



PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi rappresenta il documento con cui la Cooperativa DELTA, in conformità alla normativa di riferimento (D.P.C.M. 27/01/94, L. 328/00), si presenta ai propri clienti, siano essi utenti, enti o collaboratori mediante la descrizione dei propri servizi/progetti e dei principi su cui basa il proprio agire professionale e sociale.

La presente Carta dei servizi è stata redatta seguendo lo schema generale di riferimento (DPCM del 21/12/95) e riporta i principali fattori della qualità riferita alla gestione complessiva delle diverse tipologie di servizi.

Gli standard dei servizi dichiarati nella presente Carta, la regolarità e la continuità delle prestazioni sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio delle attività, con esclusione delle situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi o da normative specifiche del settore.

MISSION

La Cooperativa Sociale Delta ha come oggetto sociale la gestione dei Servizi sociali sanitari di base e ad elevata integrazione socio sanitaria, i servizi assistenziali ed educativi a favore di persone bisognose di intervento sociale in quanto svantaggiate, emarginate o deboli per l'età, per la condizione personale, familiare o sociale, nonché la produzione di servizi in genere a favore di enti pubblici e privati in via prioritaria, ma non esclusiva, e con particolare riguardo alla gestione di attività rivolte alla generalità delle persone anche non autosufficienti, erogabili sia a domanda individuale, sia all'interno di istituti o strutture di accoglienza.

Essa intende inoltre perseguire lo scopo generale di migliorare la qualità della vita e ridurre il rischio di emarginazione dei soggetti più deboli, minori e/o disabili, attraverso servizi e progetti che coinvolgano le diverse realtà territoriali.

L'agire della Cooperativa intende perseguire i seguenti obiettivi

- *la personalizzazione del Servizio*
- *la qualità in termini di efficacia, efficienza e soddisfazione*
- *il benessere della collettività*
- *l'integrazione con i servizi e le risorse disponibili sul territorio*
- *la partecipazione attiva, attraverso ampie sinergie, alla costruzione di innovativi modelli di welfare comunitari*
- *la responsabilità sociale*
- *lo sviluppo dell'imprenditorialità sociale e l'innovazione sociale*

La mission ed i valori di riferimento della Cooperativa assumono un ruolo di "strumenti" per la lettura e il governo d'impresa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa DELTA ha modellato e personalizzato la propria organizzazione secondo i seguenti elementi caratterizzanti:

Accoglienza, rispetto e ascolto della persona: mettere al centro la persona e offrire servizi attenti e rispettosi della sua dignità significa prestare sempre ascolto ai bisogni di tutti i nostri interlocutori.

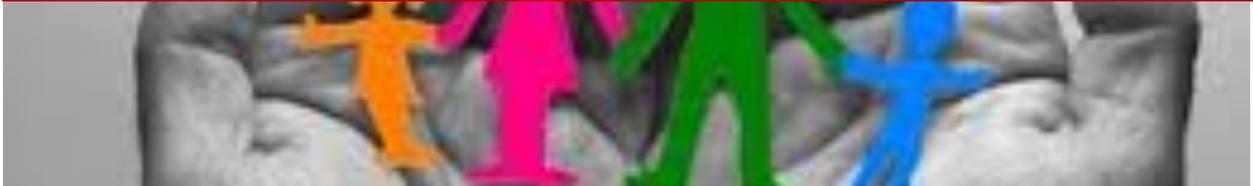
Uguaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione di qualsiasi servizio (educativi, assistenziali, amministrativi ecc) è compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. La cooperativa garantisce la parità di trattamento, intesa non come uniformità delle prestazioni bensì come personalizzazione dei servizi.

Imparzialità: il comportamento tenuto nell'erogazione della prestazione è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Accessibilità nell'erogazione dei servizi: è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.

Trasparenza il rapporto tra la Cooperativa DELTA e l'utente: si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

Continuità: la Cooperativa DELTA garantisce l'erogazione continua, regolare e senza interruzioni di tutti i suoi servizi, affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività.



Partecipazione: formulazione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa DELTA si impegna ad accoglierli e valutarli con attenzione, e inoltre ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Efficacia/Efficienza: tutti i servizi sono progettati ed erogati per soddisfare in modo tempestivo ed idoneo i bisogni espressi dalla persona, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche a disposizione.

Tutela della privacy: la Cooperativa DELTA garantisce l'assoluta riservatezza delle informazioni relative ai propri utenti e il pieno diritto di accesso ai dati in possesso della Cooperativa nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs 196/2003 e successive modificazioni.

Gli operatori della Cooperativa nella loro attività quotidiana perseguono:

- il rispetto della dignità della persona, nella sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto alla domiciliarità, quando richiesto, privilegiando gli interventi a casa della persona, al fine di mantenere l'utente all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico e lavorativo;
- l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai cittadini.

CHI SIAMO

La Cooperativa DELTA nasce nel 2002 dall'impegno di un ristretto gruppo di persone formate e "cresciute" a partire dagli anni '80 all'interno dell'Associazione CEMEA di Milano. Dapprima impegnati come educatori, coordinatori e direttori delle Case di Vacanza e dei Centri Ricreativi Estivi, in seguito come formatori per conto del CEMEA stesso. Fra le collaborazioni si ricorda la conduzione delle Case di Vacanza della Soc. Autostrade S.p.A. ad Asiago (VI), della Soc. Olivetti a Brusson (AO), della Soc. Italsider a San Sicario (TO), della Soc. Telecom a Marina di Donoratico (LI).

Questa Associazione, nata in Francia all'inizio del secolo scorso, si è poi diffusa in Italia negli anni '50, dimostrandosi capace di aprire un dibattito sull'educazione attiva e sugli elementi distintivi e basilari della persona umana che proprio attraverso l'educazione possono trovare la loro attuazione e il loro reale riconoscimento.

Coerentemente con la storia della formazione professionale e culturale dei soci fondatori, la Cooperativa trae i suoi valori di riferimento nei principi fondamentali che hanno caratterizzato l'Associazione dei CEMEA (Centri di Esercitazione ai Metodi dell'Educazione Attiva).

Fra questi valori la nostra Cooperativa in modo particolare persegue:

Il rispetto per ogni essere umano

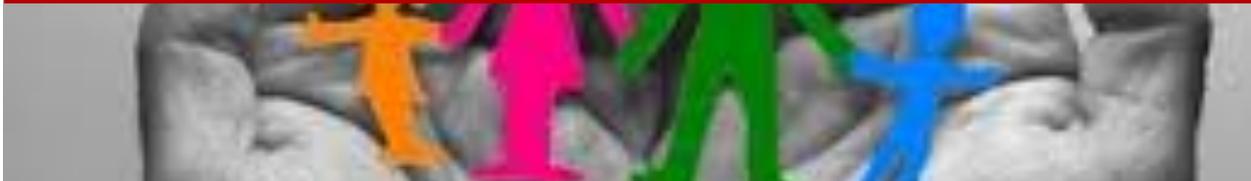
"...ogni essere umano, senza distinzione di età, di origine, di convinzione, di cultura, di situazione, ha diritto al nostro rispetto." (Gisèle De Faily, fondatrice del movimento CEMEA in Francia.)

Rispettare la persona umana vuole dire oggi saper vivere in una società multirazziale e multiculturale, vuole dire saper guardare con curiosità e comprensione ad altri stili di vita, ad altri usi e consuetudini, essere disposti a capire differenti punti di vista. Vuole dire saper interagire con persone in situazione di svantaggio causato da motivi diversi, operando in maniera tale da eliminare, o ridurre, le barriere che li chiudono all'interno del loro svantaggio.

Il diritto alla crescita e allo sviluppo sociale e personale

Gli interventi di formazione e le azioni che promuoviamo si basano sul principio del rispetto della unicità e delle specificità delle persone nonché sulla fiducia che ogni individuo senta il desiderio di migliorare aumentando le proprie conoscenze, la propria capacità di relazione con gli altri e voglia altresì operare per incrementare la propria autonomia personale perseguendo esperienze costruttive dal punto di vista sociale e personale.

Al CEMEA i Soci fondatori della Cooperativa DELTA hanno aderito sin dagli anni '70, partecipando a seminari, convegni di studio, laboratori e maturando le necessarie competenze teorico-pratiche per svolgere a loro volta il ruolo di Istruttori negli stage di formazione per educatori nei soggiorni estivi e nei centri ricreativi, e corsi di aggiornamento per insegnanti.



Ciò nondimeno, per la nostra costante presenza in campo educativo, dovuta principalmente al fatto che diversi Soci operano in qualità di Docenti nella Scuola Pubblica, in questi ultimi anni ci è parso di cogliere sempre più sensibilmente i segni del disagio sociale e della difficoltà in una parte del mondo infantile.

Le svariate problematiche relazionali espresse dai nostri bambini, hanno spinto dunque la Cooperativa a integrare il proprio bagaglio culturale con le elaborazioni più recenti in campo psicoanalitico, psicosociale e organizzativo.

Non ultime, alle teorie organizzative dobbiamo una più attenta riconsiderazione della nostra attività di Servizio: non più soltanto espressione spontanea di risposte ai bisogni del bambino ma anche e fondamentalmente oggetto di analisi quantitativa.

Per questi motivi, l'impegno maggiore della nostra Cooperativa è diretto alla qualificazione assidua dei propri operatori sociali, nella consapevolezza del fatto che, solo con il loro pieno e cosciente coinvolgimento nella prassi lavorativa quotidiana è possibile ottenere quei risultati di eccellenza che trovino riscontro nel positivo giudizio del Cliente.

DOVE SIAMO

Denominazione: SOCIETA' DELTA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Forma Giuridica: SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA

Indirizzo sede legale: Via Turati, 29 - Milano cap 20121

Indirizzo sedi operative: Località Fabbiano, 47 - Borgonovo Val Tidone (PC) cap 29011

Albo Nazionale Società Cooperative: iscrizione n° Ar35170 - Data iscrizione 17/03/05

Sezione: cooperative a mutualità prevalente di diritto - Categoria cooperative sociali

Categoria Attività esercitata: cooperative di produzione e lavoro

Albo Regionale delle Cooperative: iscrizione n. 718 - Data iscrizione: 24/01/2003 Sezione Albo: ARV

PROGETTI E SERVIZI

Le aree di intervento in cui la Cooperativa ha annoverato esperienza sono le seguenti:

Assistenza educativa scolastica ad personam (aap)

Il servizio di assistenza socio-educativa viene attivato a favore degli alunni diversamente abili. A ciascun alunno viene affiancato un assistente educatore che, con qualifica specifica ed esperienza in campo educativo, deve lavorare in collaborazione con gli insegnanti e le figure professionali coinvolte, per l'attuazione del progetto educativo individualizzato (PEI) al fine di "fare integrazione" a scuola e nella comunità.

Servizi pre-post scolastici, assistenza mensa e trasporto e/o piedibus

I servizi puntano sull'accompagnamento, accoglienza ed intrattenimento dei bambini nei diversi momenti che compongono la giornata "scolastica" anche a supporto delle famiglie impegnate al lavoro. Per ciascun servizio vengono elaborati dei progetti contenenti attività specifiche nel rispetto di tempi, spazi e destinatari.

Assistenza educativa domiciliare minori (adm)

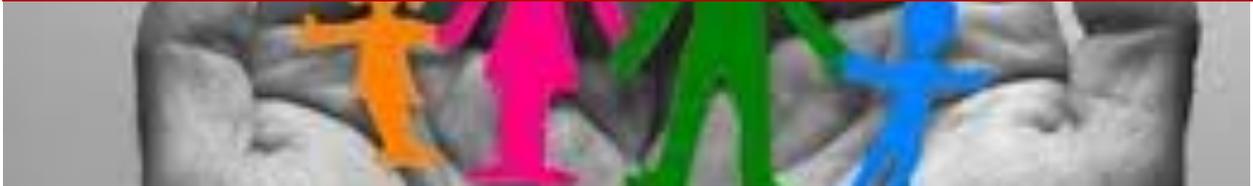
Il servizio si propone di offrire un supporto qualificato alla famiglia nel processo educativo e di cura del minore in particolari momenti "critici" che qualsiasi genitore può trovarsi a vivere durante il normale percorso della propria vita. L'attività educata va territoriale rappresenta uno strumento d'ascolto, accompagnamento e sostegno per promuovere l'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale e prevenire forme di esclusione e di disagio permettendo e garantendo la crescita del minore nel proprio ambiente familiare.

Per ogni minore viene redatto un progetto educativo individuale (PEI) che può prevedere diverse iniziative e percorsi di apprendimento individualizzati.

Assistenza domiciliare minori disabili

Il servizio si configura come un intervento individuale, svolto presso l'abitazione dell'utente e deve realizzarsi nel pieno rispetto della dignità della persona e attraverso una buona collaborazione con i care givers di riferimento.

Animazione sociale per minori (centri estivi, mediazione culturale...) Sulla base di progetti specifici per tipologia di destinatari e contesti, vengono gestite attività di carattere educativo, culturale e di intrattenimento a diretto



contatto con bambini e adolescenti. Le principali attività sono: il gioco libero, il gioco organizzato, gli spazi per le relazioni e per gli adolescenti i momenti di discussione spontanei o stimolati, le piccole attività di manipolazione, attività ricreative- ludiche, momenti di svago.

Attività formative

Iniziative di informazione e di sensibilizzazione dei cittadini sulle problematiche relative all'età evolutiva, all'handicap ed ai servizi alla persona.

La Cooperativa da tempo sta investendo in iniziative ed eventi, progettati e realizzati con diversi soggetti ed organismi territoriali per "uscire dalla mera erogazione del servizio" e sensibilizzare la comunità ad accogliere e riflettere sulle fragilità e le potenzialità residue in termini di risorse.

Per tutti i servizi erogati a favore di enti pubblici, le prestazioni oggetto di appalto e descritte nei relativi bandi e capitolati speciali d'appalto saranno assicurate dalla Cooperativa Sociale DELTA Onlus.

SUPERVISIONE E FORMAZIONE PERMANENTE

La supervisione e la formazione permanente del personale sono strumenti imprescindibili per:

- mantenere e accrescere le competenze professionali dei suoi operatori;
- garantire la qualità dell'esercizio professionale, divenendo un momento di sviluppo di una nuova cultura della responsabilità e del giusto riconoscimento dell'eccellenza professionale;
- creare motivazione nel personale ossia stimolare alti livelli di prestazioni lavorative attraverso la passione e la curiosità verso le professioni educative, socio-sanitarie ed assistenziali;
- arginare il fenomeno del burn out professionale; limitare il turn over degli operatori.

FATTORI-STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

I principali elementi che caratterizzano la gestione della Cooperativa sono:

Strumenti e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale.

Supervisione d'equipe e coaching individuale.

Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

specifiche procedure indicate nel sistema qualità della Cooperativa (es. customer satisfaction , verifiche ispettive, job satisfaction)

valutazione sistemica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme rintracciabili nella presente Carta dei servizi.

RECLAMI e INFORMAZIONI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti o fare segnalazioni in merito a qualsiasi problema o richiedere informazioni.

Reclami, segnalazioni e informazioni possono essere presentati in qualsiasi momento utilizzando i seguenti canali:

posta elettronica: segreteria@deltasociale.it - segreteria@pec.deltasociale.it

sito internet: <http://www.deltasociale.it>

telefono al numero: 0523.845514

fax al numero: 02.700533389

Il reclamo o l'informazione vengono raccolti e gestiti in conformità a quanto stabilito nel Sistema di gestione qualità in tempi stretti e con risposte puntuali e rintracciabili.



RISARCIMENTI

Tutti gli operatori della Cooperativa sono coperti da un'assicurazione sulla responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

VALIDITÀ CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa si impegna ad effettuare la revisione della Carta dei Servizi qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario

Questo documento ha validità fino alla prossima revisione (rev 2).