



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **VOUCHER SOCIO-SANITARI IN FAVORE DI SOGGETTI IN CONDIZIONE DI DISABILITÀ GRAVISSIMA**

*Deliberazione di accreditamento ATS Insubria n. 279 del 28/4/2022  
Ai sensi delle DD.G.R. XI/5791/2021 e XI/6003/2022*

**Il Coordinatore  
Responsabile**

Dott.ssa Lucia Andrigo

**Il Responsabile  
Amministrativo**

Rag. Maria Rina Vanini

**Il Presidente e  
Legale Rappresentante**

Dott.ssa Marta Caverzasio

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

INFORMAZIONI

**L'ARCA**  
**Società Cooperativa Sociale**

*Sede operativa e legale*  
**VIA MONTE NERO N.38**  
**21049, TRADATE (VA)**

*C.F. / P. IVA*  
**02990820124**

*Per informazioni*

**Segreteria: 0331.386942 | [segreteria@cooplarca.org](mailto:segreteria@cooplarca.org)**  
**Orari di apertura segreteria: LUN. - VEN. dalle 8.30 alle 12.30**  
**Coordinatore Responsabile: [andrigo.lucia@cooplarca.org](mailto:andrigo.lucia@cooplarca.org)**  
**Responsabile Amministrativo: [vanini.mari@cooplarca.org](mailto:vanini.mari@cooplarca.org)**

*Raggiungibilità*

**Auto: Tradate - Zona campo sportivo comunale**  
**Treno: FNM, fermata Tradate o Abbiate Guazzone**  
**(c.a. 1 km a piedi dalla struttura)**

## INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. INTRODUZIONE
  - a. Lettera introduttiva
  - b. Che cos'è la Carta dei Servizi
2. ENTE, MISSION E VISION
  - a. L'Arca Società Cooperativa Sociale
  - b. *Mission e Vision*
3. ORGANIZZAZIONE, ACCESSO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
  - a. Descrizione del servizio
  - b. Criteri di accesso
  - c. Modalità di erogazione del servizio
  - d. Lavoro in rete
4. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI
  - a. Interventi socio-educativi
  - b. *Parent training* e sostegno alla famiglia
  - c. Rafforzamento ADI per l'inclusione scolastica
5. COSTI
6. PROFILI E COMPETENZA DEL PERSONALE
  - a. Profili del personale
  - b. Lavoro in équipe
7. STANDARD DI QUALITÀ
  - a. Copertura assicurativa
  - b. Formazione dell'équipe
  - c. Supervisione educativa e clinica
  - d. Coinvolgimento del territorio
  - e. Tutela della privacy e accesso alla documentazione socio-sanitaria
8. TRASPARENZA
  - a. Carta dei diritti e dei doveri degli utenti
  - b. Segnalazione di reclami e suggerimenti
  - c. Rilevazione del grado di soddisfazione del personale e degli utenti

### ALLEGATI

Allegato 1 – Questionario *customer satisfaction* utenti e famiglie

Allegato 2 – Questionario *customer satisfaction* operatori

Allegato 3 – Modulo per la segnalazione di reclami e suggerimenti

# 1. INTRODUZIONE

## 1.A LETTERA INTRODUTTIVA

*Gentili ospiti, gentili famiglie,*

*Grazie per aver scelto di affidare voi stessi e i vostri cari a L'Arca Società Cooperativa Sociale. È per noi un grande onore e un privilegio poter dare continuità e valore alla nostra mission sul territorio anche grazie alla vostra fiducia e al sostegno che oggi avete deciso di accordare al nostro ente.*

*Con questa Carta dei Servizi abbiamo cercato di dare una chiara visione dei contenuti delle offerte dell'erogazione di prestazioni socio-sanitarie attraverso l'attivazione di voucher mensili a favore di persone in condizioni di gravissima disabilità (Misura B1): definiremo qui i principi, i criteri, le modalità di erogazione e gli standard valutativi e qualitativi.*

*Come da norma, essa costituisce un documento contrattuale, consegnato obbligatoriamente agli utenti e alle loro famiglie all'atto di presa in carico. A noi, però, piace definirla un patto di corresponsabilità educativa, che lega indissolubilmente noi, voi e gli attori del pubblico sociale nel nome dello sviluppo, del benessere e dell'evoluzione dei bambini, dei ragazzi e delle persone con disabilità e di coloro che stanno vivendo in una situazione di vulnerabilità o di fragilità sociale.*

*Crediamo che i pilastri fondamentali di un accordo di tale portata siano la condivisione degli obiettivi, il rispetto dei ruoli e delle procedure decisionali e l'assunzione di responsabilità reciproca, considerati non solo i garanti dell'armonia delle relazioni fra le parti, ma anche gli ingredienti del successo degli intenti educativi e formativi dei servizi che offriamo.*

*È dunque nostra ferma intenzione, con la redazione della presente Carta dei Servizi, costruire una rete di collaborazione solida, competente e dinamica, e di aprire un canale di comunicazione preferenziale improntato sullo scambio continuo, interno ed esterno, consci di potere realizzare insieme una vera e propria comunità educante.*

*Buon cammino a noi.*

## 1.B CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che noi de L'Arca Società Cooperativa Sociale stringiamo con i nostri utenti e con le loro famiglie, mettendo nero su bianco il nostro impegno a garantire loro cura, professionalità, trasparenza e qualità dei servizi che offriamo.

In questo documento sono contenute tutte le informazioni relative all'erogazione di prestazioni erogate attraverso il voucher socio-sanitario della Misura B1, in una logica di trasparenza ed in ottemperanza alle normative in vigore. Essa ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui servizi;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare l'organizzazione dei servizi e le modalità di erogazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli utenti e ad ogni nuovo iscritto, all'atto dell'accettazione da parte dell'ente erogatore della richiesta di ammissione.

Ogni aggiornamento relativo al presente documento verrà pubblicato sul sito web [www.cooplarca.org](http://www.cooplarca.org).

# 2. ENTE, MISSION E VISION

## 2.A L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

L'Arca Società Cooperativa Sociale nasce dall'omonima Associazione di genitori di ragazzi disabili del Seprio, costituita nel 1989 a Tradate, grazie all'impegno del Dottor Renzo Imperiali e

di un gruppo di genitori di persone con disabilità. Nel corso degli anni, la crescita del servizio è stata luminosa e costante, fino a raggiungere un ruolo chiave sul territorio come provider di servizi socio-assistenziali e riabilitativi per persone con disabilità: nel 2007 in seno all'associazione (a tutt'oggi attiva in campo promozionale), viene costituita la cooperativa, ente di tipo A che, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (Centro Diurno Disabili, Centro Socio-Educativo, Assistenza Domiciliare e Scolastica e Interventi Riabilitativi/Erogazione di voucher socio-sanitari), persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.

Attualmente contiamo sulla professionalità e le competenze di 40 dipendenti e collaboratori e il sostegno di 22 soci. Gli utenti che usufruiscono della nostra esperienza sono oltre 50, provenienti da una trentina di comuni diversi appartenenti alle province di Varese e Como.

## 2.B MISSION E VISION

La *mission* dell'organizzazione, i valori cui si ispira e la *vision* che ne conduce le linee per il futuro fanno riferimento alla cornice della Qualità della Vita. In linea con la visione proposta da questo modello, ogni progetto di presa in carico viene declinato attraverso metodologie e strumenti propri delle scienze cognitivo-comportamentali e psico-educative. L'Arca Società Cooperativa Sociale si impegna ad osservare e adottare i principi della Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità, applicando le norme della stessa nei regolamenti, nelle politiche e nei servizi di propria competenza per promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità.

I principi generali della presente Convenzione sono:

- Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale - compresa la libertà di compiere le proprie scelte - e l'indipendenza delle persone;
- La non - discriminazione;
- La piena ed effettiva partecipazione ed inclusione all'interno della società;
- Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- La parità di opportunità;
- L'accessibilità;
- La parità tra uomini e donne;
- Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per gli stessi a preservare la propria identità.

## 3. ORGANIZZAZIONE, ACCESSO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 3.A DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli interventi erogati con voucher socio-sanitario sono rivolti a minori, adulti e anziani con disabilità grave e gravissima e abilitati all'accesso alla Misura B1; requisito fondamentale per la presa in carico da parte dell'ente gestore è l'appartenenza ai distretti territoriali afferenti alle ASST Sette Laghi e Valle Olona. Gli accessi perseguono la finalità di fornire, all'interno della cornice della Qualità di Vita, un servizio a supporto della gestione della quotidianità, della socializzazione, del potenziamento delle autonomie e della cura e del benessere delle persone con disabilità grave e gravissima e del loro contesto familiare.

L'ente gestore, in conformità con la D.G.R. di riferimento, ad oggi garantisce un numero variabile di ore di erogazione del voucher per utente. Nel dettaglio:

- Da 7 a 18 ore mensili per persone adulte e anziane;
- Da 10 a 22 ore mensili per minori.

Attraverso il voucher socio-sanitario ci impegniamo a erogare le seguenti attività:

- Interventi di orientamento, *training* e sostegno alla famiglia nella gestione della persona con disabilità gravissima e/o con disturbo dello spettro autistico ascritto al livello 3 del DSM-5;
- Interventi socio-educativi di supporto alle autonomie e alle attività della vita quotidiana a favore sia della persona presa in carico che del *caregiver* familiare.

### 3.B CRITERI DI ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene previo contatto diretto con la Cooperativa nella persona del Coordinatore del Servizio Lucia Andrigo, la quale, dopo un colloquio con la famiglia, raccoglie le principali informazioni per l'erogazione del voucher e per la definizione del progetto individuale e delle modalità e dei tempi di intervento.

### 3.C MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Al momento di presa in carico, il Coordinatore del Servizio incontra la famiglia per un colloquio informativo e conoscitivo, durante il quale verrà registrata l'anagrafica dell'utente e redatta una scheda di profilazione. Nello stesso incontro, la famiglia riceverà il materiale informativo, i riferimenti della Cooperativa (orari di apertura dell'Ufficio Amministrativo e della Segreteria, contatti telefonici, recapiti mail, sito internet) per la gestione delle comunicazioni.

Sulla base delle informazioni registrate, il Coordinatore del Servizio individua la figura professionale di riferimento; entrambi si interfaceranno, poi, con i caregivers e l'utente per stilare un progetto individuale quanto più modellato sulle loro esigenze e desideri.

L'azione socio-educativa verrà imperniata su tre livelli:

- Osservazione della condizione di partenza (abilità sociali e autonomie di base presenti);
- Progettazione: definizione dell'approccio educativo, delineamento delle difficoltà e dei desideri del beneficiario, valorizzazione delle competenze e potenziamento delle abilità residue;
- Verifica degli obiettivi definiti nel progetto individuale ed eventuale riallineamento delle azioni proposte secondo i bisogni emersi e i desideri.

Gli accessi educativi potranno essere erogati al domicilio, presso la sede dell'ente erogatore o attraverso uscite sul territorio, in accordo con i bisogni della famiglia.

L'educatore effettuerà gli interventi secondo le modalità e gli orari stabiliti, registrandoli su un foglio presenze.

### 3.D LAVORO IN RETE

Colonne portanti del Servizio, il sostegno alle famiglie, il coinvolgimento del territorio e la considerazione dell'équipe multidisciplinare che ruota attorno alle persone prese in carico, nell'intento di riconoscere, di custodire e di valorizzare lo stretto rapporto tra gli utenti beneficiari e l'ambiente che li circonda.

## 4. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI

Le attività e gli interventi previsti all'interno dei servizi sono pensati *ad hoc* per ogni utente preso in carico, tenuto conto delle sue esigenze, ma anche delle proprie potenzialità e dei suoi desideri e delle sue aspirazioni. In linea generale, è possibile ricondurre la prestazione educativa e assistenziale in due macro-aree di influenza, che devono essere considerate trasversali e interdipendenti:

- Linea diretta, rivolta agli utenti e alle loro famiglie;

- Linea indiretta, che comprende l'asse interno del lavoro entro l'équipe multidisciplinare e quello esterno della co-progettazione con i Comuni di riferimento, con gli istituti scolastici, con le Neuropsichiatrie territoriali e con gli attori del pubblico e privato sociale del territorio.

Le attività e gli interventi pianificati all'interno del servizio sono stilati tenendo in considerazione i bisogni educativi della persona presa in carico, dei suoi progressi e dei suoi obiettivi specifici, seguendo con flessibilità i cambiamenti che intervengono fuori e dentro il nucleo familiare e l'evoluzione stessa del percorso fisico, clinico e psicologico dell'utente.

### INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

Gli interventi socio-educativi sono imperniati sul potenziamento e il mantenimento delle autonomie e delle competenze relazionali, sociali ed affettive, con l'obiettivo di supportare la gestione delle attività della vita quotidiana della persona con disabilità e del suo contesto familiare.

### PARENT TRAINING E SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

L'erogazione dei voucher socio-sanitari include, al bisogno, la possibilità di attivare interventi di *parent training* per il supporto psicologico alla genitorialità e interventi di orientamento alla conoscenza dei servizi afferenti al mondo della disabilità.

## 5. COSTI

La convenzione che regola la frequenza dell'utente presso il servizio in oggetto sottostà alle norme dell'attivazione dei corrispondenti voucher socio-sanitari erogati alle famiglie beneficiarie della Misura B1 da ATS Insubria.

## 6. PROFILI E COMPETENZA DEL PERSONALE

### 6.A PROFILI DEL PERSONALE

Il gruppo di lavoro attivo nel Servizio è composto da professionisti di diversa formazione e qualifica, scelti per garantire agli utenti e alle loro famiglie la massima qualità delle performance. In particolare, sono presenti:

- Un **Responsabile Coordinatore del Servizio**, che stila il progetto individuale, funge da referente con la famiglia, con gli istituti scolastici coinvolti e con la rete territoriale e supervisiona l'operato dell'équipe multidisciplinare;
- **Educatori professionali socio-sanitari e socio-pedagogici** qualificati e provvisti di titoli, specializzazioni e aggiornamenti previsti dalla normativa vigente. A loro spetta la gestione operativa dei servizi proposti e l'erogazione degli interventi, la compilazione della relativa modulistica di registrazione e monitoraggio, la partecipazione alle équipe di progettazione e di coordinamento e alla formazione.
- **Operatori ASA e OSS**, coinvolti in caso di attivazione di progetti incentrati sul sostegno alle funzioni di cura, accudimento e gestione domestica;
- **Infermiere** con incarico di formazione all'interno dell'équipe e, al bisogno, con compiti di erogazione delle prestazioni sanitarie correlate all'erogazione dei voucher.
- (Al bisogno) **Logopedisti e educatori qualificati e specializzati in Comunicazione Aumentativa Alternativa** con incarico di supervisione tecnico-specialistica in fase progettuale e operativa;
- (Al bisogno) **Tecnici e figure riabilitative specializzate ricomprese nell'albo TSRM e PSTRP**, con incarico di supervisione tecnico-specialistica in fase progettuale e operativa;
- (Al bisogno) **Un pedagogista qualificato** con incarico di sovrintendenza specialistica e di proposta di co-progettazione;



- (Al bisogno) **Psicologo clinico**, che gestisce i momenti di incontro e di confronto con le famiglie e i *caregivers* degli utenti presi in carico, nell'intento di accogliere e di aiutare nell'elaborazione in un *setting* protetto.

## 6.B LAVORO IN ÉQUIPE

Noi de L'Arca Cooperativa crediamo fortemente nel lavoro condiviso e multidisciplinare, che trova nell'équipe una struttura tecnica e pluriprofessionale in grado di rispondere efficacemente in diversi *settings*. Come esplicitato nel paragrafo precedente, all'interno del nostro team operano, dunque, professionisti di ambiti differenti e con diverse modalità di lavoro: un approccio essenziale per migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti e per affiancare alla risposta ai bisogni socio-relazionali, sanitari ed assistenziali, quella legata agli aspetti educativi, psicologici e affettivi.

# 7. STANDARD DI QUALITÀ

## 7.A COPERTURA ASSICURATIVA

Tutto lo staff, tutti i volontari e tutti gli utenti dei servizi che offriamo sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile presso la compagnia Helvetia con massimale di responsabilità civile pari a 1.500.000€. La polizza stipulata copre anche fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia e vi è assenza di franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

## 7.B FORMAZIONE DELL'ÉQUIPE

In conformità con il decreto legislativo 81/2008 (in materia di sicurezza sul luogo di lavoro) e con i precetti statutari della Cooperativa e in linea con gli altri servizi offerti, le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei voucher socio-sanitari beneficiano di un programma di formazione permanente, capace di aggiornare e consolidare le loro competenze e di fornire conoscenze, informazioni e orientamenti operativi, oltre che concrete possibilità di confronto, di sostegno e di supervisione.

La programmazione dei momenti formativi deriva dall'attenta analisi dei contesti e delle tematiche emergenti nella comunità di riferimento, opportunamente monitorate dagli specialisti dell'équipe e vagliate dalla supervisione del Coordinatore del Servizio e del personale tecnico, e viene sintetizzata in un Piano Triennale di Formazione. Nel 2022, più specificamente, sono previste attività formative per il personale impiegato nei presenti Servizi pari a 20 ore pro capite (con un minimo obbligatorio di 10) tenute da specialisti interni a L'Arca Cooperativa o da professionisti esterni altamente qualificati.

A titolo esemplificativo, si elencano di seguito alcuni *topic* presenti nel Piano Formativo attualmente in vigore:

- Stimolazione basale e interventi educativi in *multisensory room*;
- Umanizzazione delle cure, ascolto attivo ed empatia;
- Lettura analitica delle dinamiche relazionali ed elementi di mediazione familiare;
- Pillole ABA per la gestione dei comportamenti problema nei soggetti con autismo e/o disabilità intellettiva;
- Valutazione dell'impatto sociale delle azioni promosse dai servizi.



## 7.C SUPERVISIONE EDUCATIVA E CLINICA

È garantito all'interno del Servizio il monitoraggio periodico dei progetti individuali, delle attività e della relazione con i nuclei famigliari delle persone prese in carico. Più approfonditamente, sono previsti:

- Monitoraggio costante del progetto educativo individuale ed eventuale modifiche per uniformarlo all'evoluzione delle necessità educative della persona presa in carico;
- Tavoli di lavoro condiviso dell'équipe multidisciplinare territoriale al bisogno;
- Appuntamenti di aggiornamento a cadenza almeno settimanale tra il Coordinatore del Servizio e gli educatori di riferimento per le attività di controllo dell'andamento della progettualità e, ove necessario, per la richiesta di supervisione educativa.

È bene ricordare in questa sede che, in un'ottica di compartecipazione e di condivisione dell'andamento dei progetti individuali, l'équipe di lavoro si riserva la possibilità di convocare i genitori o i *caregivers* per incontri periodici di monitoraggio e, eventualmente, di confronto, avvalendosi, in questo caso, della figura di mediazione e di supporto dello psicologo.

## 7.D COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO

L'Arca Cooperativa si colloca al centro di un'ampia rete di collaborazioni, che ha costruito e consolidato nel corso degli anni di lavoro sul territorio nell'ambito della gestione dei propri servizi ed attraverso la promozione culturale e di progettualità specifiche. Al giorno d'oggi collaboriamo stabilmente con i Comuni e le Neuropsichiatrie Territoriali, con ATS e con le ASST e con i relativi Uffici ADI per la gestione dei servizi accreditati, con gli istituti scolastici dei distretti limitrofi e con numerose agenzie ricreative e educative del territorio, risorse preziose per la co-progettazione e le iniziative congiunte di innovazione sociale.

Obiettivo della tessitura di tale rete territoriale, la promozione di progetti inclusivi volti sia alla sensibilizzazione della comunità di riferimento sui temi della disabilità, dell'inclusione sociale, della cultura della diversità e del diritto alla qualità della vita, sia alla costruzione di un ambiente che stimoli gli utenti e le loro famiglie alla partecipazione piena e attiva alla vita sociale e culturale.

## 7.E TUTELA DELLA PRIVACY E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

### TRATTAMENTO DEI DATI

L'Arca Società Cooperativa Sociale, in ossequio alle disposizioni contenute nella normativa in vigore in materia di tutela della riservatezza personale, fornisce all'ospite l'informativa sulla privacy di cui al Regolamento UE 2016/679, assicurando che la documentazione sanitaria di cui sopra e ogni ulteriore dato ed informazione eventualmente raccolti, saranno utilizzati solo per gli scopi connessi all'attività assistenziale, nonché custoditi sotto chiave e preservati dal rischio di perdita, distruzione o accesso non consentito.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, si conferma che tutti i dati raccolti sono utilizzati esclusivamente al fine di assicurare la migliore e la più corretta assistenza.

### ACCESSO AI FASCICOLI SOCIO-SANITARI

In riferimento alla legge 241/90 art 22 e alla legge regionale 1/2014 art 15, gli utenti (o i familiari autorizzati) possono richiedere la documentazione riguardante la loro permanenza presso il nostro servizio. Per ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria (copia di documenti in essere o stesura delle relazioni) è necessario presentare richiesta scritta da parte del soggetto interessato.

Il servizio, una volta valutata la richiesta, provvederà al rilascio dei documenti richiesti entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza.

## 8. TRASPARENZA

### 8.A CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI

- Gli utenti e le loro famiglie hanno il diritto di ricevere un servizio di qualità, e dunque di essere assistiti con professionalità, cura e nel pieno rispetto del proprio ambiente di vita, della propria cultura, della propria identità, delle proprie condizioni sociali;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto di poter identificare immediatamente i professionisti che li assistono;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto di chiedere e di ottenere informazioni e chiarimenti riguardo il servizio di cui sono beneficiari;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto al rispetto della loro privacy e alla segretezza del trattamento dei loro dati personali e sensibili;
- Gli utenti e le loro famiglie hanno il diritto di proporre reclami, segnalare disservizi o fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e, contestualmente, hanno il diritto di vedere le loro segnalazioni esaminate e, dove possibile, esaudite;
- Gli utenti e le loro famiglie, così come gli operatori e i professionisti dell'ente, hanno il diritto di essere coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile (con massimale non inferiore a 1.000.000€);
- Gli utenti e le loro famiglie hanno il dovere di partecipare attivamente allo sviluppo della progettualità anche attraverso la tempestiva segnalazione di eventuali criticità e necessità di chiarimento e confronto con l'équipe educativa;
- Al fine di organizzare al meglio la logistica del Servizio, le famiglie hanno il dovere di informare tempestivamente l'educatore di riferimento o il Coordinatore del Servizio qualora l'utente dovesse assentarsi.

### 8.B SEGNALAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI

In caso di eventuali disservizi o inadempienze, i famigliari o i caregiver possono presentare reclamo, inteso come strumento agile ed immediato per effettuare una segnalazione, al Coordinatore del Servizio.

I reclami possono essere fatti in forma orale, scritta, telefonica, via fax oppure a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi li effettua. Al reclamo orale o telefonico deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo *Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami*, distribuito agli utenti all'atto di presa in carico, disponibile presso la Segreteria e in allegato al presente documento. Dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, il Coordinatore del Servizio risponderà telefonicamente o in forma scritta, riferendo il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo e attivandosi, nel frattempo, a rimuoverne la causa e ad archiviare la pratica nell'apposito registro.

### 8.C RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE E DEGLI UTENTI

Come di consueto per ogni servizio offerto, L'Arca Società Cooperativa Sociale sottopone dei questionari di *customer satisfaction* a ciascun lavoratore e collaboratore e a ciascuna famiglia beneficiaria per valutare il grado di soddisfazione degli utenti e il benessere degli operatori e per predisporre eventuali adeguamenti o miglorie alle prestazioni.

In particolare, il Coordinatore del Servizio si impegna a garantire:

- L'analisi dei dati rilevati e la presa in considerazione delle criticità e dei disservizi emersi;
  - La diffusione dei risultati delle indagini sul sito internet [www.cooplarca.org](http://www.cooplarca.org);
- La raccolta e la tracciabilità dei dati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento.

**ALLEGATO 1 – QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION UTENTI E FAMIGLIE****QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ESTERNI L'ARCA – ANNO 2022**

Gentili genitori,  
 al fine di migliorare il più possibile la qualità del servizio offerto, desideriamo ascoltare il vostro parere circa il grado di soddisfazione nei confronti del Centro, di alcuni suoi aspetti organizzativi, gestionali e delle comunicazioni intercorrenti tra voi e gli operatori presenti.  
 Vi preghiamo di compilare il questionario in tutte le sue parti, barrando la risposta che riterrete più aderente al vostro giudizio. *Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere consegnato direttamente alla coordinatrice dei Servizi Esterni (o, per suo tramite al vostro educatore di riferimento) oppure inserito negli appositi contenitori di raccolta.*

**CONTRASSEGNI CON UNA X IL SERVIZIO DI INTERESSE**

- ADM L'ARCA – DOMICILIARI (AREA EDUCATIVA, ASSISTENZIALE E RIABILITATIVA)
- ADM L'ARCA – SCOLASTICHE (AREA EDUCATIVA)
- VOUCHER B1
- ATTIVITÀ EDUCATIVE ESTERNE (PROGETTI)

**Come valuta i servizi offerti in merito a:**

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Non sufficiente
Condivisione del progetto educativo/assistenziale/riabilitativo				
Disponibilità e chiarezza delle informazioni				
Qualità delle attività proposte				

**Come valuta il coordinamento in merito a:**

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Non sufficiente
Reperibilità				
Disponibilità e cortesia				
Professionalità e competenza				

**Come valuta l'area amministrativa (segreteria, pagamenti, contratti) in merito a:**

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesia				
Professionalità e competenza				

**Se usufruito, come valuta l'area educativa in merito a:**

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Non sufficiente
Qualità della relazione operatore-utente				

Qualità della relazione operatore-famiglia				
Professionalità e competenza				
Cortesia				

**(SOLO PER UTENTI ADM L'ARCA DOMICILIARI)** Se usufruito, come valuta il servizio di competenza dell'area assistenziale in merito a:

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Non sufficiente
Qualità della relazione operatore-utente				
Qualità della relazione operatore-famiglia				
Professionalità e competenza				
Cortesia				

**(SOLO PER UTENTI ADM L'ARCA DOMICILIARI)** Se usufruito, come valuta il servizio di competenza dell'area riabilitativa in merito a:

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Non sufficiente
Qualità della relazione operatore-utente				
Qualità della relazione operatore-famiglia				
Professionalità e competenza				
Cortesia				

**(SOLO PER UTENTI VOUCHER B1 E ATTIVITÀ E PROGETTI ESTERNI)** Se usufruiti, come valuta gli ambienti del Centro in merito a:

	Molto Buona	Buona	Sufficiente	Non sufficiente
Qualità degli arredi				
Pulizia degli ambienti				

**È a conoscenza dell'offerta educativa della Cooperativa?**

SI  NO  NON DEL TUTTO  PER NIENTE

**Ne è soddisfatto?**

SI  NO  NON DEL TUTTO  PER NIENTE

**SUGGERIMENTI ED OSSERVAZIONI**

-----  
 -----  
 -----  
 -----

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Grazie per la collaborazione!

**ALLEGATO 2 - QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION OPERATORI****QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI – ANNO 2022**

CARISSIMO/A COLLEGA

COME D'ABITUDINE ECCO IL QUESTIONARIO CHE FA DA INDICATORE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE NELL'ESPLETARE IL PROPRIO LAVORO E LE RELAZIONI PRESSO LA COOPERATIVA.

VI SONO DOMANDE CHE FANNO RIFERIMENTO SPECIFICO ALL'AREA DI LAVORO DI CIASCUNO E ALTRE PIU' GENERALI SULLA COOPERATIVA NEL SUO INSIEME.

RICONSEGNA IL QUESTIONARIO UTILIZZANDO IL CONTENITORE COLLOCATO IN LABORATORIO ENTRO IL 24/2/2023.

LE TUE VALUTAZIONI SARANNO TRATTATE CONFIDENZIALMENTE E IN MODO COMPLETAMENTE ANONIMO E CONDIVISE IN UN REPORT RIASSUNTIVO NELLE PROSSIME SETTIMANE.

SE HAI DUBBI O DOMANDE RIGUARDO QUESTO SONDAGGIO PUOI SCRIVERE DIRETTAMENTE ALL'INDIRIZZO E-MAIL [servizi@cooplarca.org](mailto:servizi@cooplarca.org)

GRAZIE FIN DA ORA PER IL TEMPO CHE DEDICHERAI ALLA COMPILAZIONE

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO****1. CONTRASSEGNA LA TUA UNITA' DI LAVORO**

- CDD L'ARCA
- CSE L'ARCA
- AMMINISTRATIVO / GESTIONALE
- SERVIZI EDUCATIVI ESTERNI

**2. CONTRASSEGNA CON UNA X LA CASELLA NELLA QUALE TROVI PIU' CORRISPONDENZA CON L' AFFERMAZIONE****AMBIENTE LAVORATIVO**

	VERO	SPESSO VERO	A VOLTE VERO A VOLTE NO	SPESSO FALSO	FALSO
Nell'impresa c'è un'atmosfera positiva e armoniosa					
Mi vengono offerte opportunità di sviluppo e formazione per migliorare dal punto di vista professionale					
Come dipendente ritengo di essere pagato in modo					



equo per il lavoro che svolgo					
Nella sostenibilità dell'azienda, gli orari sono sufficientemente flessibili per permettere di conciliare bene lavoro e vita privata					

**COORDINAMENTO** ( fare riferimento al proprio responsabile)

	VERO	SPESSO VERO	A VOLTE VERO A VOLTE NO	SPESSO FALSO	FALSO
Il mio responsabile manifesta chiaramente le sue aspettative sul mio operato					
Posso porre al mio responsabile qualsiasi domanda ragionevole ed ottenere una risposta franca					
Il mio responsabile mostra apprezzamento per un lavoro ben fatto e per un impegno particolarmente intenso					
Il mio responsabile è aperto a idee nuove					
Il mio responsabile ci coinvolge nel processo decisionale che influisce sul mio lavoro o sull'ambiente lavorativo					
Il mio responsabile non fa favoritismi					

**GRUPPO DI LAVORO**

	VERO	SPESSO VERO	A VOLTE VERO A VOLTE NO	SPESSO FALSO	FALSO
Quando qualcuno fa un errore la domanda che prevale non è "chi è stato" bensì "come possiamo evitare che questo errore si ripeta?"					
In generale non ci si sente sovraccaricati di compiti e mansioni					
Il lavoro di gruppo funziona complessivamente bene					

**COMUNICAZIONE NELL'AMBIENTE LAVORATIVO**

	VERO	SPESSO VERO	A VOLTE VERO A VOLTE NO	SPESSO FALSO	FALSO
I Responsabili dell'azienda (ci si riferisce non al responsabile diretto ma ai responsabili di grado superiore) mi tengono informato/a sulle questioni e cambiamenti di rilievo					
Sento che all'interno della mia unità di lavoro c'è un buon scambio di informazioni tra colleghi					
Sento che all'interno della mia unità di lavoro c'è un buon scambio di informazioni con il mio diretto responsabile					

**FORMAZIONE e CRESCITA**

	VERO	SPESSO VERO	A VOLTE VERO A VOLTE NO	SPESSO FALSO	FALSO
Possiedo tutte le conoscenze necessarie per svolgere il mio lavoro					
NON possiedo tutte le conoscenze necessarie per svolgere il mio lavoro ma vengo supportato dal mio diretto Responsabile per crescere professionalmente					
Quando vengono dati compiti nuovi ricevo il massimo supporto e aiuto					
Viene garantita una formazione continua nel tempo a tutti i lavoratori					
Mi sento supportato emotivamente					

**SVILUPPO DI NUOVE IDEE AL LAVORO**

	VERO	SPESSO VERO	A VOLTE VERO A VOLTE NO	SPESSO FALSO	FALSO
Viene dato abbastanza spazio alla creatività e alla					

realizzazione di nuovi progetti					
Le mie idee vengono prese in considerazione					
Idee e concetti nuovi vengono applicati velocemente nell'impresa					
Sento che il mio contributo è determinante					

**IN GENERALE**

	VERO	SPESSO VERO	A VOLTE VERO A VOLTE NO	SPESSO FALSO	FALSO
Investo le mie energie volentieri per l'impresa					
I Responsabili dell'azienda (ci si riferisce non al responsabile diretto ma ai responsabili di grado superiore) mostrano interesse sincero per me come persona, non solo come dipendente					
Mi vedo a lavorare a lungo per questa impresa					
I Responsabili dell'azienda (ci si riferisce non al responsabile diretto ma ai responsabili di grado superiore) conducono l'azienda con competenza					
Tutto considerato direi che questo è un eccellente luogo di lavoro					
Consiglierei ad altri di lavorare in questa impresa					

C'è qualcosa di speciale in questa azienda che ne fa un eccellente ambiente di lavoro? Se corrisponde al vero, per favore fai almeno un esempio concreto

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Se potesse cambiare qualcosa di questa azienda per renderla un ambiente di lavoro migliore, cosa cambierebbe? per favore fai almeno un esempio concreto

---

---

---

---

---

---

---

---

*Grazie per aver partecipato al sondaggio!*

**ALLEGATO 3 - MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI**

**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI**

Nome e cognome: \_\_\_\_\_  
Residente a: \_\_\_\_\_  
in via: \_\_\_\_\_  
Tel./Cell.: \_\_\_\_\_

Servizio per cui si segnala un reclamo: \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D. Lgs. N. 196/2003, *Codice in materia di protezione dei dati personali*.

Firma

\_\_\_\_\_

Reclamo ricevuto il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_