenze o per una non completa autonomia, non siano in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le proprie esigenze personali, domestiche, sociali e sanitarie.

L'Assistenza Domiciliare ha lo scopo di salvaguardare l'autonomia degli individui e la loro permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza, favorire la socializzazione e la vita di relazione, alleggerire il peso familiare in situazioni di crisi e/o ristrutturazione del nucleo. Per tali finalità l'AD prevede prestazioni di carattere socio-assistenziale e di aiuto alla persona, prestazioni di aiuto domestico e sostegno ai familiari. Questi servizi rappresentano il modo storico di assistere le persone, senza sradicamenti inutili e dannosi. Tale forma considera l'importanza della persona rispettandone le caratteristiche e sviluppandone le possibilità.

Il servizio di AD si rivolge prioritariamente a persone adulte o anziane prive di assistenza adeguata, nonché a persone o nuclei familiari che, per ragioni sociali, psico-fisiche ed economiche, si trovino in difficoltà per aver perduto le capacità di accudire decorosamente ed autonomamente alla propria persona, ai propri familiari e all'ambiente domestico.

#### **- SERVIZI PER I DISABILI**

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) definisce l'handicap come "uno svantaggio che impedisce al soggetto di svolgere il suo ruolo e di soddisfare le aspettative correlate al suo sesso, alla sua età, alla sua condizione all'interno del gruppo di appartenenza". In sostanza l' O.M.S. sposta l'attenzione dalla malattia alla persona ed in particolare alla sue relazioni di vita. L'approccio al problema della persona handicappata non può che essere un approccio integrato e cioè un modo di valutare ed operare che tenga conto di tutte le componenti che entrano in campo, ovvero biologiche, psicologiche e sociali.

L'obiettivo del lavoro degli operatori è quello di mettere in pratica programmi e strategie che consentano il superamento della situazione di svantaggio e quindi l'accesso ad un ruolo sociale e alla soddisfazione dei bisogni.

#### **- CENTRI DIURNI, CENTRI DI AGGREGAZIONE SOCIALE, R.S.D (RESIDENZE SANITARIE DISABILI).**

Nel contesto del lavoro in struttura l'esigenza è quella di conferire ad ogni atto dell'operatore (anche i più banali e ripetitivi) un significato di terapeuticità.

**- SERVIZI DOMICILIARI E SERVIZI SCOLASTICI.**

Nel contesto del lavoro domiciliare è indispensabile avere chiaro che l'operatore si trova di fronte al problema della sofferenza della famiglia e che pertanto la sua azione di contenimento dovrà dispiegarsi maggiormente offrendo a questo microcosmo il sostegno e la comprensione necessarie.

**- SERVIZI PER I MINORI**

Destinatari degli interventi sono i minori le cui famiglie siano impossibilitate o trovino difficoltà nell'assicurare loro una armonica crescita psicofisica ed una adeguata socializzazione.

**- IL SOSTEGNO EDUCATIVO.**

Si esplica mediante l'intervento di un Educatore, il quale, nell'ambito di un progetto di intervento elaborato dall'Assistente Sociale, assicura le seguenti prestazioni:

Interventi di supporto alla famiglia nei suoi compiti educativi e di cura;

Interventi rivolti direttamente al minore con l'obiettivo di favorirne lo sviluppo personale e i rapporti familiari e sociali:

- Attività finalizzate all'acquisizione dell'autonomia nella cura della persona;
- Attività tese a favorire un corretto inserimento sociale e scolastico;
- Accompagnamento a centri di terapia, attività culturali, sportive e formative.

L'intervento di Sostegno Educativo è programmato in modo da attivare intorno al minore sia la partecipazione dei familiari e delle reti sociali che l'integrazione con altri settori ed operatori.

**- IL SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO ASSISTENZIALE PER PORTATORI DI HANDICAP.**

Comprende interventi rivolti al soggetto in età evolutiva ai fini di supporto alla famiglia e per favorire l'integrazione scolastica. In ambito familiare il sostegno socio educativo assistenziale ha l'obiettivo di contribuire all'attuazione di progetti volti alla socializzazione e alla crescita dell'autonomia.

**- ASSISTENZA DOMICILIARE SCOLASTICA.**

Con educatore ed eventuale assistente tutelare.

**- SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO.**

Dei minori con scuolabus, gestione ludoteche, etc.

**- I SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER MINORI.**

Si caratterizzano come strutture che integrano o sostituiscono temporaneamente la casa e la famiglia offrendo al bambino e all'adolescente uno spazio di vita in cui elaborare o riprendere ad elaborare un progetto per il futuro con il supporto di figure adulte, capaci di sviluppare relazioni significative sul piano affettivo ed educativo e di cooperare con le persone dell'ambiente di vita del minore e con gli altri servizi del territorio.

**- SERVIZI PER UTENTI PSICHIATRICI**

**- COMUNITÀ TERAPEUTICA - S.R.R. (STRUTTURE RESIDENZIALI RIABILITATIVE) C.R. (CENTRI RIABILITATIVI).**

Struttura residenziale sulle 24 ore che si rivolge ad un'utenza psichiatrica che necessita di programmi riabilitativi per periodi medio lunghi. L'accesso avviene solo sulla base di uno specifico programma per pazienti in carico al Centro di salute mentale.

**- CAUP (COMUNITÀ ALLOGGIO UTENZA PSICHIATRICA).**

Struttura residenziale sulle 24 ore che si rivolge ad un'utenza psichiatrica grave con insufficienti livelli di autonomia e abilità sociale che prevede programmi riabilitativi a tempi lunghi. Per tale struttura le modalità di accesso sono simili a quelle indicate per la Comunità terapeutica.

### 3. MODALITÀ DI ACCESSO.

Le specifiche modalità di accesso, ammissione e dimissione sono descritte nelle rispettive Carte delle singole strutture di servizio

### 4. PRESTAZIONI, TEMPI E ORARI.

Le specifiche prestazioni, i tempi e gli orari di erogazione, sono descritti nelle rispettive Carte delle singole strutture di servizio.

## 5. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI.

Le specifiche tariffe delle prestazioni, sono descritte nelle rispettive Carte delle singole strutture di servizio.

## 6. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO.

Gli specifici assetti organizzativi, sono descritti nelle rispettive Carte delle singole strutture di servizio.

## 7. RAPPORTI ESTERNI

Le strutture di servizio ospitano e valorizzano l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc. che intendono offrire il loro apporto nella gestione delle attività di animazione della struttura residenziale, ovvero utilizzare spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli Ospiti/Utenti e la comunità locale. Tale apporto è coordinato ed integrato nei programmi che la strutture di servizio intendono realizzare, sulla base di una richiesta formale dell'associazione che intende proporla.

La Direzione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca, al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle richieste ed alle esigenze degli Ospiti/Utenti.

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.

## 8. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI, DELLE FAMIGLIE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ SOCIALE.

Diritto di informazione.

Il Responsabile Coordinatore della struttura/servizio fornisce ai familiari che ne hanno titolo, le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisica degli Ospiti/Utenti.

Notizie dettagliate sullo stato di salute psico-fisica possono essere ottenute dal medico curante o dal Responsabile della struttura, secondo le rispettive competenze.

Familiari ed amici possono contribuire significativamente al superamento o contenimento delle patologie e delle situazioni individuali che hanno determinato la non autosufficienza dell'ospite, partecipando alla vita dell'anziano anche quando risiede presso la struttura.

In questo modo si determinano condizioni di continuità con la vita precedente che costituiscono il presupposto fondamentale per il rientro dell'anziano nel proprio contesto di vita sociale e familiare.

## Diritto di partecipazione e controllo di qualità sociale

Presso la struttura/servizio è istituito un comitato di partecipazione, eletto ogni tre anni che ha lo scopo garantire agli utenti ed alle loro famiglie la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il comitato è così composto:

- 2 rappresentanti dei familiari degli ospiti,
- Responsabile Coordinatore di struttura
- Rappresentante dell'Ente titolare
- Medico geriatra convenzionato
- 1 rappresentante dell'Unione Nazionale Consumatori

Il comitato elegge un Presidente che lo rappresenta davanti al soggetto erogatore del Servizio e si riunisce ogni tre mesi.

Il Comitato di partecipazione prende atto degli standard di qualità garantita e delle rilevazioni di qualità percepita dagli utenti, dai familiari e dagli operatori, prodotti e pubblicati dal soggetto erogatore.

Sulla base dei risultati delle suddette rilevazioni, il Comitato formula rilievi, proposte e suggerimenti utili a migliorare il grado di soddisfazione di utenti, familiari e operatori rispetto al servizio.

Le proposte del Comitato vengono analizzate e tradotte in azioni correttive da parte del soggetto gestore.

Alla Carta del Servizio/Struttura, sono allegate le schede che contengono gli specifici indicatori di qualità garantita e qualità percepita che la gestione del servizio si impegna a rispettare.

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

Gli standard e i risultati delle rilevazioni sono inoltre pubblicati nella bacheca della struttura stessa e sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo [www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org)

### Trattamento dei dati personali e dati sensibili (Privacy)

Premesso che al fine dello svolgimento dell'attività la Cooperativa Agorà S.C.B. tratta, controlla e custodisce i dati e che dal primo gennaio 2004 è entrato in vigore il nuovo Codice in materia di protezione dei dati personali, il quale richiede – oltre ai vari adempimenti di sicurezza – che il titolare del trattamento adotti tutte le misure necessarie affinché non avvenga violazione da parte dei terzi dei dati; ciò premesso la Cooperativa mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy, e si impegna a rispettare ed far rispettare ai propri incaricati quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare Agorà S.C.B. si impegna a:

- proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti e ai dipendenti della Cooperativa Agorà S.C.B.;
- proteggere mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento.;

- di redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

Il sito internet aziendale: [www.cooperativagora.org](http://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.

Il programma è disponibile sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo [www.cooperativagora.org](http://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.

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

## 9. MODALITA' DI RECLAMO

La struttura garantisce agli utenti ai loro familiari 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 sopra indicati 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 all'utente 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 l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi alla direzione amministrativa della Cooperativa Agorà San Carlo Borromeo telefonicamente chiamando il numero 0575/23819, via fax al numero 0575/299619, tramite e mail all'indirizzo [direzione@cooperativagora.org](mailto:direzione@cooperativagora.org), oppure tramite posta ordinaria all'indirizzo Via Don L. Sturzo 148, 52100 Arezzo.

A seguito di ogni reclamo si dà evidenza delle azioni di miglioramento intraprese.

## 10. RIFERIMENTI CONTRATTUALI

La Coop. Sociale Agorà San Carlo Borromeo applica ai propri dipendenti il Contratto Nazionale vigente per il personale delle Cooperative sociali.

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

Il servizio è certificato UNI EN ISO.

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

L'impresa sociale che gestisce il servizio è certificata con lo standard di qualità UNI EN ISO-9001/2008 ed ha in corso le procedure per la certificazione 14001 (sicurezza ambientale) e 22000 (sicurezza alimentare)

La documentazione UNI EN ISO 9001/2008 contiene gli indicatori di qualità che Agorà S.C.B. è tenuta a rispettare nei propri servizi e prevede questionari di rilevazione del gradimento del servizio.

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

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

Fondazione "Made in Arezzo",

Unione Nazionale Consumatori - Delegazione di Arezzo.

La revisione del Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Agorà – San Carlo Borromeo Onlus è curata dal Centro studi e ricerche di Etica applicata e Responsabilità sociale del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici dell'Università di Siena.

Il gruppo di lavoro che cura la revisione è coordinato dal Prof. Mariano Bianca, Direttore del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici e Direttore del Centro di Etica applicata dell'Università di Siena.

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Agorà San Carlo Borromeo adotta gli standard di rendicontazione sociale GBS a cura della Fondazione "Made in Arezzo".

## 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.