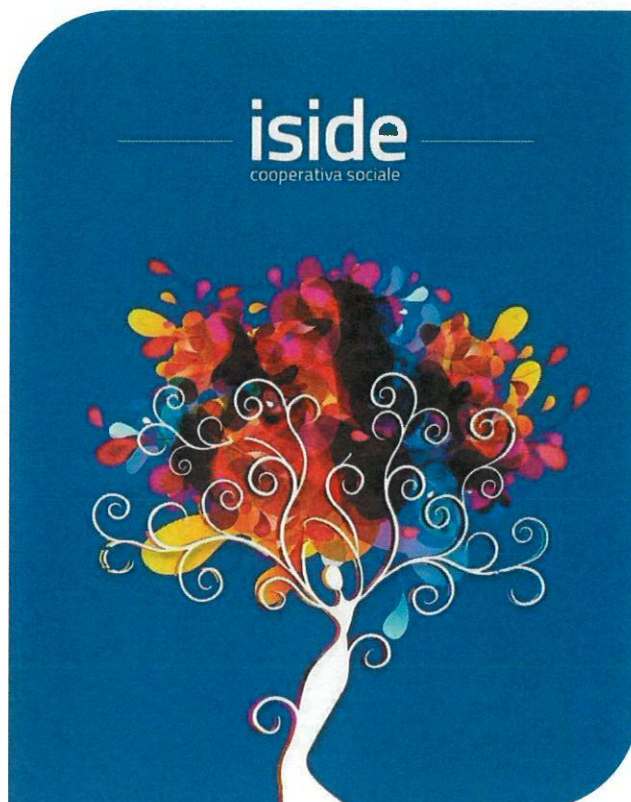


ISIDE Soc. Coop. Sociale

ISIDE

Società Cooperativa Sociale

Gestione di servizi sociali
orientati
per la promozione umana e
l'integrazione sociale dei
cittadini



CARTA DEI SERVIZI



ISIDE Soc. Coop. Sociale

PRESENTAZIONE

La presente Carta dei Servizi nasce dalla necessità di descrivere l'organizzazione dell'Ente, le modalità di accesso e di contatto e i livelli di qualità prefissati nell'erogazione di servizi rivolti al cittadino, pensato come soggetto portatore di diritti e protagonista attivo nella comunità.

La Carta, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente ed il cittadino, e, in una prospettiva dialogica, si stimola il confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La nostra Carta dei Servizi è, così, a tutti gli effetti, uno strumento mediante il quale la nostra cooperativa, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni relative all'offerta dei nostri servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

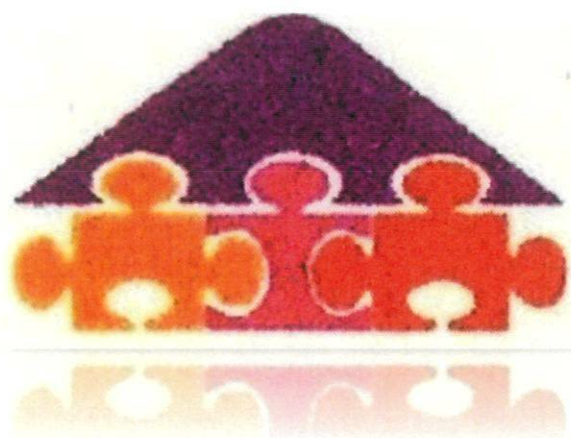


ISIDE Soc. Coop. Sociale

LA ISIDE

La Iside Società Cooperativa Sociale nasce nel 1996 e opera nel campo nel settore dei Servizi alla persona. Ha sede legale a Carini, via Marchiano n. 2 e opera su mandato ed in collaborazione con gli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative pubbliche e private, con le associazioni e gli enti del privato sociale. La cooperativa vanta un'esperienza ventennale di operatività e gestione di servizi alla persona all'interno del territorio siciliano e negli anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e

tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative tali da costruire risposte articolate e personalizzate in relazione a bisogni e richieste. Abbiamo scelto da tempo di impostare il nostro lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità degli interventi e il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi inviati e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi. La ISIDE Persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati. Il nostro modello di riferimento si ispira ai principi di "empowerment" e di attivazione e cura dei "collegamenti di rete", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.





ISIDE Soc. Coop. Sociale

I SERVIZI E LE AREE DI INTERVENTO

La ISIDE opera nel campo dei servizi sociali e socio-sanitari orientati, al fine di implementare il c.d. modello di Welfare Community. Ciò, attraverso un sistema di interventi a rete volto a promuovere un'etica della responsabilità capace di identificare e mettere in rete, appunto, tutti i tipi di risorse: da quelle private a quelle pubbliche, da quelle umane e familiari a quelle organizzative e finanziarie. Un modello che trova fondamento nell'affermazione del principio di sussidiarietà, attuato attraverso le sinergie fra tutti gli attori sociali, pubblici e privati, che di fatto hanno sancito il passaggio dal vecchio modello di Welfare State, basato sul principio di pubblico (D.P.R. n. 616/1977) al nuovo modello di Welfare Mix (pubblico-privato). Il lavoro della cooperativa e le aree di intervento collegate alla sua operatività va di certo inquadrato nell'idea di welfare non già come l'insieme di interventi che riguardano le fasce più deboli della nostra società, ma secondo la traduzione letterale di "benessere" dell'intera popolazione. La cooperativa realizza, dunque, non soltanto interventi che tendono a garantire diritti e condizioni di vita *minimali* per i gruppi sociali che vivono ai margini della società, ma, in senso olistico opera in termini di **miglioramento della qualità della vita e della convivenza sociale di tutte le componenti di una comunità di persone.**

In questo senso, la ISIDE sposa le indicazioni dell'Ocse (2005) per la realizzazione di un welfare attivo, volto a investire sul capitale umano, quindi sugli individui, affinché possano maturare conoscenze e competenze tali da muoversi autonomamente per la saturazione dei loro bisogni.

Così la rete di protezione si può basare non solo sulla predisposizione dei servizi ma sull'importante possibilità offerta agli individui di sceglierli, utilizzarli e valutarli per ricalibrare a loro volta le politiche di erogazione. Un processo di deistituzionalizzazione che, accompagnato al decentramento delle politiche gestionali dei servizi, e alla terziarizzazione italiana, contribuisce alla strutturazione del c.d. welfare mix. Un passaggio, quello dal welfare state al welfare mix, che sancisce il più importante passaggio dalla produzione di beni materiali alla produzione di beni relazionali.

Negli anni di lavoro in cooperativa ci si è resi conto di quanto, in qualità di attore di terzo settore, il sistema cooperativo che sta alla base del suo funzionamento abbia offerto



ISIDE Soc. Coop. Sociale

anche un contributo all'attività economica, alla dinamica occupazionale nel suo complesso, alla costruzione di capitale sociale, alla vita relazionale tipico del suo carattere di sussidiarietà che riveste rispetto all'intervento pubblico. Dunque, didascalmente, le aree di intervento della Cooperativa sono:

SERVIZI PER LA DISABILITÀ



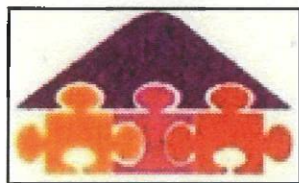
SERVIZI RESIDENZIALI (Comunità alloggio per disabili psichici, gruppi appartamento per disabili psichici);

SERVIZI DOMICILIARI (assistenza domiciliare; assistenza domiciliare integrata; servizi domiciliari per la disabilità grave Art. 3 comma 4 lett. b) del D.P. n. 589/2018); Servizio di Assistenza a persone in condizione di disabilità gravissima (Legge Regione Sicilia n.4/2017); servizi socio-educativi domiciliari; Home Care Premium)

SERVIZI SCOLASTICI (assistenza igienico personale e assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per studenti disabili; sostegno educativo scolastico ed extrascolastico, trasporto) CENTRI DIURNI per disabili minori e adulti.

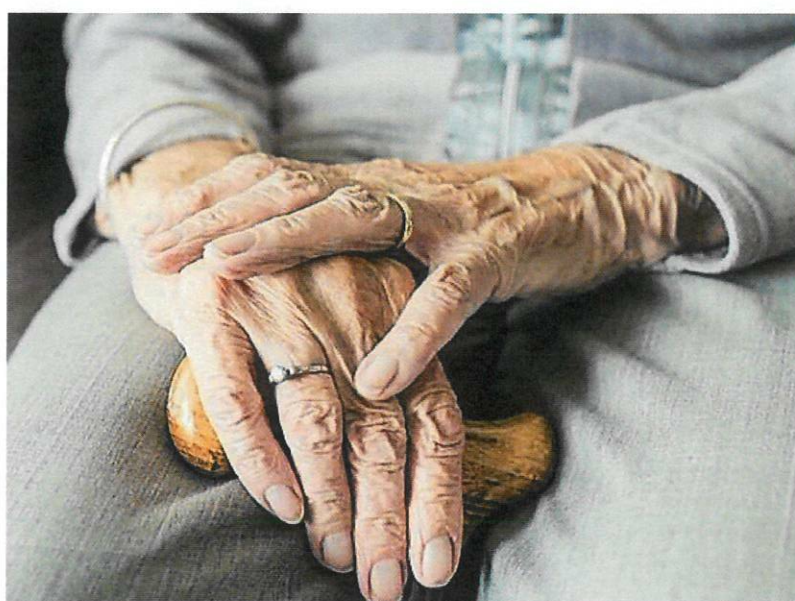
PROGETTI INDIVIDUALIZZATI (Implementazione art.14 l.328/00; servizi per la "Vita Indipendente", progetti "Dopo di noi")

SEGRETARIATO SOCIALE E FRONT-OFFICE SPECIALISTICO



ISIDE Soc. Coop. Sociale

SERVIZI PER GLI ANZIANI



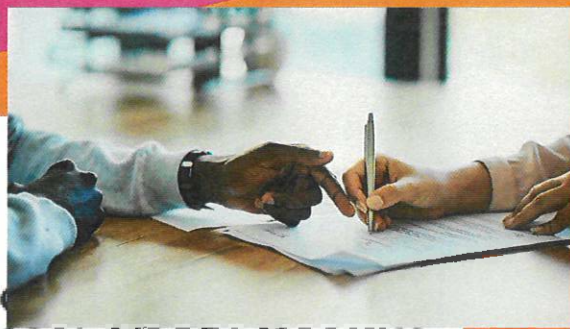
SERVIZI RESIDENZIALI (Case di Riposo; Residenze per anziani);
SERVIZI DOMICILIARI (assistenza domiciliare; assistenza domiciliare integrata; servizi domiciliari per la disabilità grave Art. 3 comma 4 lett. b) del D.P. n. 589/2018); Servizio di Assistenza a persone in condizione di disabilità gravissima (Legge Regione Sicilia n.4/2017); Home Care Premium)
CENTRI DIURNI e PROGETTI PER L'INVECCHIAMENTO ATTIVO
SEGRETARIATO SOCIALE E FRONT-OFFICE SPECIALISTICO

SERVIZI PER MIGRANTI

SERVIZI RESIDENZIALI
SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI



ISIDE S.p.A.



SERVIZI PER MINORI E FAMIGLIE

SERVIZI RESIDENZIALI (Comunità alloggio per minori);

SERVIZI EDUCATIVI DOMICILIARI

SERVIZI EDUCATIVI TERRITORIALI

SERVIZI DI ASILO E SPAZI GIOCO

SERVIZI SCOLASTICI (assistenza igienico personale e assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per studenti disabili; sostegno educativo scolastico ed extrascolastico)

CENTRI DIURNI (servizi ludico-educativi, centri estivi)

SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA (asilo nido, micronido, spazio gioco, servizi di accompagnamento alla genitorialità infantile)

SERVIZI DI MEDIAZIONE FAMILIARE E SPAZIO NEUTRO

SERVIZI AFFIDI

SERVIZI SI CONSULENZA FAMILIARE

SERVIZI DI SUPPORTO SOCIO-PSICOLOGICO PER DONNE IN DIFFICOLTÀ

SEGRETARIATO SOCIALE E FRONT-OFFICE SPECIALISTICO





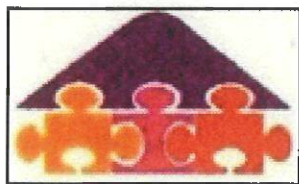
ISIDE Soc. Coop. Sociale

I NOSTRI PRINCIPI

Nel rispetto delle finalità operative la Cooperativa Iside eroga e gestisce i suoi servizi sulla base di precisi e infungibili principi, che ne delineano la mission complessiva

- Uguaglianza: tutti i Servizi erogati dall'Iside soc. coop. sociale guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.
- Imparzialità e continuità: la Cooperativa Iside svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.
- Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa Iside s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.
- Partecipazione: la Cooperativa Iside al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.
- Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i fruitori del Servizio. La Cooperativa Iside s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita

professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

- **Riservatezza:** è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.
- **Accettazione:** Ogni persona è accettata per quello che è e le azioni vengono fatte nel rispetto di tutti i diritti universalmente riconosciuti e sulle qualità originarie di ogni singolo soggetto.
- **Individualizzazione:** L'unicità e la soggettività di ciascun utente-cliente deve essere riconosciuta e valorizzata per poter effettuare un intervento adatto al soggetto.
- **Autodeterminazione:** La persona non è attore passivo nella relazione di aiuto, ma è il principale attore che si impegna attivamente, consapevole delle proprie risorse, nel portare avanti il proprio progetto personale



Sistema di Gestione per la Qualità

La Società Cooperativa Iside intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi svolti in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- Assicurare al Committente e al fruitore dei servizi un livello costante di qualità in tutti i servizi erogati;
- Rilevare i bisogni del Committente e del fruitore dei servizi dal momento della richiesta al momento dell'erogazione;
- Assistere il Committente e il fruitore dei servizi anche successivamente all'erogazione, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione del feedback;

- Perseguire la costante innovazione del know-how e la standardizzazione di metodi ed esperienze acquisite.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

ISO 9001:2015

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:

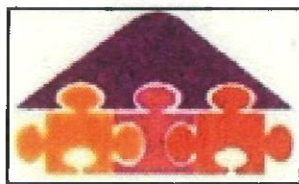
processi relazionali interni,
prevedendo il coinvolgimento degli
operatori nelle scelte operative,
con modalità non rigidamente
gerarchiche, ma legate alle
funzioni;

processi relazionali con gli utenti,
tramite l'ascolto, la
valorizzazione, il riconoscimento
delle capacità a partire dalle
oggettive condizioni di sofferenza
e disagio;

processi relazionali con i soggetti
esterni (committenti, fornitori)
tramite la condivisione, per quanto
possibile, della missione sociale
della cooperativa stessa.

**Documentazione delle
attività, nella
consapevolezza che non
è sufficiente fare bene
ciò che si è chiamati a
fare, ma è necessario
anche documentare ciò
che si è fatto, affinché
si possa operare una
verifica.**

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI
SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E/O
ALLA PERSONA: ASSISTENZA
DOMICILIARE RIVOLTA AD ANZIANI E
DISABILI; ASSISTENZA IGIENICO
PERSONALE PRESSO LE SCUOLE;
ASSISTENZA ALLE AUTONOMIE E ALLA
COMUNICAZIONE PERSONALE PER
SOGETTI CON DISABILITÀ; SOCIO-
LUDICO RIABILITATIVI A DOMICILIO E
IN REGIME SEMIRESIDENZIALE RIVOLTO
A DISABILI; SOCIALI ED EDUCATIVI
RIVOLTI A MINORI E FAMIGLIE;
COMUNITA' ALLOGGIO PER DISABILI
PSICHICI; EROGAZIONE DI SERVIZI DI
ACCOGLIENZA IN REGIME
RESIDENZIALE PER MINORI STRANIERI
NON ACCOMPAGNATI E NUCLEI
FAMILIARI; GESTIONE ASILI NIDO E
SPAZIO GIOCHI. EROGAZIONE DI SERVIZI
DI FORMAZIONE PROFESSIONALE.
EROGAZIONE DEI SERVIZI DI TRASPORTO
CON BUS NAVETTA PER MINORI,
ANZIANI E DISABILI.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

ISO 14001:2015

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E/O ALLA PERSONA: ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTA AD ANZIANI E DISABILI; ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE, ALLE AUTONOMIE ED ALLA COMUNICAZIONE PERSONALE PER DISABILI PRESSO LE SCUOLE; SERVIZI SOCIO-LUDICO-RIABILITATIVI DOMICILIARI RIVOLTI A DISABILI; SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI RIVOLTI A MINORI E FAMIGLIE. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE.

METODOLOGIA DEGLI INTERVENTI E STRUMENTI OPERATIVI

La metodologia adottata nella presa in carico globale del soggetto si ispira al **metodo di rete**, pertanto si guarda al ruolo svolto dai singoli nodi delle reti nelle quali il soggetto è contenuto considerandoli portatori di competenze nel fronteggiamento delle difficoltà. Le azioni metodologiche connesse a tali orientamenti sono:

UNI 11010:2016

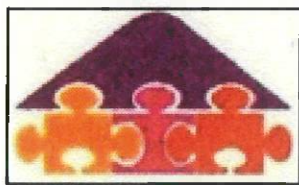
GESTIONE COMUNITA'
ALLOGGIO E CENTRI DIURNI
PER DISABILI

- interventi miranti al rafforzamento della rete di supporto esistente;
- attivazione di reti di supporto a breve termine per la gestione di problemi che richiedono una soluzione per un limitato arco di tempo;

UNI 11034:2003

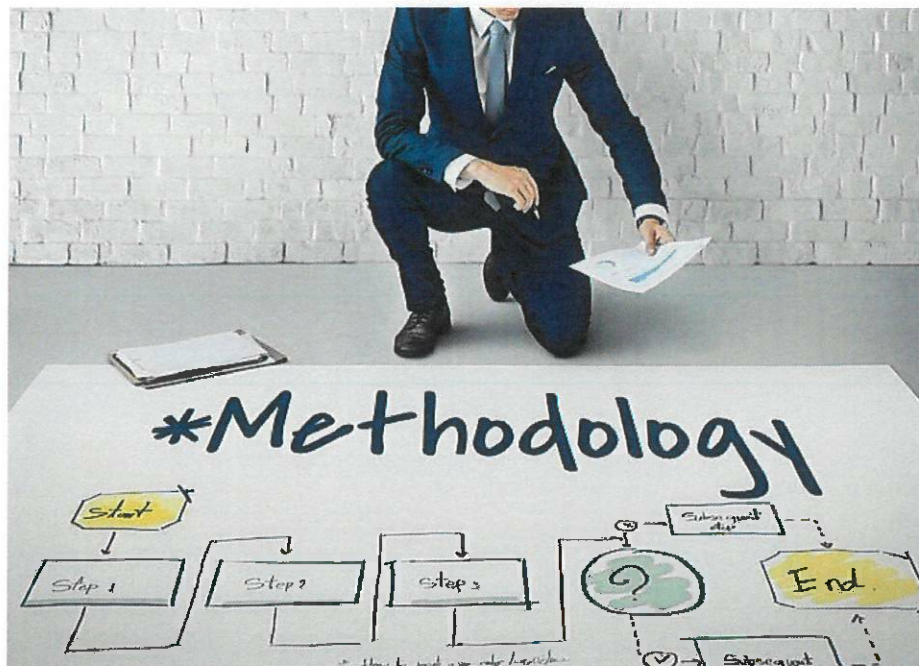
GESTIONE ASILI NIDO E SPAZIO
GIOCO

- attivazione di reti a lungo termine per la gestione di situazioni più problematiche.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

- attivazione e coinvolgimento della comunità attraverso la programmazione ed esecuzione degli interventi, in un'ottica di community care (la comunità che impara a prendersi cura di sé stessa).



Member of CISO Federation



In particolare, nell'ottica del *case management comunitario* si vuole



ISIDE Soc. Coop. Sociale

realizzare una forma di intervento che si rivolge simultaneamente alle famiglie e alle loro rete sociale. Si vuole adottare un modello operativo orientato all'integrazione, al mantenimento, al potenziamento nell'ambiente di vita delle persone e consiste nell'assicurarsi che esse acquisiscano o potenzino le competenze necessarie per mantenere un benessere personale e sociale soddisfacente. Da un lato così ci si fa carico dei bisogni del singolo offrendo supporto e servizi puntuali, dall'altro si propone di attivare legami che eventi critici hanno potuto o possono ostacolare, di innovative quali il il mutuo aiuto, persone



sviluppare pratiche gemellaggio tra utenti, l'empowerment delle



ISIDE Soc. Coop. Sociale

Dal
punto

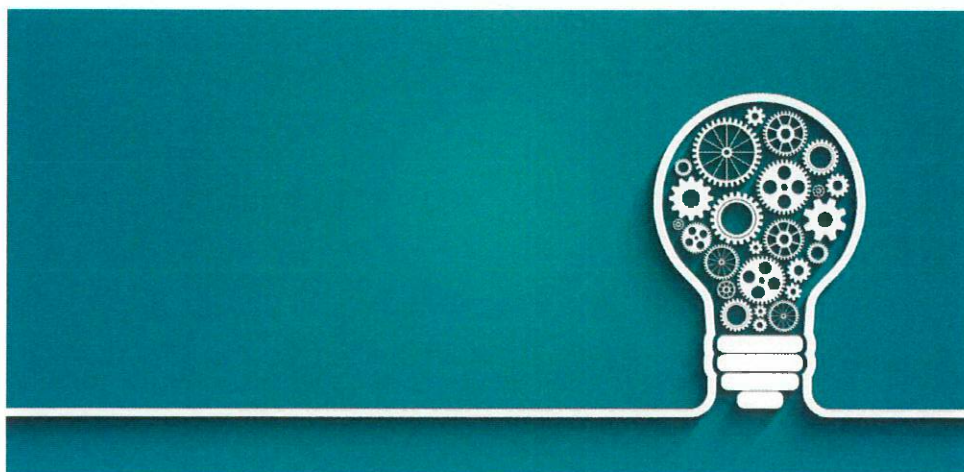
di

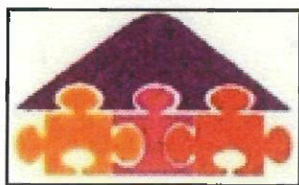
vista strettamente operativo si implementerà il metodo di rete su due versanti:

- reti primarie e secondarie degli utenti;
- la rete dei Servizi a essi rivolti.

Così, l'equipe psicosociale costituita da assistenti sociali, educatori e psicologi, pedagogisti, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri, effettuerà un'attenta lettura della situazione e la valutazione dei bisogni, rischi, potenzialità; definirà un piano di intervento personalizzato e di attuazione degli interventi diretti e indiretti secondo modalità e tempi adeguati alla natura del problema e alle risorse disponibili; Implementerà attività di raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, con le Scuole, con l'Asp e altri enti territorio; Provvederà ad inviare ai servizi sanitari Asp situazioni di minori e adulti per i quali si rende necessaria una valutazione psicodiagnostica e presa incarico terapeutica ed al Servizio Sociale Territoriale dei Comuni per interventi socio assistenziali e di tutela; Effettuerà equipe settimanali per la valutazione dei bisogni, la definizione dei progetti di intervento, alternati a quelli di programmazione del servizio.

Gli interventi realizzati dal punto di vista organizzativo si configurano attraverso l'impiego importante di figure specializzate nel coordinamento e nella supervisione.





ISIDE Soc. Coop. Sociale

IL

COORDINAMENTO

Il coordinamento ha il fine di garantire l'omogeneità dei servizi offerti parallelamente al monitoraggio costante del progetto. Risulta, infatti, indispensabile un'attenta gestione del sistema nella sua complessità che necessita di una professionalità che si occupi di:

- Attivazione e organizzazione pratica del servizio;
- Coordinamento costante delle attività progettuali;
- Coordinamento e controllo del personale (si intende anche la gestione delle sostituzioni);
- Mantenimento costante dei contatti con i Servizi Sociali territoriali ed i luoghi della salute;
- Comunicazione all'Ente Committente di qualsiasi variazione intervenuta sul numero degli utenti e sulla tipologia delle prestazioni erogate;
- Monitoraggio lo stato di avanzamento del progetto e gestione delle fasi di valutazione e delle con particolare attenzione alle criticità emergenti e garantendo un rapporto costante con le istituzioni;
- Promozione di iniziative volte al coinvolgimento del volontariato sociale;
- Supervisione mensile degli operatori;
- Collaborazione nella costruzione, l'aggiornamento e la realizzazione dei Piani Individualizzati, mantenendo contatti costanti con tutte le figure professionali coinvolte nella cura del minore con disabilità secondo una metodologia di rete.
- Il coordinamento inoltre:
 - Individua gli strumenti di verifica.
 - Garantisce l'omogeneità degli indirizzi, pur nel rispetto dell'autonomia degli stili e delle opzioni individuali.
 - Favorisce la circolarità delle esperienze.
 - Valorizza e incentiva la documentazione.
 - Contribuisce alla promozione della gestione sociale
 - Favorisce e sostiene le relazioni con le famiglie.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

- Mantiene rapporti con i Servizi Sociali e Socio-Sanitari dell'A.S.P. relativamente agli aspetti della salute;
- Organizza la formazione e aggiornamento in servizio.
- Calendarizza, di concerto con il servizio sociale, l'operatività dei servizi aggiuntivi in merito alla tempistica, elaborando un crono programma degli interventi.

Modalità di lavoro di gruppo del coordinamento



Si realizza tramite una riunione settimanale e contatti alla bisogna. La riunione d'equipe, diventa il luogo per condividere ed affrontare i comuni problemi di lavoro, in cui prendere decisioni e programmare lo sviluppo e l'organizzazione del servizio, un momento importante ai fini della condivisione per esprimere i motivi del consenso o del dissenso e ritagliare una progettualità sufficientemente condivisa.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

Supervisione

Il lavoro della supervisione consiste nell'analizzare quanto emerge nelle relazioni lavorative in senso ampio, e portare alla luce un'interpretazione operativa già evidenziata nel gruppo. Può essere anche necessario evidenziare una dinamica di gruppo, per poi andare a cogliere e utilizzare le diverse reazioni per prendere in considerazione i significati più complessi della realtà. In questo modo le persone imparano a leggere la comunicazione propria e degli altri. Il tentativo della supervisione è quello di favorire le dinamiche comunicative, rispettare le varie visioni della realtà, abituando i partecipanti al dialogo e il dialogo è possibile solo nel rispetto delle posizioni dell'altro, anche nel non accordo, ma esplicitato. Esplicitare i nessi tra il proprio pensiero e la propria operatività permette di fare chiarezza rispetto alle proprie posizioni.





ISIDE Soc. Coop. Sociale

GESTIONE DEL PERSONALE

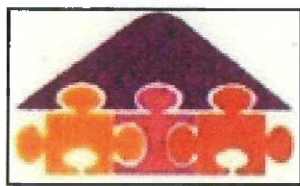


La gestione del personale è ritenuta di prioritaria importanza per la realizzazione di un servizio di qualità. La nostra Cooperativa adotta GecosPlus, l'applicativo pensato e realizzato dalla Società Informatica SIXS - Soluzioni Informatiche per il Sociale, organizzazione specializzata nella realizzazione di piattaforme informatiche a supporto dei servizi socio-sanitari.

Si tratta di un applicativo web accessibile da qualsiasi dispositivo (pc, tablet, smartphone) connesso ad internet, nel rispetto dei protocolli di sicurezza e riservatezza dei dati previsti dalle normative vigenti. Attraverso GecosPlus la Cooperativa è in grado di gestire in modo semplice e dinamico sia le proprie risorse umane che gli utenti in carico al servizio.

All'interno del programma il servizio è organizzato attraverso una comoda struttura ad albero costituita da vari livelli (territori, tipologia di intervento, etc..) per rispondere al meglio alle necessità operative del servizio stesso. Attraverso questa gestione è possibile:

- creare un database completo di tutti gli utenti in carico,
- assegnare a ciascun assistente i propri utenti,



ISIDE Soc. Coop. Sociale

- pianificare gli orari di intervento attraverso una calendarizzazione puntuale delle attività da svolgere,
- gestire le assenze/sostituzioni con il supporto di funzionalità in grado di reperire velocemente risorse disponibili e verificare che ogni intervento da erogare non resti scoperto.

Una volta costruita la struttura del servizio, assegnate le risorse e pianificati gli orari di intervento ciascun operatore può, sia attraverso rilevatori fissi sia attraverso dispositivi mobili (smartphone, tablet) visualizzare il proprio piano di lavoro, rendicontare il proprio lavoro svolto indicando tutte le informazioni necessarie ad una rendicontazione chiara ed esaustiva (servizio/cantiere/utente, giorno, ora inizio intervento, ora fine intervento, tipologia di prestazione erogata, eventuali imprevisti o note da segnalare).



I dati rilevati verranno inviati attraverso l'uso di rete internet, alla piattaforma di gestione GecosPlus per permetterne il controllo in tempo reale. Una volta rilevate le presenze il responsabile del servizio avrà a disposizione delle viste dedicate attraverso cui verificare in modo puntuale l'esattezza e la completezza dei dati rilevati. Il sistema potrà essere inoltre configurato in modo da consentire anche un accesso profilato da parte dell'Ente Appaltante ai fini del reperimento di dati e informazioni di sua pertinenza. L'ente committente avrà a disposizione un indirizzo web attraverso il quale con una username e password accederà da qualsiasi postazione connessa ad internet (Pc, smartphone o tablet) alle informazioni importanti per consentire la verifica dell'andamento del servizio.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

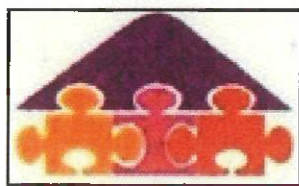
L'utilizzo dell'applicativo GecosPlus consente l'informatizzazione dell'intera gestione organizzativa e funzionale dell'attività richiesta, garantendo i seguenti benefici complessivi:

- cura e attenzione per le esigenze funzionali dei servizi gestiti e/o degli utenti in carico,
- condivisione in tempo reale di tutte le informazioni importanti per la gestione del servizio,
- aggiornamento e comunicazione tempestivi tra Ente Appaltante ed Ente Affidatario,
- ottimizzazione del livello di efficienza ed efficacia sia della struttura organizzativa e
- gestionale,
- miglioramento delle qualità e delle condizioni di lavoro di ogni singola figura coinvolta,
- semplificazione e funzionalità nella gestione dei dati,
- puntualità e chiarezza nella lettura dell'informazione,
- tempestività nella gestione di imprevisti e/o cambiamenti,
- monitoraggio e controllo efficiente ed efficace del lavoro.



G E C O S

Il GEstionale per COoperative Sociali



ISIDE Soc. Coop. Sociale

Sostituzioni e Contenimento del turn-over

Il significato del termine “turn - over” sta ad indicare l’indice di rotazione e di avvicendamento. Tuttavia la natura cooperativa dell’Ente considera tale rotazione come altamente rischiosa. Un problema particolarmente significativo cui corrispondono notevoli effetti sono infatti di due tipologie:

- Costi tangibili per l’organizzazione (ricerca, selezione, formazione di nuovo personale);
- Costi intangibili consistenti nella perdita della qualità dei servizi erogati (impatto sui rapporti fiduciari con l’utenza, implicazioni sull’umore e sulla stabilità di colleghi e utenti, ecc..).

Pertanto, per l’erogazione di servizi di qualità la Cooperativa si pone come priorità il monitoraggio costante del rischio di turn-over. Tra le strategie di contenimento del fenomeno, negli anni, sono state maturate azioni di prevenzione e fronteggiamento di elementi quali:

- carichi di lavoro eccessivi;
- fattori di stress introiettati;
- difficoltà e conflitti con superiori e colleghi;
- bassa retribuzione;
- assenza di opportunità e avanzamento di mansione;
- mancanza di adeguate politiche di formazione e sviluppo (soprattutto per le figure chiave);
- scarsa sicurezza del posto di lavoro;





ISIDE Soc. Coop. Sociale

Le aree sulle quali la Cooperativa interviene per il contenimento del turnover sono così:

- Analisi del clima aziendale e dei motivi della fuoriuscita attraverso interviste (soprattutto in casi di conflitto con responsabili e/o colleghi);
- Piani di formazione e sviluppo del personale;
- Comunicazione aziendale (interna ed esterna) per rafforzare la forza di attrazione del brand e della cultura aziendale;
- Revisione dei sistemi premianti e incentivanti (premi di risultato, una tantum, fringe benefits, ecc.);
- Coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.



Appare, inoltre, importante evidenziare quanto la Cooperativa abbia attenzione per i criteri di equità interna, poiché una marcata politica di progressione di carriera avrebbe come effetto inevitabile lo snaturamento delle caratteristiche fondative dell'ente stesso. Nelle organizzazioni come la nostra infatti contano di più il commitment, l'identità e il coinvolgimento negli obiettivi strategici, la flessibilità nel conciliare tempi di lavoro e di vita, più che il successo personale ed economico, non essendo un'azienda a mero scopo di lucro.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

Il personale in ferie, malattie, permesso, assente o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, è tempestivamente sostituito in modo di non provocare carenze, inadempienze o danni all'efficacia del servizio. La Cooperativa, prima dell'avvio di ogni servizio, redige l'elenco completo degli operatori potenzialmente sostituiti di pari qualifica agli organici e lo trasmette all'ente appaltante. Le sostituzioni sono sempre comunicate entro due giorni anche tramite posta elettronica.

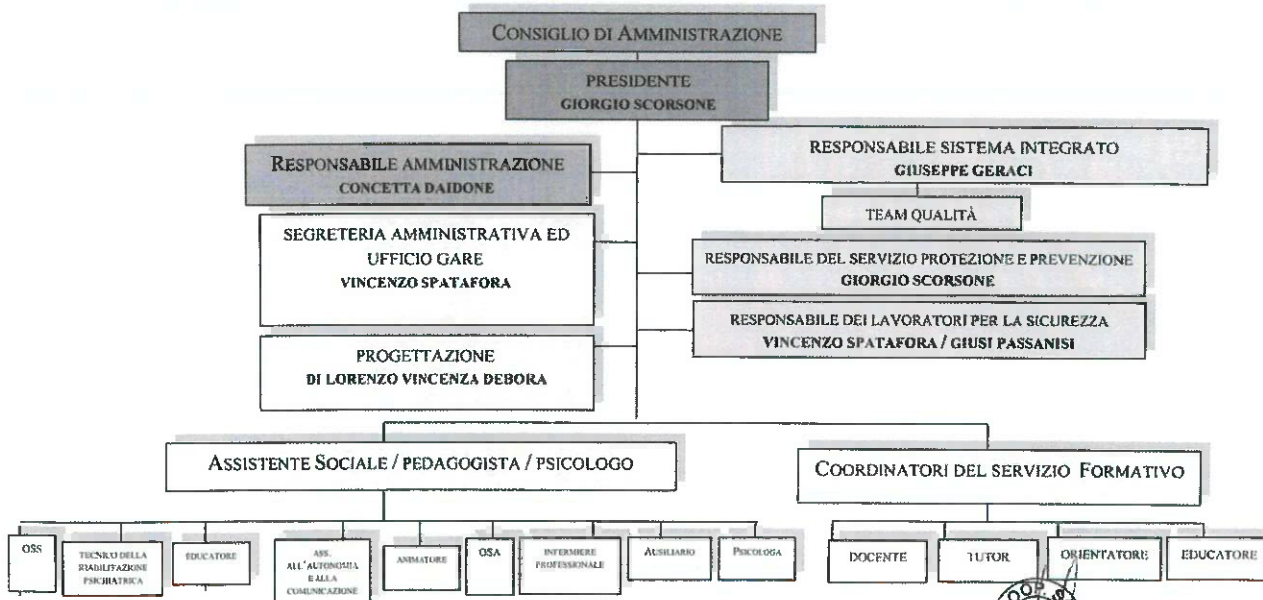




ISIDE Soc. Coop. Sociale

ORGANIGRAMMA

 ISIDE Soc. Coop. Soc.	ORGANIGRAMMA	MOD ORG	
		Rev 02 01.04.2021	Pag 1 di 1





ISIDE Soc. Coop. Sociale

SISTEMA DI VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

La Cooperativa prevede costanti momenti di monitoraggio e valutazione finalizzati a valutare l'efficacia degli interventi disposti, prevedendo la possibilità di ridefinire alcuni aspetti e/o contenuti. Si ritiene, infatti che il sistema di monitoraggio e valutazione sia utile a vigilare, attraverso il confronto su basi documentali e informative certe, il percorso progettuale e pianificato di ogni servizio per apportare i necessari riaggiustamenti in corso d'opera.

La valutazione e il monitoraggio delle attività è attuata su due livelli, complementari e di simultanea esecuzione. Secondo una metodologia scientifica di valutazione dei processi di aiuto e sostegno in seno all'espletamento di servizi rivolti a soggetti in difficoltà, si adotterà una distinzione, analiticamente riportata di seguito, tra la valutazione di progetto/servizio e la valutazione del Progetto Individualizzato predisposto per ogni persona che accede ai nostri servizi.

**MONITORAGGIO
E VALUTAZIONE**





ISIDE Soc. Coop. Sociale

È possibile rintracciare il processo valutativo suddividendo il progetto in tre fasi:

1. Valutazione Ex Ante: Viene svolto dall'equipe del progetto e risponde alla domanda: si sono svolte le azioni preliminari per il corretto successivo svolgimento del progetto? Si tratta cioè di valutare se sono stati fissati formalmente le modalità di organizzazione, di distribuzione dei compiti e delle responsabilità, tramite un apposito piano; se sia stato svolto il corso di addestramento iniziale e ognuno sappia quello che deve fare e come lo deve fare; se siano stati elaborati i modelli di documentazione che verranno usati nel sistema informativo interno ed esterno. La valutazione ha esito positivo se le attività indicate saranno state svolte entro un mese dall'inizio delle attività

Gli Indicatori individuati sono:

- elaborazione e stesura della documentazione riguardo al Sistema Informativo di Progetto, consistente nell'insieme di pratiche comunicative e di metodologie di documentazione che fanno da base informativa al migliore svolgimento delle azioni. Esso rappresenta nonché la costante memoria storica del lavoro svolto, a beneficio sia interno che esterno;
- individuazione delle modalità di comunicazione e di coordinamento, anche tramite costruzione di moduli e standardizzazione di procedure.

Le Attività da attuare saranno:

- presentazione generale della pianificazione dettagliata e delle attività progettuali
- predisposizione e sviluppo del sistema di comunicazione, interno ed esterno
- predisposizione e sviluppo dei sistemi di documentazione delle attività
- predisposizione e sviluppo del sistema di disseminazione delle informazioni
- pianificazione dettagliata del budget in relazione alle attività.

Gli Strumenti utilizzati rappresenteranno la documentazione atta alla comunicazione tra i vari professionisti che si alternano nei compiti del progetto. Essi, inoltre, forniranno la base documentale per il successivo lavoro di monitoraggio e valutazione in itinere e finale.

Per la Valutazione di progetto/servizio sono previsti:

- Elenco Operatori
- Foglio Firma
- Piano settimanale Operatori
- Per la Valutazione dell'Utenza sono previsti:
 - Elenco Utenti
 - Registro Presenze Utenti
 - Scheda Utente
 - Consenso informato
 - Documentazione personale



ISIDE Soc. Coop. Sociale

2. Valutazione di Implementazione in itinere: *Si tratta della valutazione di efficienza, nella quale ci si chiede se si sono realizzate le attività previste nel piano per il periodo che si esamina; se ognuno ha realizzato compiti e responsabilità assegnati, se ci sono stati scostamenti, difficoltà da aggiustare. Inoltre essa è volta a prendere in esame anche l'efficacia, e ci si chiede se gli obiettivi fissati in termini di azioni da svolgere sono state realizzati; se ci sono stati dei vincoli non previsti e se ci sono in itinere delle correzioni da apportare. Questo tipo di valutazione, sebbene riportata analiticamente non è da considerarsi scandita temporalmente. Essa non ha valore temporale a sé stante poiché si dipana nell'intero decorso della vita di comunità. È all'interno di questa macro-area valutativa che si innesta il monitoraggio dell'andamento delle dinamiche degli espletamenti progettuali. Si ritiene, pertanto, che essa sia il fulcro attorno al quale ruota la validità del progetto e quindi del servizio all'utenza. La valutazione di implementazione viene svolta dal responsabile del progetto insieme con gli attori istituzionali (servizi sociali dei comuni, servizi sanitari) e comunitari (reti sociali coinvolte), tramite la redazione di report di avanzamento che fungono da base informativa per riunioni di monitoraggio a scadenza mensile. I report riporteranno le informazioni e la documentazione atta a capire scostamenti dal piano, soddisfazione degli utenti, effettiva realizzazione delle azioni, vincoli e ostacoli incontrati, proposte di variazione in itinere.*

Gli Indicatori di fase saranno quindi relativi a: scostamento tra attività previste e attività realizzate; necessità di rielaborazione delle attività in relazione a cambiamenti esterni.

Le Attività riguarderanno:

la misurazione quindicinale della pianificazione dettagliata, in termini di coerenza interna dei compiti e costi previsti (efficienza) e di rapporto con gli obiettivi previsti (efficacia);

l'analisi dei feedback degli attori coinvolti, in termini di impatto rispetto a quanto ci si aspettava e rispetto a quello che si aspettavano loro;

l'analisi della coerenza delle attività realizzate in ordine agli obiettivi del progetto;

Gli Strumenti utilizzati per la Valutazione di Progetto/Servizio saranno:

Registro Attività

Diario di Bordo

Customer Satisfaction

Scheda di Autovalutazione Operatori

Supervisione Mensile

Scheda partecipanti formazione

Relazione Bimestrale

Gli Strumenti di Valutazione dell'Utenza, saranno:

Presenze Utenti

Scheda di Valutazione Individuale

Colloquio Individuale

Scheda di Valutazione Individuale



ISIDE Soc. Coop. Sociale

3. Valutazione finale: *Una terza valutazione, finale, è d'impatto, nella quale ci si chiede se le azioni svolte hanno davvero migliorato la situazione del contesto scelto, secondo quanto ci si era prefissi.*

L'Outcome di fase è l'analisi e documentazione finale delle attività di progetto, con Indicatori sull'efficienza, efficacia e impatto delle attività svolte in ordine agli obiettivi prefissati. Questa valutazione integrerà la parte organizzativa con quella tecnica scientifica, producendo un Rapporto Finale del progetto che documenterà il lavoro svolto e i suoi risultati.

L'azione verrà pianificata dall'equipe di progetto e condivisa con la rete territoriale.

Gli Strumenti previsti sono:

Scheda di Valutazione del Servizio

Rendicontazione economica del lavoro svolto

Verranno pertanto individuati le variabili dipendenti ed indipendenti con caratteristiche ostative sull'erogazione e sulla ricezione del servizio e rimozione di esse, attraverso tecniche di indagine - osservazione non strutturata, colloqui, documentazione statistica, studio dei casi, questionario a risposte multiple, questionari self-report sui livelli qualitativi inerenti il vissuto relazionale ed emotivo-esperienziale del soggetto fruitore degli interventi o delle attività (famiglie per gli utenti).



ISIDE Soc. Coop. Sociale

Doveri degli operatori

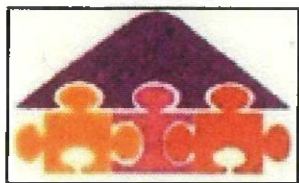
Gli Operatori impegnati nei nostri servizi si impegnano ad assicurare le prestazioni nel rispetto dei principi garantiti dalla legislazione italiana sulla tutela della dignità e della privacy delle persone assistite e/o delle loro famiglie. Sono tenuti al segreto professionale. Gli operatori hanno il dovere di:

- assicurare la prestazione lavorativa, secondo le modalità e i tempi previsti dai Piani individualizzati;
- contribuire alla pianificazione del progetto di presa in carico, individuando criteri funzionali di operatività, stabilendo obiettivi, contenuti, metodi, spazi, tempi, strumenti;
- verificare l'andamento delle attività programmate, modificando, integrando, adeguando l'iniziale progetto assistenziale individuale;
- analizzare eventuali difficoltà presentatesi, individuando criteri idonei a rimuovere le medesime, formulando proposte risolutive;
- relazionare periodicamente;
- svolgere le attività previste nel progetto assistenziale;
- partecipare alle riunioni del gruppo di coordinamento;
- raccordarsi periodicamente con i servizi territoriali per la presa in carico condivisa;
- compilare la modulistica prevista per la gestione del servizio;

Diritti dell'utenza

L'utente ha il diritto:

- di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- di veder rispettato il proprio ambiente di vita e le proprie relazioni.
- di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguarda rimangano segreti.
- di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



ISIDE Soc. Coop. Sociale

CONTATTI E GESTIONE DEI RECLAMI



091/8699922 - 3287905796



Mail: isidecoopsociale@gmail.com - **Pec:** iside@pec.confcooperative.it



Iside Soc. Coop. Sociale - via Marchiano n°2 - 90044 - Carini (PA)



<https://www.facebook.com/isidecoop>



https://instagram.com/iside_soc.coop.sociale

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità, Sig. Giuseppe Geraci, in forma scritta attraverso una lettera firmata, via e-mail, via pec o via posta. È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Carini, 07/10/2022

Il Legale rappresentante
(Giorgio Scorsone)

