

DIDASKO COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

Redatta in conformità a:

- • Legge 328/2000 art. 13
- • Regione Umbria legge regionale 9 aprile 2015 n. 11
- • Regolamento UE 679/2016
- • Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995
- • La Legge 7 Agosto 1990 n. 241
- • Il Decreto Legislativo 30 Settembre 1992 n. 502
- • La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451
Partita IVA 01314720556 - Iscrizione Albo Cooperative A155075
coopdidasko.it - PEC: didasko@pec.it



Sommario

1. Che cos'è la carta dei servizi	2
2. Chi siamo.....	3
3. La mission.....	3
4. Politica per la Qualità	4
4.1 Dichiarazione della politica per la qualità.....	5
5. Dove operiamo.....	6
6. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per	7
7. A chi ci rivolgiamo	8
8. L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni.....	8
9. I nostri servizi.....	9
10. Modalità e strumenti di controllo della qualità	9
11. Presentazione di reclami.....	10
12. Valutazione delle prestazioni.....	11
13. Standard di qualità generali.....	13
14. Rapporti con il territorio	15
15. Norma di chiusura.....	15
16. Dove siamo	16

1. Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi (Strumento previsto e richiesto dall' art. 13 della L. 328/2000) ha come finalità quella di presentare alla comunità territoriale, i principi e le metodologie di servizio, l' organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione del lavoro svolto.

Inoltre, tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati

La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Tale strumento rende possibile la comunicazione diretta e trasparente tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi.

Su queste basi la Didasko, che è sempre stata vicino ai bisogni dei cittadini e si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta

l' anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

Rappresenta la sintesi di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi e definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale

La Cooperativa Didasko si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.



2. Chi siamo

La Cooperativa Didasko è stata costituita a Terni il 07/10//2004 e, a seguito dell'entrata in vigore della Legge Nazionale 381 del 1991, ha assunto la denominazione di Cooperativa Sociale.

Nata inizialmente per offrire servizi socio educativi e ricreativi, ad oggi la cooperativa ha ampliato e riposizionato la sua offerta in servizi socio sanitari, socio educativi e ricreativi, servizi di pulizie e servizi di supporto alle imprese per la partecipazione ai bandi Europei diretti ed indiretti conformi alla Strategia e Programmazione Europea 2014-2020 .

La cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari ed educativi.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell' "empowerment", è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. E' frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione - nella operatività dei servizi come nella politica della struttura - all'attivazione ed alla 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.

Didasko gestisce i suoi servizi con l'obiettivo di partecipare alla creazione di una "scuola di valori" incentrato sulla solidarietà, l'uguaglianza, l'impegno sociale, che offre alta professionalità e alti ideali di socializzazione, formazione e istruzione. Come parte del settore sociale, Didasko gestisce la fornitura di servizi di assistenza domiciliare nell'ambito del progetto "Home Care Premium". Inoltre, dal 2010, Didasko si occupa di servizi a supporto delle imprese occupandosi di consulenze nei settori della sicurezza nei luoghi di lavoro, certificazioni qualità (ISO 9001:2008, OHSAS 18000), predisposizione e gestione piani formativi anche finanziati da fondi interprofessionali. Dal 2014, Didasko ha attivato il servizio di euro-progettazione, con personale specializzato, tramite la propria unità locale ReteEuropa2020, con enti partner pubblici e privati nazionali ed europei.

3. La mission

La Missione della cooperativa è quella di soddisfare le esigenze di coloro che necessitano di un'assistenza socio sanitaria innovativa, di servizi socio educativi all'avanguardia e moderni e di operatori economici che vogliono cogliere le

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451
Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075
www.coopdidasko.it - PEC: didasko@pec.it





opportunità di finanziamenti europei per dar vita ad idee di impresa in grado di favorire la crescita del territorio.

La cooperativa ha diversificato la gamma dei servizi erogati ed avviato forme di oggettiva specializzazione del personale che opera nelle aree e nei servizi sopra elencati.

In ambito formativo la Cooperativa adotta sistemi di formazione diretta, in particolare con la metodologia learning by doing, e attraverso la formazione continua agevolata con i progetti finanziati dal piano della formazione Regionale. La formazione del personale relativa al sistema salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è gestita direttamente dalla Cooperativa Didasko con fondi propri e/o con fondi interprofessionali.

La cooperativa Didasko da sempre attenta alle esigenze dei fruitori dei servizi, ha come mission l'erogazione di servizi innovativi e socio sanitari per il miglioramento dello stile di vita degli utenti e per la generazione di valore per gli stakeholders di riferimento.

Pertanto la Cooperativa Didasko pone, da sempre, attenzione alla qualità dei propri servizi e ritiene strategica e fondamentale la Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 essendo consapevole di svolgere un ruolo strategico per le persone di cui ha cura e quindi lavora, orienta e specializza le proprie attività verso il miglioramento continuo, per rispondere puntualmente e professionalmente alle esigenze della propria utenza.

La Cooperativa applica il proprio sistema di qualità anche negli appalti.

4. Politica per la Qualità

La politica per la Qualità di Didasko esprime l'attenzione posta dall'Alta Direzione alla qualità dei servizi e dei processi di lavoro, ed illustra le strategie da attuare in merito.

La politica è diffusa all'intera azienda tramite il materiale istituzionale, in busta paga ed in modo cartaceo, in modo che chi entra a far parte dell'azienda, sia consapevole dei suoi orientamenti.

La Direzione rende la Politica pubblicamente disponibile e mette i vari livelli dell'organizzazione in grado di conoscere e attuare la Politica, allocando le necessarie risorse.

La politica è riesaminata nel corso del riesame della direzione, per accertarne la continua idoneità.

La sua applicazione viene sostenuta dal management con comportamenti ad essa coerenti. Il management deve guidare ed esempio i collaboratori per creare un ambiente di fiducia reciproca e nell'azienda e favorire il lavoro in team nell'ambito dei processi.

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451
Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075
www.coopdidasko.it - PEC: didasko@pec.it



A tal fine, quindi, intende:

- verificare costantemente i metodi di lavoro e le procedure operative per prevenire gli incidenti e le non conformità;
- mettere in atto e mantenere un sistema affidabile e completo, per la rilevazione dei dati necessari, per la gestione del sistema gestionale, e su questa base attuare un programma di monitoraggio completo e affidabile;
- effettuare verifiche, ispezioni e audit atti a identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità con i requisiti dei sistemi di gestione;
- sviluppare e mantenere rapporti aperti e collaborativi con le autorità locali e con tutte le parti interessate.

4.1 Dichiarazione della politica per la qualità

La Direzione espone le linee guida del sistema nella Politica per la qualità che riguarda gli obiettivi che Didasko intende perseguire con la partecipazione e collaborazione attiva ed informata di tutto il personale.

La Cooperativa Sociale Didasko S.c.s è in grado di progettare, gestire, erogare servizi socio sanitari per strutture sanitarie, socio sanitari assistenziali, socio educativi e ricreativi, servizi di europrogettazione e servizi di pulizie.

A questo scopo la Didasko ha istituito, nella propria organizzazione un sistema di Gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001/2015, come descritto nel Manuale della Qualità e dettagliatamente definito nelle procedure aziendali.

La missione perseguita è quella dell'interesse generale della collettività, della promozione umana e dell'integrazione dei cittadini, e della tutela dei lavoratori, attraverso il miglioramento continuo della qualità e della performance dei propri servizi.

La soddisfazione del Cliente/Committente e dell'Utente viene perseguita offrendo ed adeguando tutti i servizi alle loro particolari esigenze, sia esplicite che implicite; ciò richiede che tutti i processi gestionali e di erogazione siano opportunamente pianificati e monitorati.

Gli obiettivi che la Didasko Cooperativa sociale si pone sono:

- massimizzazione del valore per i clienti e utenti;
- accrescimento della Brand image, Brand Awareness, e Brand Value DIDASKO S.c.s.
- soddisfazione e la tutela dei lavoratori e dei soci
- efficienza nei servizi dei settori di appartenenza e innovazione anche mediante la promozione di sinergie con altri Enti pubblici o privati,
- potenziamento della propria base sociale e creazione di nuove opportunità di occupazione;
- rispetto degli impegni contrattuali;
- miglioramento delle condizioni di lavoro e crescita professionale con la

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451
Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075
www.coopdidasko.it – PEC: didasko@pec.it





continua formazione delle Risorse Umane;

- coinvolgimento dei Soci e loro partecipazione attiva alla vita della Cooperativa, mediante opportuni programmi di comunicazione interna.

Inoltre, la Didasko Cooperativa Sociale si impegna a:

- prevenire e ridurre i rischi legati rispettivamente ai pericoli connessi all'attività aziendale mettendo in atto direttamente e facendo rispettare a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale ed ai collaboratori esterni quanto prescritto nel manuale di gestione, nelle procedure e nelle istruzioni operative;
- informare, sensibilizzare e coinvolgere costantemente tutto il personale attraverso opportuni interventi partecipativi, formativi, di consultazione così da renderlo soggetto attivo nel processo di attuazione ed implementazione del sistema di gestione;
-
- gestire la documentazione, gli approvvigionamenti dei beni e servizi, la manutenzione e le modifiche sia tecniche che organizzative in maniera opportuna, attraverso la valutazione e proposizione di soluzioni sostenibili e innovative anche (ove praticabile), attraverso l'individuazione delle migliori tecnologie applicabili;

L'implementazione del Sistema Qualità improntato secondo le norme di riferimento: UNI EN ISO 9001/2015 è ritenuto lo strumento gestionale essenziale per il raggiungimento degli obiettivi individuati ed il miglioramento continuo dell'organizzazione.

5. Dove operiamo

La Cooperativa Sociale Didasko ha la sua sede Legale a Terni (Umbria) in Via Cristoforo Colombo 21/d ed è presente con i propri servizi in:

- Umbria
- Emilia Romagna
- Marche
- Lazio
- Abruzzo
- Toscana
- Piemonte
- Lombardia

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451
Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075
www.coopdidasko.it - PEC: didasko@pec.it





6. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.

IMPARZIALITA'

Il comportamento della cooperativa Didasko nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa Didasko provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

DIRITTO DI SCELTA

La cooperativa Didasko garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa Didasko garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia d'informazione agli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa Didasko assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451
Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075
www.coopdidasko.it - PEC: didasko@pec.it



7. A chi ci rivolgiamo

Bambine e bambini, adolescenti, giovani e adulti e anziani in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.

Soci lavoratori, volontari e sovventori apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la Cooperativa Didasko si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la Cooperativa Didasko progetta e realizza interventi e servizi.

8. L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni

Il nostro staff è costituito da personale qualificato con esperienza, formato per offrire un servizio di qualità.

Gli organi della Cooperativa Didasko sono l'Assemblea, le Riunioni dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente CDA.

L'Assemblea è organo sovrano della strutturazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, per l'approvazione del bilancio consuntivo.

Le Riunioni dei Soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento e sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Didasko di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 3 consiglieri eletti dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione.

In particolare, la Cooperativa Didasko dispone nel proprio organico di:

- Farmacisti
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Progettisti su fondi europei
- Addetti front office socio sanitario

9. I nostri servizi

Pertanto la Cooperativa Sociale Didasko opera prevalentemente nelle seguenti aree di servizio: Socio Sanitaria, Europrogettazione.

L'Area di Servizio Socio Sanitaria comprende i seguenti servizi:

Farmacie con attività di distribuzione farmaci con farmacisti qualificati, prenotazione CUP, front office, servizi infermieristici, vendita libera, gestione magazzino, pulizie. Assistenza domiciliare presso domicilio degli utenti.

L'Area Europrogettazione comprende i seguenti servizi:

Servizio informativo programmazione Europea 2014-2020.

Servizio consulenza e assistenza per la presentazione, gestione dei bandi europei diretti e indiretti programmazione 2014-2020.

10. Modalità e strumenti di controllo della qualità

La Cooperativa Didasko si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori. La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure ed i protocolli aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

La Cooperativa Didasko si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, famigliari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc.

Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

11. Presentazione di reclami

Al fine di tutelare posizioni soggettive o rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

I reclami possono essere inoltrati alla Didasko S.c.s. in forma:

- diretta (forma verbale anche tramite telefono)
- indiretta (in forma scritta mediante inoltro tradizionale oppure trasmissione elettronica: fax, posta elettronica etc.)

L'ufficio Amministrativo è l'ufficio in cui vengono raccolti i reclami, questi possono riguardare sia gli aspetti di servizio che amministrativi. È compito del RA inoltrare detti reclami al Direttore Tecnico o presso i competenti uffici per le procedure del caso.

Nel caso in cui pervengano reclami al di fuori dell'ufficio sopraelencato colui che lo riceve deve avvisare il RA in modo che quest' ultimo possa registrare e numerare la contestazione ricevuta.

Una copia del reclamo viene inviata a titolo informativo a DIR®.

Entro un giorno lavorativo dalla data riportata sul Mod.07.01 al RA debbono essere trasmesse dai competenti uffici siano essi sanitari o amministrativi le informazioni riguardanti il reclamo con eventuali azioni correttive e risoluzioni dello stesso. La lettera di risposta al reclamante viene formulata dalla Didasko S.c.s. entro 24 ore dalla data di arrivo del reclamo.

La risposta fornita al cliente deve contenere:

- nome, cognome e indirizzo del reclamante;
- anagrafica del reclamo (data e codice reclamo);
- spiegazioni sull'accaduto;
- eventuale risoluzione del problema.

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451
Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075
www.coopdidasko.it – PEC: didasko@pec.it



Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto della tempistica prevista viene inviato al Reclamante un primo riscontro scritto contenente i termini previsti per la risoluzione del reclamo motivando il ritardo dell'esecuzione.

Procedura

La gestione dei reclami è organizzata a livello centrale attraverso l'ufficio amministrativo.

La procedura del reclamo possiamo semplificarla nel seguente modo:

ACCOGLIENZA: presentazione del reclamo all' ufficio Amministrativo o altri responsabili.

ISTRUTTORIA: raccolta dei reclami aperti a livello centrale da parte dell'ufficio amministrativo.

RISPOSTA: comunicazione di risposta da parte del Responsabile Amministrativo.

É molto importante, al fine di utilizzare al meglio tutte le informazioni provenienti dalla gestione del reclamo, che siano appropriatamente documentati gli scambi di informazioni e le decisioni prese con il Committente o Cliente.

Una volta chiuso il reclamo con l'accettazione da parte del Committente o Cliente delle azioni correttive intraprese, il Responsabile Ufficio Amministrativo effettua il riesame delle attività svolte e la verifica dell'efficacia delle azioni correttive.

L'analisi conoscitiva e statistica dei reclami viene semestralmente inviata all'Ufficio Qualità, nonché al Consiglio di Amministrazione in sede di Riesame della Direzione.

12. Valutazione delle prestazioni

Didasko pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, d'analisi e di miglioramento necessari a monitorare la soddisfazione del Cliente. Monitora in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione, misura i processi e la loro efficacia;

La capacità che l'azienda ha di **soddisfare le esigenze** e le aspettative del cliente viene costantemente monitorata attraverso: l'analisi dei reclami; i sondaggi sulla soddisfazione del cliente; la comunicazione con il cliente nel corso di visite e incontri di lavoro; le iniziative di marketing.

Altri strumenti utilizzabili per il rilevamento della soddisfazione del Committente, dell'Utente e dei suoi Familiari comprendono senz'altro le registrazioni sui servizi come i Diari, le registrazioni dei Reclami ed i Verbali delle riunioni di verifica e inoltre possono includere strumenti quali questionari, check list da utilizzare in intervista, relazioni di incontri.

I risultati delle indagini sono elaborati dall'Azienda attraverso vari tipi di report.

Le informazioni così raccolte vengono poi analizzate, per identificare gli scostamenti rispetto agli obiettivi stabiliti e gli eventuali aspetti da migliorare, onde effettuare tempestivamente gli interventi più opportuni.

I dati e le informazioni sull'adeguatezza dei servizi e dei processi e sulla

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451

Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075

www.coopdidasko.it - PEC: didasko@pec.it



soddisfazione del cliente, ottenuti a seguito delle attività di misurazione e monitoraggio sopra indicate, vengono sistematicamente raccolti dal Responsabile del Sistema di Gestione.

Tali dati e informazioni sono in gran parte desumibili da documenti quali: verbali degli audit, verbali di non conformità, monitoraggi sul personale, valutazione di efficacia della formazione, reclami dei Clienti, verbali di azioni correttive e preventive, altri documenti di registrazione, risultati dei processi in termini di efficacia e di efficienza.

Ulteriori elementi sono desumibili dalle indagini sulla soddisfazione del Cliente.

Dai dati così raccolti vengono ricavati degli indicatori di performance.

Le informazioni ed i dati raccolti e l'andamento degli indicatori vengono analizzati dai Responsabili dei servizi e dal Responsabile del Sistema di Gestione, per individuare i problemi esistenti o potenziali valutarne le implicazioni, identificarne le cause e promuovere adeguate azioni correttive o preventive.

Le analisi servono anche come dati di input per il riesame della Direzione.

Bisogna quindi prestare molta attenzione all'attività di analisi dei dati, perché è l'unica attività dalla cui analisi critica è possibile trovare, o mettere a punto, attività di miglioramento del sistema e dei servizi in generale.

La verifica dell'applicazione e dell'efficacia del Sistema di Gestione viene eseguita attraverso **audit interni**, secondo le modalità indicate nella Procedura "Audit Interni".

In tali verifiche, oltre alla conformità del sistema Qualità e alle regole dell'organizzazione; viene considerata la capacità di conseguire a livello d'insieme gli obiettivi stabiliti, la soddisfazione del Cliente e dei requisiti cogenti.

Gli Audit sono pianificati dal Sistema di Gestione qualità attraverso il Piano annuale degli audit, approvato da DIR.

Essi sono quindi eseguiti e documentati a cura degli Auditor, anche quando necessario con personale esperto nella particolare attività da esaminare.

All'occorrenza possono essere incaricate dell'esecuzione dell'audit una o più persone, esterne, con adeguata preparazione e competenza.

La programmazione degli audit interni viene effettuata su base annuale, facendo in modo di coprire tutte le attività aventi influenza sul sistema di gestione. Possono essere comunque eseguiti audit non programmati ove ve ne sia motivo.

Gli audit vengono preparati predisponendo un piano sulla base dei:

- Processi;
- documenti relativi all'attività da esaminare;
- normative cogenti applicabili;
- registrazioni connesse alle attività svolte;
- risultati degli audit precedenti;
- problemi verificatisi nel corso delle attività;
- reclami pervenuti;
- riesami della direzione precedenti;
- criticità emerse durante l'anno.

Gli audit sono eseguiti sulla base di oggettiva evidenza, a fronte dei documenti applicabili.

Particolare attenzione viene posta all'efficacia delle attività svolte, incluse le azioni correttive e preventive precedentemente stabilite.

A conclusione dell'audit i rilievi emersi sono illustrati al responsabile dell'attività esaminata e verbalizzati.

Per quanto riguarda le non conformità ripetitive o di sistema il responsabile dell'attività interessata stabilisce le azioni correttive, che intende adottare onde eliminare le cause del problema, precisando i tempi di attuazione e dando informazione della chiusura (positiva o meno) di tali azioni al proprio responsabile, all'auditor e a DIR.

Le non conformità occasionali non richiedono normalmente azioni correttive, ma un opportuno trattamento di ciò che è risultato non conforme. Anche del trattamento e della sua esecuzione efficace ne va data informazione, come sopra.

Il verbale dell'audit viene distribuito a cura dell'Auditor al Responsabile dell'attività esaminata e a DIR.

Le attività di pianificazione, svolgimento, chiusura e rendicontazione degli audit sono specificate nella procedura documentata "Audit Interni".

Miglioramento

Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione viene perseguito, sia attraverso una approfondita analisi dei dati, sia da come vengono realizzati man mano gli obiettivi stabiliti dalla Direzione durante i riesami, le attività propedeutiche e conseguenti i riesami stessi.

Il Sistema di Gestione Didasko prevede che chiunque, nell'espletamento della propria attività, possa rilevare non conformità nell'esecuzione del servizio, con la responsabilità di descrivere la situazione non conforme compilando l'apposito modello Mod. 6.01. "Rapporto di Non Conformità" e secondo quanto definito nella PR 06 "Gestione delle Non Conformità", prendendo nel contempo tutti i provvedimenti necessari al suo trattamento.

Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione viene perseguito, sia attraverso una approfondita analisi dei dati, sia da come vengono realizzati man mano gli obiettivi stabiliti dalla Direzione durante i riesami, le attività propedeutiche e conseguenti i riesami stessi.

La Direzione sostiene e supporta le attività di miglioramento, sia a livello di piccole modifiche operative, che a livello più importante nell'ambito di ricerca e sviluppo di nuovi servizi o anche attraverso la modifica dell'organizzazione.

13. Standard di qualità generali

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che la nostra

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451

Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075

www.coopdidasko.it – PEC: didasko@pec.it



Cooperativa Didasko assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, sono dunque adottati i 14 diritti degli utenti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. Prevenzione

Ogni individuo ha diritto a servizi volti a prevenire la malattia.

2. Accesso garantito per tutti

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Consenso informato

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

5. Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Privacy e confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici.

7. Rispetto del tempo del paziente

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Individuazione di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Sicurezza dei trattamenti sanitari

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il

diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Innovazione e costante adeguamento

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Personalizzazione del trattamento

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Sistema del reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da in trattamento di un servizio sanitario.

14. Rapporti con il territorio

La Cooperativa Didasko è impegnata a stimolare un'attività di cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore.

La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'utente.

15. Norma di chiusura

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun utente, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.



16. Dove siamo

Indirizzo:

Via G. di Vitalone, 20
05100 Terni

Tel: 0744 404451

e-mail: didasko@coopdidasko.it

Legal Mail: didasko@pec.it

Orario ufficio:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 19:00. Sabato e festivi chiuso.

Didasko Cooperativa Sociale

Sede Legale Via G. di Vitalone, 20, 05100 Terni, Tel./ Fax 0744/404451
Partita IVA 01314720556 -- Iscrizione Albo Cooperative A155075
www.coopdidasko.it - PEC: didasko@pec.it

