

COOPERATIVA LOMBARDA F.A.I.
Societa' Cooperativa Sociale - Onlus

Carta dei Servizi

Famiglie

Anziani

Infanzia







INDICE



CHI SIAMO

4

IDENTITA' E VALORI

5

COSA FACCIAMO

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

6

SERVIZI EDUCATIVI

8

ALTRE ATTIVITA'

11

A CHI CI RIVOLGIAMO

12

ACCESSO AI SERVIZI

12

OPERATORI

13

CERTIFICAZIONE QUALITA'

14

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

15

RECLAMI

15

CONTATTI

SEDE DI MONZA

16

SEDE DI VARESE

16



CHI SIAMO

Siamo una cooperativa sociale con esperienza trentennale nei servizi alla persona, in particolare ad anziani fragili, persone con disabilità, minori e famiglie.

Nasciamo nel 1980 e ci impegniamo da subito nella qualificazione professionale del lavoro di cura; in seguito allarghiamo l'attività ad altre aree dei servizi di welfare dedicandoci soprattutto alla prevenzione e alla promozione del benessere in ambito territoriale.

Sin dall'inizio abbiamo collaborato attivamente con gli Enti locali nella gestione dei servizi socio assistenziali ed educativi.

Principio fondamentale per noi è il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati sul territorio perseguito tramite la formazione permanente delle risorse umane, la relazione con i soggetti del terzo settore e la progettazione di nuove attività.



IDENTITA' E VALORI

La mission della nostra cooperativa, fin dalle sue origini, è di contribuire a generare benessere nella comunità.

I principi ispiratori di tutte le nostre attività sono:

CENTRALITA' DELLA PERSONA

La promozione del benessere psicofisico e della dignità delle persone è l'obiettivo primario di ogni azione di intervento assistenziale ed educativo.

Nel perseguire tale obiettivo non ci limitiamo a rilevare e a conoscere i bisogni, di fatto complessi e diversificati, ma ci impegnamo ad offrire risposte che siano il più possibile "su misura della persona".

PROFESSIONALITA' E COMPETENZA

Operiamo garantendo un costante aggiornamento del personale e una crescita professionale effettiva, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze diversificate dell'utenza e all'evolversi delle necessità sociali, migliorando la qualità dell'intervento.



COSA FACCIAMO

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Le attività previste per gli interventi socio-assistenziali i sono definite in collaborazione con i Servizi Sociali in caso di servizi erogati in regime di convenzione pubblica o con l'utente/caregiver in caso di servizi in regime di solvenza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Il servizio di assistenza domiciliare ha lo scopo di contribuire al benessere delle persone anziane o disabili e dei loro caregiver rendendo possibile una migliore permanenza nella propria casa anche in condizione di fragilità.

Gli obiettivi assistenziali del nostro servizio si basano sull'analisi del bisogno di cura e del contesto abitativo e relazionale che ci consentono di elaborare un programma personalizzato, monitorato e sottoposto a valutazione nel tempo.

Nelle prestazioni che possono essere programmate rientrano:

- Aiuto nella cura della persona quali (alzata dal letto, igiene personale, vestizione, mobilizzazione ecc.)
- Pulizia e il riordino dello spazio vitale della persona assistita (camera da letto, servizi igienici, cucina, ecc.)
- Cura del vestiario e della biancheria domestica (lavaggio, stiro, ecc.)
- Preparazione dei pasti e aiuto nella somministrazione
- Aiuto per la spesa e per le altre commissioni
- Approvvigionamento dei farmaci e controllo della loro corretta assunzione



GESTIONE PARZIALE O TOTALE DI SERVIZI SOCIO- SANITARI

La nostra cooperativa interviene nella gestione di servizi socio sanitari quali CDD (Centri Diurni per Disabili), CSE (Centri Socio Educativi) e altri.

Nel caso di gestione parziale collaboriamo con il personale delle strutture nella realizzazione del programma assistenziale individualizzato predisposto nei confronti degli ospiti, mediante interventi quali:

- prestazioni infermieristiche
- aiuto per l'igiene della persona
- assistenza durante la distribuzione e la somministrazione dei pasti
- igiene ambientale
- disbrigo di pratiche e commissioni
- accompagnamento da casa ai servizi diurni, con assistenza di personale qualificato



SERVIZI EDUCATIVI

Le attività previste per gli interventi educativi sono definite in collaborazione con i Servizi Sociali in caso di servizi erogati in regime di convenzione pubblica o con l'utente/caregiver in caso di servizi in regime di solvenza.

AREA DISABILITA'

Il servizio ha lo scopo di sostenere le persone con disabilità e le loro famiglie attraverso interventi educativi volti a:

- mantenere e sviluppare le autonomie di base e non
- promuovere l'integrazione sociale

L'attività educativa può essere svolta sia al domicilio che in struttura con interventi differenziati e flessibili.



AREA EDUCATIVA NELLE SCUOLE (AES)

Sostegno scolastico : l'intervento mira a garantire il diritto allo studio dei minori favorendo la partecipazione alle attività scolastiche e ricreative proposte dall'offerta formativa.

Gli obiettivi che si pone il servizio sono:

- Favorire il benessere psico-fisico del minore
- Stimolare le potenzialità del minore e migliorarne l'autonomia
- Favorire i processi di apprendimento
- Facilitare i rapporti tra i pari

Doposcuola : si rivolge ai bambini della scuola primaria.

Gli obiettivi che si pone il servizio, anche attraverso laboratori espressivi/creativi e momenti di gioco libero, sono:

- aiuto nello svolgimento dei compiti
- condivisione delle regole di convivenza
- consapevolezza di essere parte di un gruppo



AREA MINORI E FAMIGLIA

Servizio di assistenza domiciliare minori (ADM) : si rivolge a nuclei famigliari fragili o in difficoltà con presenza di minori in situazioni di disagio.

Gli obiettivi generali del servizio sono:

- favorire o incrementare il benessere del minore nel nucleo familiare di appartenenza
- prevenire o contrastare il rischio di emarginazione
- valorizzare le risorse e le competenze genitoriali intervenendo sui nodi problematici della relazione educativa
- promuovere le capacità progettuali del minore e della famiglia
- osservare, monitorare e relazionare i Servizi competenti sull'evolversi delle dinamiche familiari



ALTRE ATTIVITA'

La nostra cooperativa ha sviluppato nel tempo rapporti di collaborazione con Amministrazioni pubbliche (Comuni, Asl, Comunità Montane, Istituti scolastici, ecc) per la gestione di servizi alla persona mettendo a disposizione competenze tecniche e professionali ed erogando servizi quali:

- pulizia e sanificazione di locali destinati a servizi alla persona
- preparazione e distribuzione dei pasti in mense pubbliche
- altri servizi ausiliari e complementari



A CHI CI RIVOLGIAMO

I nostri servizi si rivolgono a:

- anziani in condizioni di limitata autonomia personale
- persone con disabilità (disabili fisici, psichici e sensoriali)
- adulti in difficoltà
- minori con deficit motori e/o cognitivi
- minori con disagio sociale
- famiglie

ACCESSO AI SERVIZI

Effettuiamo i servizi secondo due modalità:

- in regime di accreditamento o di appalto pubblico: in tal caso le regole sulla partecipazione al costo del servizio sono stabilite dall'Ente Pubblico committente e l'accesso al servizio avviene rivolgendosi ai Servizi Sociali del territorio;
- in regime di solvenza: in tal caso il contratto viene stipulato in forma privata tra il richiedente e la cooperativa. Il contratto indica le modalità di erogazione, la tempistica degli interventi, il costo delle prestazioni.

OPERATORI

Operiamo avvalendoci della competenza delle seguenti figure professionali:

- Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA)
- Operatore Socio Sanitario (OSS)
- Educatore professionale
- Infermiere professionale
- Terapista della Riabilitazione
- Ausiliari dei servizi alla persona

L'attività degli operatori è organizzata dai Coordinatori dei servizi che definiscono, assieme alle figure di riferimento, gli obiettivi dell'intervento, le modalità e le tempistiche di erogazione, il monitoraggio sul raggiungimento dei risultati.

La nostra cooperativa applica a tutto il personale il CCNL delle Cooperative Sociali sottoscritto dalle centrali cooperative Confcooperative, Legacoop e Agci e dai sindacati CGIL, CISL e UIL inquadrando i lavoratori secondo i livelli corrispondenti alle mansioni effettivamente assegnate e riconoscendo gli scatti di anzianità biennali e quanto previsto dall'accordo integrativo territoriale valido per le Province dove opera.

Il personale effettua i corsi di formazione obbligatoria previsti dalle normative vigenti in materia di Sicurezza e Salute sui Luoghi di Lavoro e corsi di aggiornamento continuo per garantire standard elevati di qualità nell'erogazione di servizi.



CERTIFICAZIONE QUALITA'

Siamo in possesso della certificazione ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008 per “EROGAZIONI DI SERVIZI ASSISTENZIALI E SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE AD ANZIANI, DISABILI, ADULTI IN DIFFICOLTA' E MINORI” rilasciata dall'ente certificatore SGS Italia S.p.A.

Gli obiettivi che perseguiamo sono la soddisfazione dei clienti attraverso un processo di miglioramento continuo dell'erogazione del servizio.

Manteniamo il controllo sui processi di lavoro tramite l'elaborazione di indicatori atti a misurare il raggiungimento dei target fissati. Tali indicatori misurano le percentuali di incremento/decremento dell'utenza comunale e privata, non conformità, reclami, verifiche periodiche, visite domiciliari, partecipanti alla formazione, turnover del personale.

L'analisi quantitativa dell'andamento fornita dagli indicatori viene correlata con l'analisi qualitativa derivante dal monitoraggio dei servizi e dalla gestione delle risorse umane al fine di definire azioni migliorative sul sistema mantenendolo dinamico e in continua evoluzione con l'obiettivo di rispondere sempre più puntualmente ai requisiti del cliente ed accrescerne la soddisfazione.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Annualmente rileviamo, mediante l'impiego di questionari, la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati al fine di monitorare la qualità percepita e intraprendere azioni migliorative.

I questionari sono anonimi ed esplorano la soddisfazione dell'utente rispetto alle modalità con cui gli operatori eseguono il servizio, al raggiungimento degli obiettivi e all'osservanza degli orari pattuiti oltre alla soddisfazione in merito alla gestione delle eventuali sostituzioni.

Per i servizi erogati nelle strutture il questionario viene compilato dai responsabili delle stesse e costituisce un momento di confronto significativo con la committenza.

RECLAMI

Qualora gli utenti non si ritengano pienamente soddisfatti del servizio offerto possono esprimere suggerimenti ed osservazioni o presentare reclami contattando telefonicamente i coordinatori dei servizi o la sede legale oppure, in forma scritta, ai numeri di fax/indirizzi mail riportati nella sezione "Contatti".

I responsabili daranno una risposta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento.

CONTATTI

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

Via Massimo D'Azeglio, 2 -20900 Monza

Tel. 039-321141 Fax 039-2319735

mail: direzione@coopfai.it; direzione@pec.coopfai.it

Sito: www.coopfai.it

Orari d'ufficio: 8.30-12.30 / 13.30-17.30

SEDE OPERATIVA DI MONZA

P.zza San Pietro Martire, 4 -20900 Monza (MB)

Tel. 039-388264 - Fax 039-2317498

mail: monza@coopfai.it

Orari d'ufficio: 9.00-13.00 / 14.00-17.30

SEDE OPERATIVA DI VARESE

Via Maroncello, 6 – 21030 Casalzuigno (VA)

Tel.0332-651640 Fax 0332-651755

mail: varese@coopfai.it

Orari d'ufficio: 7.30-17.00 orario continuato