



La Carta dei comportamenti



La Carta dei comportamenti

■ 1. Chi siamo	5
■ 2. Gli indirizzi generali dell'organizzazione	7
■ 3. Che cos'è la Carta dei comportamenti	9
■ 4. La qualità del servizio e i comportamenti	10
■ 5. L'identità di impresa cooperativa	11
■ 6. La Carta dei comportamenti e l'utente	12
■ 7. I valori della Cooperativa SAD	13
■ 8. Le fasi di lavoro	14
■ 9. Le tabelle attività, valori, comportamenti	18
■ 10. Conclusioni	38
■ 11. Ringraziamenti	39



La consapevolezza che la dichiarazione dei valori in un'impresa non sia sufficiente ad accompagnare e sostenere i propri collaboratori, vecchi e nuovi, a garantire azioni e comportamenti coerenti con quanto dichiarato dalla mission dell'organizzazione stessa, ha portato la cooperativa ad affrontare un percorso di analisi e riflessione interna.

Il presupposto del lavoro avviato è che soltanto a partire da una forte e libera condivisione dei valori, da parte di ogni singola persona componente l'organizzazione, sia possibile

promuovere atteggiamenti e motivazioni che sono la base di comportamenti leggibili e quindi valutabili. Nel corso del 2010 un gruppo di lavoratori della cooperativa ha intrapreso un itinerario di autoanalisi volto a riflettere sul senso del proprio agire professionale, approfondendo il reale significato dei valori di SAD. Valori che hanno ispirato la nascita e lo sviluppo della cooperativa e che sono risultati tuttora moderni ed attuali. Da questa riflessione ci si è poi spostati sul piano più operativo, indagando ed evidenziando in che modo questi atteggiamenti potessero emergere e declinare i valori fondamentali di SAD in comportamenti assunti con l'utenza. Ne è uscita la "Carta dei comportamenti", che, attraverso la dichiarazione dei comportamenti e del modo in cui vengono realizzate le azioni professionali, permette a SAD l'esplicitazione pratica degli "orientamenti" che caratterizzano il suo agire sociale quotidiano.

Il risultato di questo percorso è stato quello di facilitare l'affermarsi di un forte senso di appartenenza, attraverso il riconoscimento di sé in una nuova e più solida identità dell'organizzazione da parte di tutti coloro che collaborano con la cooperativa, nonché di sostenere la motivazione ad agire in modo genuinamente partecipato e responsabile nei confronti dell'utenza e dei colleghi.

Nel corso del 2010 un gruppo di lavoratori della cooperativa ha intrapreso un'attività di approfondimento sulla mission di SAD. Ne è uscita la "Carta dei comportamenti", un documento che evidenzia il legame fra quanto operativamente si mette in atto e le scelte valoriali dichiarate.

Il Presidente

Diego Agostini





1. Chi siamo

Fondata nel 1990, grazie all'impulso di un piccolo gruppo di volontari decisi a trasformare il proprio impegno sociale in un servizio professionale, SAD è una società cooperativa sociale che opera nella Provincia di Trento. Ispirandosi ai principi dell'agire sociale, ha sviluppato negli anni un progetto finalizzato a realizzare servizi socio-assistenziali diversificati, grazie ad una struttura organizzativa che tempera qualità ed è costantemente orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle attese dei suoi stakeholder. Ben inserita nel territorio, la cooperativa lavora da sempre in continuità e in collaborazione con i soggetti pubblici e privati, evidenziando la capacità di integrare le offerte e le richieste del welfare con la progettazione ed erogazione di servizi sociali.

I destinatari dei servizi erogati dalla cooperativa sono anziani, disabili, malati e persone temporaneamente non autosufficienti presenti sul territorio trentino, negli ambiti di propria competenza.

Il desiderio che orienta l'agire socio-assistenziale dei servizi forniti da SAD è quello di mantenere e sostenere le persone bisognose nel proprio ambiente di vita e favorire quindi il legame dell'utente con il proprio ambiente d'origine, rappresentato dalla sua famiglia, dai suoi amici, dai suoi vicini e dalla sua cultura.

*L'impegno di SAD
è volto a perseguire
l'interesse generale
e il benessere
delle persone bisognose
presenti sul territorio
trentino,
negli ambiti
di propria competenza.*

SAD società cooperativa sociale

anno di fondazione 1990

Consiglio di amministrazione

Presidente: Diego Agostini

Vicepresidente: Daniela Bottura

Consiglieri: Lorenzo Roccabruna, Anna Dallona, Giuseppina Zancanar

Forza lavoro

49 soci

65 dipendenti

Servizi erogati (% persone impiegate)

83% assistenza domiciliare

7% consegna pasti a domicilio

7% centro diurno Mattarello

3% centro servizi Ruffrè

Certificazioni di qualità/marchi

- UNI EN ISO 9001: Vision 2008 per l'attività di assistenza domiciliare, gestione, progettazione ed erogazione di servizi di centri diurni per anziani
- Work & Family



2. Gli indirizzi generali dell'organizzazione

Per mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione della qualità, la cooperativa intende perseguire come obiettivo primario il miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti, così da renderli rispondenti alle aspettative dei clienti, intendendo come tali gli utenti, le loro famiglie e tutti i lavoratori; tutto ciò nel rispetto dei principi e dei criteri esposti dalla normativa di riferimento UNI EN ISO 9001: 2008.

La politica per la qualità, per assicurare la piena realizzazione della mission aziendale, individua tre aree critiche, non in quanto problematiche, ma in quanto strategiche per il pieno successo di ogni operazione:

Cliente Esterno

Essere orientati alla soddisfazione dell'utente, destinatario finale, è necessario per rispondere in modo sempre più adeguato ai suoi bisogni e per interpretare la qualità del servizio erogato. Attraverso l'instaurarsi di una relazione di cura ed assistenza individualizzata si possono soddisfare non solo i bisogni materiali, ma anche quelli più profondi di natura relazionale.

Cliente interno

Per stabilire una relazione significativa fra utente e personale è fondamentale potenziare sia il livello di competenze del lavoratore, sia il suo livello di motivazione e di soddisfazione. Definire il personale, cliente interno, sottolinea la volontà dell'organizzazione di valorizzare e di sviluppare il potenziale di ogni individuo, singolarmente considerato.

Organizzazione aziendale

Il contesto organizzativo non rappresenta solamente la cornice entro cui il servizio prende vita, ma, in modo ancora più profondo, diventa il vettore dell'applicazione dei principi e dei valori alla base del servizio.

Un'organizzazione efficace ed efficiente porta ad un'ottimizzazione delle risorse che, nel caso di SAD, si traduce in un maggiore e migliore servizio di cura ed assistenza.

Grazie ad un sistema permanente di governo della qualità dei servizi, fondato su regole uniformi e condivise, è possibile valorizzare tutte le attenzioni organizzative che diventano la condizione necessaria per un servizio di qualità. In un sistema coerente, ciò che viene enunciato trova una forte corrispondenza con quanto viene concretamente attivato.

Con il termine qualità, riferito ai servizi di assistenza socio-assistenziale, s'intende, infatti, la capacità di rispondere pienamente alle aspettative e ai bisogni, differenti e mutevoli, degli utenti del servizio domiciliare e degli ospiti dei centri diurni, sia mediante specifiche competenze acquisite dagli operatori nell'assistenza e cura della persona, sia mediante un'idonea organizzazione del lavoro.



3. Che cos'è la Carta dei comportamenti

La Carta dei comportamenti, è una raccolta dei comportamenti, ispirati ai valori dichiarati dalla Cooperativa nella propria Mission, messi in atto durante lo svolgimento del servizio, da parte delle persone che operano nella Cooperativa, nelle diverse funzioni e nei ruoli assegnati.

Ciascun comportamento si trova all'incrocio fra i valori della mission (Trasparenza, Correttezza, Rispetto e Fiducia, Responsabilità) e la declinazione delle attività previste dai diversi processi lavorativi per ciascun servizio e ciascuna funzione considerata (Servizio domiciliare diurno e serale, Coordinamento del servizio, attività delle Referenti Tecniche, Servizio di consegna dei pasti, Centro diurno "Sempreverde" di Mattarello, Centro servizi di Ruffrè, amministrazione e gestione delle risorse umane).

Si differenzia da un regolamento o da un mansionario, i quali descrivono le attività professionali e le norme che devono essere rispettate nella loro esecuzione, perché espone i comportamenti che vanno oltre il mero rispetto delle regole e che sono sostenuti da motivazioni di carattere etico ma soprattutto morale.

In quest'ottica la Carta dei comportamenti rappresenta il punto di contatto fra i valori dichiarati dall'organizzazione e quelli della singola persona che in essa e per essa lavora. L'applicazione dei comportamenti descritti non risulta quindi un ulteriore aggravio per chi li agisce, ma rappresenta solo l'esplicitazione di atteggiamenti profondi e condivisi, derivati dal senso di appartenenza e dalla profonda identificazione, anche emotiva, con la mission e i valori della cooperativa.

La Carta dei comportamenti raccoglie la descrizione dei comportamenti attuati da dipendenti e collaboratori, durante il lavoro, nella pratica quotidiana. È fatta a partire dalla percezione degli stessi lavoratori che raccontano come essi vedono e vivono i valori e l'identità della Cooperativa.

Il Sistema di gestione della Qualità descrive le regole da seguire per organizzare il lavoro secondo principi di efficacia ed efficienza e per garantire un elevato standard di qualità dei servizi all'utente. La Carta dei comportamenti racconta quello che la front line operativa mette in opera nel rispetto dei valori dichiarati.

4. La qualità del servizio e i comportamenti

Come qualsiasi organizzazione lavorativa, anche la Cooperativa SAD punta ad omogeneizzare la modalità e quindi la qualità, con cui eroga i propri servizi. Questo permette infatti di capire come muoversi nel panorama del proprio ambito d'intervento e di tenere sotto controllo la propria capacità di rispondere ai bisogni manifestati e a quelli emergenti della società trentina nella sua continua evoluzione.

Da un lato questo risultato viene raggiunto attraverso l'applicazione del Sistema Qualità Certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2008, che serve appunto per uniformare i comportamenti del personale e per garantire al cliente finale lo stesso standard di qualità. Dall'altro lato, lo stesso obiettivo viene perseguito in termini ancora più sostanziali dalla stesura di una Carta dei comportamenti: in essa troviamo, attività per attività, ciò che i collaboratori mettono in atto per agire in coerenza con i valori dichiarati.

Mentre per il primo caso siamo nell'ambito delle regole da rispettare (la direzione della comunicazione è dall'alto al basso della gerarchia organizzativa), la Carta dei comportamenti chiede agli stessi lavoratori quali siano i comportamenti messi in atto nell'agire professionale e perché, interroga ogni singolo componente dell'organizzazione su quanto identifichi se stesso e quindi il proprio agire, i propri comportamenti, con la mission della Cooperativa e in particolare con al sua componente valoriale.

La modalità di costruzione è quella di un confronto che muove necessariamente in una rete di relazione orizzontale, di dialogo e di scambio di prassi, oltre che di testimonianza.





5. L'identità di impresa cooperativa

In un periodo storico come quello che stiamo attraversando, in cui l'economia riceve colpi sempre più forti ed assestati alle sue fondamenta, ciò che avviene nelle organizzazioni è teso ad una revisione dei processi per raggiungere una maggiore razionalizzazione.

La stesura della Carta dei comportamenti si propone come possibile risposta al pericolo di una deriva meramente "aziendalistico-produttivista", che potrebbe investire anche organizzazioni come le cooperative sociali: accanto ad un'attenzione forte alle logiche gestionali improntate ai principi di efficacia ed efficienza, necessarie per la sostenibilità dell'impresa, è importante riconoscere la peculiarità dell'appartenenza al movimento cooperativo quale elemento storico valoriale fondamentale nella scelta del proprio agire. In un momento in cui le pressioni esterne potrebbero spingere ad un'azione manageriale autoritaria e all'imitazione di modelli e linee di condotta lontane dai principi della cooperazione, la SAD ha invece scelto di coinvolgere tutta l'organizzazione nella ri-scoperta della propria identità cooperativa.

L'approfondimento e la consapevolezza del perché si faccia un certo lavoro, come la fornitura di servizi alla persona, ripropone con decisione il tema del senso delle proprie azioni, come individui e quindi anche come organizzazione.

Il processo di stesura ha una forte ricaduta interna: costituisce una risposta profonda anche al bisogno di gestione razionale delle risorse, perché permette a chi opera per SAD di identificarsi a fondo nella mission, restituendo così, in maniera più consapevole, senso e significato al proprio agire professionale.



La Carta dei comportamenti fornisce all'utente e al committente una chiave di verifica e di controllo. Non quantitativo, come potrebbe essere per gli indicatori forniti dalla Carta dei Servizi, ma sulla qualità della relazione che ogni operatore mette in atto.

6. La Carta dei comportamenti e cliente esterno

Nella logica descritta, la Carta dei comportamenti sembra essere utile soltanto all'organizzazione per il consolidamento della propria identità, ma invece coinvolge in modo piuttosto attivo soprattutto il sistema-cliente (utente, familiari, istituzioni): la lista dei comportamenti fornita diventa una sorta di "garanzia" sul servizio. Si tratta cioè, anche per il fruitore finale, di verificare quanto dei valori dichiarati si riscontra nelle singole azioni degli operatori. Ancora una volta, data la natura e la matrice valoriale di questo agire, si tratta di una forma di controllo su generis, che si traduce nella reale familiarità e vicinanza della relazione umana nel servizio erogato.

Esiste però una differenza sostanziale fra i comportamenti professionali e quelli declinati nella Carta. Mentre i primi riguardano che cosa va fatto (si pensi al piano di lavoro stabilito per gli assistenti domiciliari o la progettazione delle attività nei Centri...), i comportamenti inseriti nella Carta sono invece relativi a come queste azioni vengono svolte. Ciò che si vuol dire è che molto spesso la differenza non sta in ciò che si fa, ma nel modo in cui lo si fa.

Con un'abusata metafora si può dire che motivazioni e comportamenti sono come gli "iceberg": i motivi in base a cui si fa un'azione in un certo modo, con un determinato impegno, dipendono da convinzioni profonde, dal senso che si attribuisce al proprio agire e sono, nella metafora, la parte dell'iceberg che sta sott'acqua, cioè invisibile ma importante. Viceversa, la parte che emerge e si vede sono i comportamenti. Quindi, il comportamento di un individuo può, con buona approssimazione, essere visto come la parte "visibile" degli atteggiamenti e dei valori in cui crede.





7. I valori della Cooperativa SAD

La scelta dei valori cui ispirarsi ed attenersi da parte della nostra cooperativa è stata dettata da diverse ragioni, non ultima quella di riuscire ad individuare il motivo del lavoro di cura e presa in carico di persone a diverso titolo bisognose. Il numero dei valori dichiarati dalla Cooperativa è piuttosto contenuto, perchè quanti più sono i valori dichiarati, tanto più aumentano sia il rischio di non riuscire a tenerli presenti tutti al momento della scelta dell'azione, sia quello, indicato da M. Weber, della conflittualità fra valori.

Il sistema valoriale della cooperativa, condiviso da soci e dipendenti, si regge su questi valori: trasparenza, correttezza, rispetto e fiducia, responsabilità. Sembrano quelli che meglio garantiscono il perseguimento della mission: "assistenza sociale con professionalità e cura". La ricerca della professionalità, ad esempio, si riverbera immediatamente nelle azioni formative e nell'attenzione alle procedure per poter fornire un servizio di qualità, mentre la cura risulta il principio che ci guida nell'avere sempre presente la centralità della persona.

Le azioni intenzionali delle persone hanno alla base il rispetto di alcuni valori; il comportamento è perciò la parte "visibile" dei valori. Questo discorso vale anche per le organizzazioni, che spesso dichiarano, nei documenti che le rappresentano (company profile), i valori in cui credono e che rispettano nel perseguimento degli obiettivi e nell'attuazione delle attività produttive.



8. Le fasi di lavoro

La chiave per capire l'importanza del documento va ricercata non tanto nei suoi contenuti, pur importanti, ma nel processo che ha portato alla sua stesura, fatto di riflessioni, di condivisione e confronto.

8.1 Il lancio

Il percorso lavorativo è iniziato con una prima riunione di lancio dell'iniziativa, cui sono stati invitati tutti i soci, i dipendenti e i collaboratori della cooperativa. È stato importante spiegare il progetto, cosa avrebbe comportato in termini di impegno e cosa puntava ad ottenere; in questo modo, gli interessati hanno potuto dare la loro adesione al progetto, adesione assolutamente volontaria e per certi versi entusiastica, a testimonianza di quanto importante sia, per le persone, ragionare ed approfondire il senso del proprio agire in un'organizzazione.

8.2 La creazione dei gruppi

Si è deciso, per ovvie ragioni di attuabilità e praticabilità, di lavorare con un gruppo di persone che fosse rappresentativo dell'intera Cooperativa. Le persone si sono offerte volontariamente e provenivano da diversi servizi, in questo modo ogni funzione era presente al tavolo di lavoro.

Inoltre, è stato formato un secondo gruppo, di controllo, che esaminava ad intervalli regolari il lavoro del primo gruppo, fornendo feedback su quanto il contenuto fosse effettivamente aderente alle proprie percezioni e suggerendo consigli su possibili integrazioni. Dal punto di vista metodologico questo gruppo assolve alla funzione di "falsificazione" in senso popperiano.





8.3 L'analisi dei processi produttivi

La prima fase del lavoro è consistita nell'analisi, per ogni funzione e servizio, dei processi che realizzati secondo una specifica sequenza, permettono di raggiungere i risultati promessi nella Carta dei Servizi. Il primo risultato, per certi versi collaterale, è stato il raggiungimento da parte delle persone coinvolte di una maggiore consapevolezza della complessità di restituire in modo lineare la sequenza delle proprie attività operative.

Lavorando per sottogruppi, divisi per servizio e per funzione, si sono ricostruite le attività che realizzano gli obiettivi lavorativi. Naturalmente, come si può vedere dalle rispettive tabelle, i servizi differiscono per lunghezza e per complessità e quindi anche il grado di approfondimento delle attività può essere diverso. Il gruppo di controllo, successivamente prendeva atto della suddivisione in processi ed attività ed apportava correzioni (in realtà poche) laddove l'analisi non sembrava fotografare l'esatta sequenza.

8.4 L'analisi dei valori

La seconda fase ha visto invece un lavoro strutturato per capire la portata dei valori dichiarati dalla cooperativa. Attraverso l'applicazione di tecniche di gestione della discussione ispirate al "metodo socratico", si sono studiati singolarmente i valori dichiarati nella mission.

L'approccio induttivo ha privilegiato la partecipazione di tutte le persone del gruppo e la loro rappresentazione del valore considerato di volta in volta, dall'altra parte il prezzo pagato per il coinvolgimento consiste forse in una minore precisione nella definizione del valore, o in una qualche discrepanza rispetto alla definizione che si potrebbe trovare in un manuale di filosofia.





La sequenza del metodo usato è la seguente:

- 1.** ripensare ad un episodio della propria vita nel quale si siano potuti osservare comportamenti ispirati o riconducibili rispetto al valore considerato;
- 2.** in sottogruppi composti da tre o quattro persone appartenenti a funzione o servizio diversi, socializzare l'episodio, quindi scegliere quello che si ritiene più rappresentativo da raccontare poi in plenaria;
- 3.** raccogliere i casi selezionati da ogni sottogruppo e fra questi, tramite votazione collettiva, sceglierne uno;
- 4.** analizzare il caso prescelto, approfondendo attraverso domande da parte del gruppo alla persona che racconta l'episodio e suddividendolo in una sequenza di azioni molto semplici;
- 5.** identificare le singole azioni in cui il valore appare come substrato del comportamento;
- 6.** provare finalmente a formulare una definizione del valore a partire dall'analisi dell'accaduto;
- 7.** applicare la definizione del valore ai casi raccolti in precedenza e non analizzati per verificarne l'universalità e applicare eventuali correzioni fino alla completa soddisfazione;
- 8.** semplificare il più possibile la definizione;
- 9.** raccogliere altri casi nel gruppo di controllo e verificare quanto la definizione del valore data dal primo gruppo si addice anche a questi nuovi racconti.

Da questo lavoro applicato ai valori che appaiono nella mission, sono emerse queste definizioni, probabilmente non ineccepibili dal punto di vista lessicale, ma sicuramente molto sentite dai gruppi di lavoro.



I VALORI DELLA COOPERATIVA

Rispetto: accettazione e riconoscimento del valore del prossimo, delle sue idee e del suo modo di essere in maniera aperta, sospendendo il giudizio.

Fiducia: credere nelle nostre o altrui virtù e competenze, anche potenziali, in carenza di evidenze.

Responsabilità: farsi carico delle proprie azioni e delle proprie affermazioni, espresse o mancate e delle conseguenze che ne derivano.

Trasparenza: applicazione di un principio di sincerità nel comunicare in maniera chiara una situazione, un'intenzione o uno stato d'animo.

Correttezza: ricercare intenzionalmente nel proprio comportamento il rispetto delle regole della civile convivenza.

Per tutti questi valori, vale la considerazione che la loro ispirazione ed applicazione ai comportamenti avviene **indipendentemente dal risultato/vantaggio** che può conseguire chi li mette in atto.



8.5 L'incrocio valori/processi

A questo punto, l'ultimo tassello del puzzle, è consistito nell'incrociare ogni attività con le definizioni trovate dei valori, servizio per servizio.

Naturalmente non è sempre stato possibile ricostruire i comportamenti adottati nell'agire professionale in maniera puntuale, valore per valore. Non tanto perché troppo impegnativo dal punto di vista della sistematicità del processo o per qualche riserva di ordine morale, ma perché la declinazione in comportamenti di certi valori in alcune attività sarebbe risultata artificiosa e poco credibile, mentre l'obiettivo perseguito è stato quello di rendere esplicito ciò che già avviene, non quanto possa essere potenzialmente realizzabile.

9. Le tabelle attività, valori, comportamenti

CENTRO DIURNO “SEMPREVERDE”

Il Centro diurno di Mattarello è una struttura semiresidenziale a carattere diurno, nella quale sono erogati servizi socio-assistenziali ad anziani residenti nel Comune di Trento autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali. Caratteristica peculiare del centro, oltre a garantire i servizi assistenziali, è l'attività animativa orientata al mantenimento delle capacità residue.

CENTRO SERVIZI “LA QUERCIA”

Il centro servizi di Ruffrè è una struttura aperta che accoglie persone anziane residenti nell'Alta Val di Non, in condizioni di autosufficienza o leggera non autosufficienza, che gestiscono da soli l'accesso al Centro. Il centro offre attività di animazione, ginnastica dolce, bagno assistito, estetista, parrucchiera e trasporto.

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio offre assistenza (cura e aiuto alla persona, governo della casa e attività di sostegno psico-sociale e relazionale) direttamente a casa della persona bisognosa. I destinatari sono gli anziani, ma anche gli inabili adulti, i portatori di handicap, le persone a rischio sanitario e le persone con un basso grado di autosufficienza.





ASSISTENZA SERALE

Il servizio è orientato alla valorizzazione della vita sociale del disabile e dell'anziano e al sostegno della sua rete familiare ed amicale. L'obiettivo di questo specifico servizio è, infatti, quello di "allungare", per quanto possibile, la durata della giornata di queste persone che necessitano di ulteriori momenti di incontro, socializzazione ed aiuto. L'aiuto specifico riguarda il sostegno in diverse attività di preparazione per la notte e la sicurezza ambientale.

CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

Il servizio consiste nella distribuzione dei pasti a domicilio per tutti quegli utenti che ne fanno richiesta attraverso la segnalazione ai servizi sociali territoriali di riferimento. Il servizio è rivolto a tutti i soggetti bisognosi d'aiuto residenti nel Comune di Trento e nel Comprensorio Valle dell'Adige.

GESTIONE RISORSE UMANE

Con questa espressione si vuole sottolineare l'aspetto valoriale o capitale insito nel personale, nella sua professionalità e nelle sue competenze.

Ci sono più figure professionali che spaziano in questo processo ed inglobano diverse attività direttamente o indirettamente. Nella nostra cooperativa gli ambiti sono: gestione del sistema gestione qualità, governo della privacy, rappresentante sicurezza dei lavoratori, gestione contabile, contratti e gestione appalti, servizio civile.



CENTRO DIURNO

CENTRO "SEMPREVERDE" DI MATTARELLO

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORAMENTI
Direttore ed equipe Presenza in carico dell'ospite	<ul style="list-style-type: none"> L'assistente sociale propone un potenziale ospite al centro diurno: <ul style="list-style-type: none"> conoscenza del potenziale ospite, in visita 	<p>RISPETTO: accogliere la persona mettendola a proprio agio fin da subito, ascoltandola; accettare il suo modo di porsi nella conoscenza dell'ambiente</p> <p>TASPARENZA: mostrare le attività e la vita del Centro come abitualmente si svolgono nella quotidianità e nel consueto clima lavorativo</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Presenza visione della cartella utente e della scheda sanitaria 	<p>RISPETTO E CORRETTEZZA: considerare le informazioni fornite per un efficace inserimento dell'ospite, richiedendo eventuali approfondimenti</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Incontro di inserimento (assistente sociale, direttore, familiare e ospite): <ul style="list-style-type: none"> spiegazione del funzionamento del centro risposte a dubbi e curiosità programmazione del piano di frequenza firma del "Contratto di prova" 	<p>TRASPARENZA: informare sulle potenzialità e le regole che la vita di gruppo comporta</p> <p>RISPETTO E RESPONSABILITÀ: rispetto e responsabilità: accettare la presa in carico come inizio di un processo di cura della persona</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Osservazione per il primo periodo (1 mese) di inserimento e Revisione dei contenuti del "Contratto di prova" con ospite, familiari e Assistente Sociale 	<p>RISPETTO E RESPONSABILITÀ: individuare con attenzione, attitudini e risorse dell'ospite, esplicitandole chiaramente in equipe</p> <p>FIDUCIA: coinvolgere nelle attività e nella convivenza al centro la persona, attivando le sue potenzialità</p> <p>RESPONSABILITÀ: decidere con serenità e comunicare con trasparenza, per ogni singolo ospite, l'eventuale difficoltà di presa in carico</p>	
Direttore ed equipe Stesura ed applicazione del PI	<ul style="list-style-type: none"> Stesura in equipe della scheda di osservazione (diagnosi di autonomie e capacità residue) e del Progetto Individualizzato (mantenimento o miglioramento – obiettivi ed azioni) 	<p>FIDUCIA: perseguire obiettivi di mantenimento o miglioramento nella convinzione delle potenzialità della persona</p> <p>TRASPARENZA: condividere sempre le informazioni e le decisioni con tutta l'equipe</p>	



PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORAMENTI
Direttore ed equipe Stesura ed applicazione del PI	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio dell'andamento del progetto <ul style="list-style-type: none"> › rivisitazione del PI e della scheda di osservazione almeno ogni 6 mesi › incontri con as e famigliari almeno ogni 6 mesi 	<p>FIDUCIA E RESPONSABILITÀ: TRASPARENZA: RESPONSABILITÀ:</p>	<p>rivedere gli obiettivi in ottica di realistica fattibilità, puntando sempre alla massima potenzialità</p> <p>condividere il reale andamento del PI, evidenziando eventuali sopravvenute discordanze fra la realtà e gli obiettivi fissati</p> <p>riconoscere che la non corretta scelta delle azioni intraprese possa aver influenzato il raggiungimento degli obiettivi ed effettuare nuove scelte</p>
Animatore ed equipe Pianificazione delle attività del Centro	<ul style="list-style-type: none"> • Animazione <ul style="list-style-type: none"> › identificare azioni di apertura al territorio e di coinvolgimento sociale, soprattutto in maniera propositiva › scelta delle attività in relazione alla tipologia di ospiti presenti (Programma semestrale e Programma settimanale) • Assegnazione ai singoli ospiti delle attività e dei servizi di cura (trasporto individualizzato, bagno assistito, ginnastica, pasto, riposo pomeridiano) 	<p>RISPETTO: RESPONSABILITÀ:</p> <p>RESPONSABILITÀ E RISPETTO:</p>	<p>riconoscere attitudini, stili e modalità di vita degli ospiti, valorizzandoli attraverso la scelta delle attività</p> <p>pianificare e realizzare eventi animativi motivanti, assumendosi i rischi di un eventuale fallimento</p> <p>farsi carico delle esigenze e peculiarità del singolo nel gruppo, effettuando scelte anche di difficile comprensione immediata</p>
Animatore ed equipe Erogazione del servizio	<p>Attuazione delle attività previste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Animazione <ul style="list-style-type: none"> › attività ludiche › attività ricreative › funzioni religiose › uscite 	<p>FIDUCIA: TRASPARENZA: CORRETTEZZA: RISPETTO E RESPONSABILITÀ:</p>	<p>accompagnare con partecipazione l'ospite nello sviluppo di un senso di appartenenza e di soddisfazione nella frequenza al centro</p> <p>spiegare sempre agli ospiti e ai famigliari i motivi della scelta delle attività e delle modalità di svolgimento</p> <p>applicare con coerenza le indicazioni del PI, in modo da mantenere comportamenti omogenei fra tutti gli operatori</p> <p>rivedere la pianificazione quando le attività proposte non incontrano il favore degli ospiti</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Cura della persona <ul style="list-style-type: none"> › igiene personale › bagno assistito › pasto individualizzato › attività motoria 	<p>RISPETTO: RESPONSABILITÀ:</p>	<p>riconoscere la sensibilità e il pudore come caratteristica individuale</p> <p>far rispettare diete e prescrizioni per il benessere dell'anziano, anche se non particolarmente gradite</p>

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORAMENTI
Animatore ed equipe Erogazione del servizio	• Creazione di un ambiente confortevole	RISPETTO:	realizzazione di azioni di supporto e di sostegno agli specifici bisogni del singolo ospite
	• Osservazione e raccolta dati } per il monitoraggio e la ridefinizione del PI } per la ri-pianificazione delle attività del Centro	CORRETTEZZA E TRASPARENZA:	raccogliere fedelmente ed in modo rispettoso i dati e fornirne puntuale rendicontazione all'esterno
Direttore Gestione del Servizio	• Gestione economica } budgeting } monitoraggio e contenimento delle spese } rendicontazione	CORRETTEZZA: TRASPARENZA:	porsi obiettivi di risparmio subordinati comunque al benessere dell'ospite, evitando soprattutto gli sprechi rendicontare spese e costi di gestione in modo comprensibile e coinvolgendo altre figure preposte alla contabilità
	• Gestione del personale } pianificazione del mansionario e dei carichi di lavoro } assegnazione degli orari } pianificazione delle ferie	CORRETTEZZA: RISPETTO E FIDUCIA:	applicare criteri oggettivi nell'attribuzione degli orari e dei carichi di lavoro e delle ferie valorizzare le caratteristiche e le attitudini dei singoli operatori concordando l'assegnazione delle attività, abituali ed innovative
	} raccolta del fabbisogno, pianificazione ed erogazione della formazione	FIDUCIA E RESPONSABILITÀ: RISPETTO:	proporre attività formative anche qualora comportino particolare impegno per il singolo e per l'equipe accogliere le istanze degli operatori, formulate non solo in base al bisogno della cooperativa ma anche al loro gradimento
	} raccolta delle proposte e delle segnalazioni da parte dell'equipe operativa in riunione periodica sulle attività di vita quotidiana	FIDUCIA:	considerare le segnalazioni degli operatori e, indirettamente, degli ospiti, come strumenti per il potenziale miglioramento
Direttore, animatore ed equipe	• Gestione del volontariato } reclutamento } realizzazione di un "Patto di impegno" } esplicitazione degli impegni reciproci fra volontario ed organizzazione } pianificazione delle attività } verifica riconoscimento	RISPETTO E FIDUCIA: RESPONSABILITÀ: TRASPARENZA:	valorizzare i talenti di ogni singolo volontario concordando l'assegnazione alle attività evitare e prevenire possibili situazioni critiche garantendo al volontario una tranquilla relazione di aiuto far conoscere potenzialità e vincoli della cooperativa, concordando l'integrazione del volontario nell'organizzazione



CENTRO SERVIZI

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI E ALLOGGI PROTETTI "LA QUERCIA" DI RUFFRÈ

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTEMENTI
Direttore Analisi dei bisogni del territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta periodica di informazioni attraverso la testimonianza di opinion leader territoriali (sindaco, parroco, leader associazioni...) 	RISPETTO: TRASPARENZA:	esprimere apertura verso le opinioni di ogni persona accogliere eventuali indicazioni/bisogni che vengono comunicati dagli opinion leader
	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica dell'effettivo utilizzo dei servizi offerti 	CORRETTEZZA E TRASPARENZA:	raccogliere fedelmente ed in modo rispettoso i dati e fornirne puntuale rendicontazione all'esterno
	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione e collaborazione alla vita comunitaria anche al di fuori della tipologia di ospiti abituali dei servizi offerti, per raccogliere eventuali istanze e carenze 	RESPONSABILITÀ:	farsi carico di pensare e proporre servizi nuovi e alternativi, al di fuori di quelli previsti dal "catalogo"
	<ul style="list-style-type: none"> • Ipotesi di servizi in risposta a nuovi bisogni emergenti 	CORRETTEZZA E TRASPARENZA:	informare sempre le Istituzioni della disponibilità ad affrontare i bisogni emergenti del territorio
Direttore ed equipe Pianificazione delle attività del Centro	<ul style="list-style-type: none"> • Presidio della mission della Cooperativa e del Centro come condizione per lo sviluppo delle attività a favore del territorio 	RESPONSABILITÀ:	proporre con fermezza e consapevolezza gli obiettivi previsti in convenzione e quelli sottesi, caratterizzanti l'identità del Centro e della Cooperativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Animazione) definizione dei momenti di accessibilità al centro 	TRASPARENZA:	comunicare all'esterno chiaramente i modi e i tempi di attuazione delle attività e dei servizi proposti e verificarne l'efficacia
	<ul style="list-style-type: none">) calendarizzazione delle attività (in relazione alle richieste formulate dagli ospiti - costruzione del Programma annuale e mensile) 	RISPETTO E FIDUCIA: TRASPARENZA:	considerare tutte le proposte che arrivano in modo favorevole, anche in presenza di vincoli oggettivi spiegare le motivazioni che stanno alla base dell'accettazione o meno delle proposte pervenute
	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di cura) organizzazione dei servizi in base ai bisogni degli ospiti e ai vincoli del centro) gestione degli appuntamenti dei singoli servizi 	CORRETTEZZA: RESPONSABILITÀ:	gestire la singola richiesta anche quando questa non rientra nella programmazione farsi carico dei problemi contingenti e dare sempre una risposta (positiva o negativa) sulla loro risoluzione

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTEMENTI
Direttore ed equipe Pianificazione delle attività del Centro	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione alla commissione che decide l'assegnazione di un alloggio protetto ad uno specifico ospite 	RESPONSABILITÀ:	espone con fermezza eventuali difficoltà alla realizzazione del progetto di inserimento del singolo ospite, indicando eventuali alternative
Direttore Presa in carico degli utenti per gli alloggi protetti	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza del potenziale ospite, in visita agli alloggi 	RISPETTO: TRASPARENZA:	accogliere la persona mettendola a proprio agio fin da subito, ascoltandola; accettare il suo modo di porsi nella conoscenza dell'ambiente. mostrare l'alloggio e la vita del centro servizi nella quotidianità con semplicità e disponibilità ai chiarimenti
	<ul style="list-style-type: none"> • Incontro di inserimento (assistente sociale, direttore, familiare e ospite) <ul style="list-style-type: none"> › spiegazione del funzionamento degli alloggi protetti › risposte a dubbi e curiosità › programmazione della fruizione dei servizi del centro › firma del "Patto di locazione" e consegna delle chiavi 	TRASPARENZA: RISPETTO E RESPONSABILITÀ: FIDUCIA:	informare sulle potenzialità e i vincoli che nascono dal vivere presso gli alloggi protetti accogliere con partecipazione il nuovo inquilino e agevolarlo nell'inserimento alle attività del Centro attendere con comprensione che l'ospite si inserisca secondo i propri tempi
	<ul style="list-style-type: none"> • Periodici incontri con l'AS per verificare il rispetto dei vincoli inseriti nel "Patto di locazione" 	TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ:	esplicitare eventuali insuccessi rivalutando gli obiettivi del progetto individualizzato con realistica fattibilità
Equipe Erogazione del servizio	Attuazione delle attività previste: <ul style="list-style-type: none"> • Animazione <ul style="list-style-type: none"> › attività ludiche › attività ricreative › funzioni religiose › organizzazione di feste ed eventi per la valorizzazione del territorio › gemellaggi con associazioni ed istituzioni 	RISPETTO: TRASPARENZA: RESPONSABILITÀ:	accettare i tempi, i ritmi e le scelte dell'ospite nella partecipazione alle attività proposte motivare sempre agli ospiti la scelta delle attività e delle modalità di svolgimento rivedere la pianificazione quando le attività proposte non incontrano il favore degli ospiti



PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTEMENTI
Equipe Erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Cura della persona <ul style="list-style-type: none">) bagno assistito) pasto individualizzato) attività motoria) estetista e parrucchiera 	<p>RISPETTO: considerare il pudore e la sensibilità come caratteristica individuale</p> <p>RESPONSABILITÀ: motivare sempre con pazienza l'importanza di rispettare diete e prescrizioni per il benessere dell'anziano</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di un ambiente confortevole 	<p>RISPETTO: proporre contesti, spazi e oggetti personali secondo le abitudini dell'ospite in una forma partecipativa</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione e raccolta dati <ul style="list-style-type: none">) per la rendicontazione della vita del Centro) per la ri-pianificazione delle attività del Centro 	<p>CORRETTEZZA E TRASPARENZA: raccogliere fedelmente ed in modo onesto i dati e fornirne puntuale rendicontazione all'esterno</p>	
Direttore ed equipe Gestione del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione economica <ul style="list-style-type: none">) budgetizzazione) monitoraggio e contenimento delle spese) rendicontazione 	<p>CORRETTEZZA: porsi obiettivi di risparmio subordinati comunque al benessere dell'ospite, evitando soprattutto gli sprechi</p> <p>TRASPARENZA: rendicontare spese e costi di gestione in modo comprensibile e coinvolgendo altre figure preposte alla contabilità</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del personale <ul style="list-style-type: none">) pianificazione del mansionario e dei carichi di lavoro) assegnazione degli orari) pianificazione delle ferie 	<p>CORRETTEZZA: applicare criteri oggettivi nell'attribuzione degli orari e dei carichi di lavoro e delle ferie</p> <p>RISPETTO E FIDUCIA: valorizzare le caratteristiche e le attitudini dei singoli operatori concordando l'assegnazione delle attività, abituali ed innovative</p>	
	<ul style="list-style-type: none">) raccolta del fabbisogno, pianificazione ed erogazione della formazione 	<p>FIDUCIA E RESPONSABILITÀ: proporre attività formative anche qualora comportino particolare impegno per il singolo e per l'equipe</p> <p>RISPETTO: accogliere le istanze degli operatori, formulate non solo in base al bisogno ma anche al loro gradimento</p>	
	<ul style="list-style-type: none">) raccolta delle proposte e delle segnalazioni da parte dell'equipe operativa in riunione periodica sulle attività di vita quotidiana 	<p>FIDUCIA: considerare le segnalazioni degli operatori come strumenti per il potenziale miglioramento</p>	

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORAMENTI
<p>Direttore ed equipe Gestione del Servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del volontariato <ul style="list-style-type: none"> › reclutamento › realizzazione di un “Patto di impegno” › esplicitazione degli impegni reciproci fra volontario ed organizzazione › pianificazione delle attività › verifica riconoscimento 	<p>RISPETTO E FIDUCIA:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p> <p>TRASPARENZA:</p>	<p>valorizzare i talenti di ogni singolo volontario concordando l’assegnazione alle attività</p> <p>evitare e prevenire possibili situazioni critiche garantendo al volontario una tranquilla relazione di aiuto</p> <p>far conoscere potenzialità e vincoli della cooperativa, concordando l’integrazione del volontario nell’organizzazione</p>



ASSISTENZA DOMICILIARE: OPERATORI

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTEMENTI
Operatore e referente tecnica Preso in carico dell'utente	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza dell'utente assieme alla Referente Tecnica e all'Assistente Sociale 	<p>RISPETTO E CORRETTEZZA: essere attenti nel conoscere e nell'entrare in relazione con l'utente, evitando qualsiasi forma di invadenza inutile</p> <p>FIDUCIA: accettare il piano di lavoro concordato, nella convinzione che soddisfi realmente i bisogni della persona per poi svolgerlo in modo ottimale e corretto</p> <p>TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ: esprimere chiaramente quali saranno i compiti lavorativi dell'assistente domiciliare e il fatto che questi siano legati al piano di lavoro condiviso tra assistente sociale, Referente tecnica e familiari, accertandosi che vengano realmente compresi</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione della persona e dell'ambiente 	<p>CORRETTEZZA: raccogliere in modo discreto il maggior numero di elementi sulla persona e sul suo ambiente di vita esclusivamente utili per lo svolgimento del lavoro</p> <p>RISPETTO: entrare nella sfera personale e ambientale con tatto, gradualmente, evitando forzature e invadenze</p>	
Visione e analisi del Progetto Assistenziale Individulizzato (PAI)	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica se gli obiettivi di lavoro stabiliti dall'Assistente Sociale e dalla Responsabile Tecnica concordati con l'utente e con i famigliari sono idonei • Comunicazione di eventuali cambiamenti o variazioni rispetto al piano concordato, sia all'utente che alla cooperativa 	<p>RESPONSABILITÀ: esplicitare, solo nelle sedi opportune, eventuali criticità nel piano di lavoro, evitando di limitarsi all'applicazione "meccanica" di quanto previsto, ma accettando anche di sperimentare modalità di azione diverse</p> <p>FIDUCIA: suggerire eventuali migliorie al piano di lavoro ed agli obiettivi nell'ottica del mantenimento delle capacità residue</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta delle informazioni: <ul style="list-style-type: none"> › sulle capacità residue dell'utente › rispetto ai bisogni e al sostegno › rispetto al supporto psicologico 	<p>RISPETTO E CORRETTEZZA: evitare invadenze nella raccolta di informazioni rispettando al massimo la dignità della persona</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica idoneità degli spazi e organizzazione dei materiali 	<p>RISPETTO: ricordare di essere ospiti nella casa dell'assistito, nel suggerire possibili miglioramenti</p> <p>RESPONSABILITÀ: comunicare sempre a chi di competenza eventuali problemi legati alla sicurezza ed igiene della casa</p> <p>CORRETTEZZA E TRASPARENZA: informare sempre l'utente, anche dopo diversi accessi, di ciò che si andrà a fare</p>	

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTEMENTI
Visione e analisi del Progetto Assitenziale Individulizzato (PAI)	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica se le richieste dell'utente rientrano nelle proprie competenze e sono previste dal PAI 	<p>RISPETTO:</p> <p>TRASPARENZA:</p>	<p>ascoltare le richieste dell'utente, valutandone la possibile realizzazione e assicurandosi che la cooperativa risponda adeguatamente</p> <p>esprimere con fermezza e chiarezza quali sono i compiti spiegandone le motivazioni, nel caso di richieste improprie</p>
Esecuzione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire le attività previste per raggiungere gli obiettivi concordati, tenendo conto delle capacità dell'utente e valorizzando le sue risorse • Gestire emergenze e criticità impreviste (presunta assenza ingiustificata dell'utente) 	<p>RISPETTO:</p> <p>FIDUCIA:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p> <p>TRASPARENZA:</p>	<p>seguire le abitudini, i gusti, le idee della persona potenziandone il più possibile le abilità</p> <p>coinvolgere l'utente nelle attività, convinti del mantenimento o del miglioramento delle sue abilità, risorse e virtù</p> <p>applicare il piano di lavoro in maniera completa affermando il diritto all'esercizio della propria professionalità</p> <p>comunicare chiaramente ciò che è possibile o non possibile fare nello svolgimento delle proprie mansioni</p>
Verifica e trasmissione delle informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione: <ul style="list-style-type: none">) di eventuali cambiamenti o "nuovi" bisogni dell'utente) delle attività prestabilite dal PAI alla RT) trasmissione delle consegne e informazioni alle colleghe) compilazione del modello previsto dal Sistema di gestione della Qualità 	<p>RISPETTO E CORRETTEZZA:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p> <p>CORRETTEZZA E TRASPARENZA:</p>	<p>riferire nelle sedi opportune tutto e solo ciò che è stato osservato, per l'adeguamento del piano di lavoro</p> <p>comunicare tempestivamente al coordinamento e alle referenti tecniche le osservazioni relative ai cambiamenti o bisogni dell'utente</p> <p>fornire adeguate motivazioni alla collega nel caso di mancata esecuzione di lavori previsti</p>



ASSISTENZA DOMICILIARE: REFERENTI TECNICHE

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTAMENTI
Assunzione e controllo delle liste di attesa (A.S.)	<ul style="list-style-type: none"> Disamina con il coordinamento delle possibilità di presa in carico 	<p>RESPONSABILITÀ:</p> <p>CORRETTEZZA:</p>	<p>valutare sempre le esigenze dell'utente per incrociarle con l'operatore più adatto.</p> <p>in riferimento all'ordine di attivazione, rispettare le priorità dell'utente in base alle indicazioni rilevate dalla lista di attesa e dalle consegne dell'ass. soc.</p>
Avvio del servizio con presentazione utenti nuovi agli operatori. (1° accesso)	<ul style="list-style-type: none"> Presentazione utenti nuovi con l'assistente domiciliare individuato, dopo aver ricevuto le consegne dall'Assistente Sociale di riferimento 	<p>TRASPARENZA:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p> <p>CORRETTEZZA:</p>	<p>comunicare le modalità operative di erogazione del servizio evidenziando gli aspetti peculiari-positivi o negativi-quali ad esempio, l'alternanza degli operatori e il rapporto che lega Ente Pubblico-utente-Cooperativa-operatore</p> <p>farsi carico delle eventuali incongruità o delle problematiche del servizio erogato e mettere in atto azioni correttive</p> <p>presentare le regole del servizio utilizzando sempre gentilezza, garbo ed adeguando le modalità comunicative all'utenza</p>
Verifica e programmazione utenti/assistenti	<ul style="list-style-type: none"> Verifiche con l'AD e compilazione del modulo qualità 	<p>RISPETTO E FIDUCIA:</p>	<p>raccogliere le problematiche emergenti dalle situazioni specifiche, accogliendo eventuali disagi provati dalle ass. dom. immedesimandosi nelle loro difficoltà professionali e suggerendo possibili azioni correttive</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Programmazione ed esecuzione Visite della qualità – compilazione del modulo qualità 	<p>RISPETTO:</p>	<p>ascoltare con partecipazione e con pazienza il grado di soddisfazione dell'utente, sapendo che da lì vengono le informazioni più preziose per migliorare il servizio</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Incontri con le persone per eventuali richiami e consegne alle neo-assunte Consegna e spiegazione/discussione del regolamento 	<p>RISPETTO E RESPONSABILITÀ:</p> <p>TRASPARENZA:</p>	<p>considerare la sensibilità delle persone senza giudizi o prevaricazioni anche nell'azione correttiva e di richiamo. Oltre ai doveri esplicitati nel regolamento, far presente lati positivi e gratificanti del servizio, ma evidenziare anche gli aspetti problematici del lavoro di assistenza al domicilio.</p>
Gestione delle relazioni con assistenti domiciliari e servizio attività sociali	<ul style="list-style-type: none"> Verifiche periodiche degli utenti Centro Salute Mentale 	<p>TRASPARENZA E CORRETTEZZA:</p>	<p>motivare le regole di convivenza e di servizio con esempi concreti calati nella realtà quotidiana</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Verifiche mensili delle Referenti Tecniche con l'Assistente Sociale 	<p>RESPONSABILITÀ:</p>	<p>farsi carico con partecipazione di eventuali segnalazioni di errore, avendo cura di analizzare e ritrarre il servizio</p>

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORAMENTI
Gestione delle relazioni telefoniche con utenti e familiari	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione telefonica per l'inizio del caso • Gestione telefonica o di persona, da parte delle Referente Tecnica, delle lamentele tramite risposte e spiegazioni 	<p>FIDUCIA: considerare la lamentela o la segnalazione d'insoddisfazione ricevuta come una possibilità di miglioramento e non come un'azione giudicante</p> <p>RISPETTO: anche a fronte di lamentele ingiustificate, rispondere comunque con garbo e rassicurazione</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione della soddisfazione degli utenti 	<p>RESPONSABILITÀ: assumersi in carico evidenti situazioni di disagio o anche qualora non vengano segnalate dall'utente nei questionari di rilevazione</p>	



SERVIZIO SERALE

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTEMENTI
<p>Coordinamento</p> <p>Pianificazione del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stesura del programma • Attribuzione del giro e dei turni agli operatori • Comunicazione delle variazioni 	<p>RISPETTO:</p>	<p>raccogliere le informazioni in modo da inserire l'utente nel giro e nell'orario adeguato rispettando così il più possibile le sue abitudini</p>
<p>Operatore</p> <p>Partenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ritrovo in ufficio per: <ul style="list-style-type: none">) preparazione e controllo del materiale) controllo del programma e del mezzo 	<p>CORRETTEZZA:</p> <p>FIDUCIA:</p>	<p>essere puntuale al ritrovo per non far aspettare il collega e ritardare la partenza; anche in caso di minimo ritardo avvisare sempre il collega</p> <p>accettare la programmazione del "giro" anche quando può sembrare scomodo, perché chi lo ha programmato ha una visione più generale; eventualmente esporre le proprie considerazioni nelle sedi opportune</p>
<p>Operatori</p> <p>Coordinamento</p> <p>Erogazione del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arrivo dall'utente • Inizio del servizio • Effettuazione • Fine del servizio 	<p>RISPETTO:</p> <p>FIDUCIA:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p>	<p>salutare educatamente ed entrare in relazione con l'utente secondo le modalità più adeguate alla situazione</p> <p>rassicurare e coinvolgere l'utente, in modo da creare un clima di reciproco affidamento</p> <p>verificare sempre la motivazione dell'impossibilità di accesso presso l'abitazione dell'utente attivando eventualmente il pronto intervento. Farsi carico della situazione fino alla conclusione dell'emergenza</p> <p>raccogliere eventuali disagi anche se non dipendenti del servizio erogato e riportarli al coordinamento</p> <p>congedarsi dal servizio avendo premura di verificare che anche le piccole cose non "indispensabili" siano a disposizione dell'utente</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con i familiari 	<p>TRASPARENZA:</p> <p>RISPETTO:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p>	<p>presentare le regole del servizio, utilizzando sempre gentilezza e garbo adeguando le modalità comunicative all'utente ed ai suoi familiari</p> <p>dare importanza nella relazione a tutti i componenti della famiglia</p> <p>farsi carico delle eventuali incongruità o delle problematiche del servizio erogato riportandole al coordinamento e preoccupandosi che lo stesso dia una risposta</p>
<p>Operatore</p> <p>Conclusione del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rientro in sede e compilazione della modulistica 	<p>CORRETTEZZA:</p>	<p>predisporre i materiali ed i mezzi per i servizi del giorno dopo con la consapevolezza che il collega non ha molto tempo a disposizione per l'eventuale ri-organizzazione</p>

SERVIZIO CONSEGNA PASTI

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTEMENTI
Responsabile Pianificazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Raccolta informazioni dal committente (Comune di Trento, Comprensorio C5, Apss) Attivazione del servizio sulla base delle segnalazioni ricevute Raccolta di eventuali notizie particolari, diete Individuazione del giro sulla base dell'ubicazione dell'utente Preparazione del prospetto per il mese successivo diviso in giri 	<p>RESPONSABILITÀ: segnalare con puntualità agli operatori le singole situazioni di utenti soli o con evidenti difficoltà</p> <p>TRASPARENZA: esplicitare con chiarezza all'utente i tempi di consegna e le eventuali criticità che possono incidere sull'ora di consegna</p> <p>CORRETTEZZA: rivedere e ri-organizzare i giri in funzione della soddisfazione degli utenti e ri-organizzare i carichi di lavoro degli operatori</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Raccolta delle informazioni su nuovi utenti e passaggio ai colleghi 	<p>CORRETTEZZA: trasmettere le consegne al collega sull'esatta ubicazione del nuovo utente e qualsiasi informazione aggiuntiva che possa agevolare il lavoro</p>	
Operatore Erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo del mezzo Ritiro del mezzo Controllo del suo stato generale, del suo stato di pulizia ed eventuale lavaggio Controllo dei chilometri e compilazione della modulistica Controllo presenza dei prodotti per le pulizie 	<p>TRASPARENZA E CORRETTEZZA: comunicare sempre eventuali anomalie e/o danni al mezzo indipendentemente da chi ne è o ne è stato coinvolto</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> gestione della modulistica di servizio compilazione della modulistica prevista per il ritiro pasti dalla cucina utilizzo del vestiario adeguato previsto 	<p>CORRETTEZZA: compilare con precisione la modulistica al fine di facilitare il lavoro di rendicontazione</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Carico dei contenitori <ul style="list-style-type: none"> } controllo del numero di contenitori } siglatura orario di partenza } partenza 	<p>RESPONSABILITÀ: farsi carico delle conseguenze derivanti da un possibile errore nel controllo dei contenitori senza scaricare su terzi</p> <p>TRASPARENZA: riportare sempre ai responsabili eventuali errori o situazioni particolari riscontrate</p>	



PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTAMENTI
Operatore Erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Consegna dei pasti• Distribuzione dei contenitori in base alla lista• Ritiro dei vuoti• Scambio relazionale• Osservazione ambientale e della persona• Rientro e riconsegna dei contenitori vuoti• Registrazione di eventuali notizie su agenda cucina	RISPETTO E RESPONSABILITÀ: CORRETTEZZA:	trovare il tempo per mantenere una buona relazione con l'utente al momento della consegna, valutando eventuali stati di disagio e all'occorrenza, attivarsi per segnalare (118) emergenze o possibili situazioni di rischio cercare informazioni sui motivi di un'eventuale assenza dell'utente e garantire, nei limiti del possibile, la consegna del pasto
Responsabile Rendicontazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Raccolta documentazione• Raccolta della modulistica• Verifica della compilazione• Controllo dei chilometri e delle schede carburante• Controllo dei moduli HACCP	FIDUCIA:	organizzare ed archiviare i documenti non personalizzando l'attività ma coinvolgendo le altre figure preposte alla rendicontazione

COORDINAMENTO

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORAMENTI
<p>Coordinatore</p> <p>Predisposizione del fascicolo utente con Piano Assistenza Individualizzata (PAI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione di inizio servizio all'utente e all'Assistente Sociale 	<p>RESPONSABILITÀ:</p>	<p>accertarsi che la comunicazione sia compresa dall'utente e dai suoi familiari</p>
<p>Coordinatore e Referente Tecnica</p> <p>Assegnazione degli assistenti agli utenti e programmazione della turnistica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo delle presenze degli utenti e degli assistenti • Stesura dei programmi e verifica della loro correttezza • Consegna del programma all'operatore domiciliare a mano o, per chi lo richiede, tramite e-mail • Consegna dei piani di lavoro dei nuovi utenti agli assistenti domiciliari (dalla Referente Tecnica, se si tratta di un caso critico o nuovo, altrimenti dal coordinamento) • Pianificazione (RT) e Organizzazione (Coordinamento) di eventuali affiancamenti per l'inserimento di un nuovo assistente domiciliare su un utente • Decisione delle sostituzioni per malattie, ferie e permessi • Controllo della corrispondenza tra la registrazione cartacea e quella informatica della settimana precedente e rendicontazione definitiva • Partecipazione alle riunioni del Comitato Tecnico (Referenti Tecniche e Coordinamento) • Consegna dell'abbigliamento in dotazione della Cooperativa – scarpe, guanti, borsa 	<p>CORRETTEZZA:</p> <p>RISPETTO E FIDUCIA:</p> <p>CORRETTEZZA:</p> <p>FIDUCIA:</p> <p>RESPONSABILITÀ E CORRETTEZZA:</p> <p>RISPETTO E FIDUCIA:</p> <p>RISPETTO E FIDUCIA:</p> <p>RISPETTO E FIDUCIA:</p>	<p>limitare al massimo la presenza di “buchi” nell'orario della giornata lavorativa dell'assistente domiciliare e ricercare la soluzione organizzativa più equa per tutti</p> <p>cercare la collaborazione dell'assistente domiciliare nel tamponare situazioni critiche e cambi imprevisti</p> <p>comunicare per tempo ai partecipanti date, orari e programmi delle riunioni e degli incontri di formazione che si svolgeranno</p> <p>distribuire equamente i casi critici e “pesanti” a diversi assistenti domiciliari, assicurando loro il necessario supporto per svolgere al meglio il servizio</p> <p>rivedere i servizi in funzione del minore turn-over per l'utente e riorganizzare i carichi di lavoro degli assistenti</p> <p>accettare eventuali reclami da parte delle assistenti domiciliari o da parte dell'utente per eventuali decisioni prese, spiegandone le motivazioni</p> <p>considerare le proposte di tutte le persone coinvolte, nell'ottica del miglioramento del servizio</p> <p>rassicurare e confermare all'assistente domiciliare il migliore inserimento nell'organizzazione lavorativa</p>



PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORAMENTI
Coordinatore Gestione delle relazioni telefoniche con utenti e familiari	<ul style="list-style-type: none">• Comunicazioni telefoniche per eventuali variazioni del programma	RESPONSABILITÀ E RISPETTO: TRASPARENZA: RESPONSABILITÀ E TRASPARENZA:	avvisare per tempo gli utenti di eventuali necessarie variazioni apportate al loro programma settimanale motivare all'utente l'eventuale cambiamento dell'assistente domiciliare e/o del programma farsi carico con l'utente di eventuali errori organizzativi e porre in essere azioni correttive
Programmazione ferie e permessi per A.d. e personale amministrativo	<ul style="list-style-type: none">• Pianificazione delle ferie• Preparazione trimestrale delle turnistiche festive• Preparazione delle turistiche mensili del servizio serale	RESPONSABILITÀ: TRASPARENZA: RISPETTO E CORRETTEZZA:	cercare la collaborazione delle assistenti domiciliari nel pianificare le ferie creando il minore turn over possibile motivare le decisioni prese al personale sulla concessione o meno delle ferie richieste; consegnare copia ad ogni operatrice del calendario delle turnistiche festive con adeguato anticipo al fine di garantire alle assistenti domiciliari la compatibilità lavoro-famiglia organizzare incontri che diano la possibilità alle operatrici di modificare la turnistica compilata dal coordinamento
Responsabile della Qualità e Coordinatore Rilevazione del fabbisogno formativo	<ul style="list-style-type: none">• Formazione permanente (+ livelli di corso)• Partecipazione a corsi individuali/convegni (tutti)	RESPONSABILITÀ:	permettere a tutto il personale di fare un adeguato percorso di formazione perseguendo il vantaggio individuale e della cooperativa ad un tempo

AMMINISTRAZIONE-RISORSE UMANE

PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORAMENTI
Responsabile qualità Gestione del sistema qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio e controllo dell'applicazione delle procedure previste dal sistema. • Stesura e revisione del Manuale, del verbale del riesame, della Politica della Qualità. • Verifica degli obiettivi e realizzazione di azioni positive di informazione e persuasione su tutto il personale. 	<p>TRASPARENZA:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p>	<p>usare sempre parole semplici ed un linguaggio comprensibile con chi non è del “mestiere”</p> <p>usare sempre la presentazione verbale oltre ai classici sistemi informatici</p>
Responsabile interna della privacy Governo della privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Informare/formare il personale 	<p>CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ:</p>	<p>predispone giornate ed orari della formazione in modo da facilitare la frequenza ai percorsi. Comunicare sia al coordinamento, sia agli operatori 15 giorni prima della partenza l'intero percorso formativo</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Dichiarare i diritti e i doveri di chi usa internet e posta elettronica elaborando la policy aziendale 	<p>TRASPARENZA:</p>	<p>rispondere chiaramente e con esempi calati nella realtà a tutte le domande di chi usa questi sistemi di comunicazione</p>
Rappresentante Dlgs 81/08: Sicurezza dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> • Rappresentanza e controllo del rispetto delle norme della sicurezza • Incontro annuale con responsabile igiene e responsabile sicurezza • Aggiornamento documento programmatico della sicurezza 	<p>RESPONSABILITÀ:</p>	<p>partecipare a corsi di aggiornamento immedesimandosi nel ruolo e nelle difficoltà degli operatori per rispondere con completezza alle eventuali loro richieste</p>
Amministrazione Gestione contabile/ amministrativa Gestione amministrativa, contratti e rinnovi appalti	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con le funzioni interne: <ul style="list-style-type: none">) predisposizione della contabilità civilistica e industriale) gestione scadenze parco autovetture 	<p>RISPETTO:</p>	<p>verificare la disponibilità dei colleghi sia in termini di carico di lavoro sia di “stato d'animo” quando si interagisce</p>



PROCESSI	ATTIVITÀ	VALORI	COMPORTEMENTI
<p>Amministrazione</p> <p>Gestione contabile/ amministrativa</p> <p>Gestione amministrativa, contratti e rinnovi appalti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con gli esterni: <ul style="list-style-type: none">) attività di rendicontazione in generale verso i revisori, pubbliche amministrazione, fornitori) gestione delle scadenze relativa alle convenzioni in essere 	<p>RESPONSABILITÀ E TRASPARENZA:</p>	<p>mantenere una relazione positiva attraverso la messa a disposizione documenti integrativi a quelli richiesti</p>
<p>Amministrazione</p> <p>Responsabile formazione</p> <p>Gestione delle risorse umane</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione documenti per contratti e assunzione • Invio telematico di assunzioni e cessazioni, ecc. • Raccolta dei dati per elaborazione degli stipendi • Consegna fogli paga e pagamento 	<p>RESPONSABILITÀ E TRASPARENZA:</p>	<p>integrare il foglio presenze mensile dell'operatore quando per errore non trascrive tutte le ore effettuate.</p> <p>ornire risposta puntuale alle richieste pervenute dal socio o dal dipendente ed eventualmente supportare le spiegazioni con dati e documentazione. Accertarsi della loro comprensione.</p> <p>Chiedere eventualmente approfondimenti al consulente esterno al fine di garantire una risposta completa</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del processo della formazione annuale • Rilevazione del fabbisogno formativo • Impostazione del piano formativo annuale • Comunicazione di convocazione • Erogazione della formazione • Verifica e monitoraggio in itinere • Verifica e valutazione 	<p>RISPETTO:</p> <p>RESPONSABILITÀ:</p> <p>TRASPARENZA:</p>	<p>accettare le motivazioni di chi è impossibilitato a partecipare ai corsi</p> <p>fornire il materiale presentato in forma elettronica ed eventualmente, solo a richiesta cartacea. Accertarsi che la documentazione sia compresa</p> <p>usare tre modalità (telefonare, depositare il programma completo del corso nel cassetto personale, inserire l'avviso nel programma settimanale) per comunicare in maniera completa il calendario (contenuti, docenti) ai partecipanti</p>
<p>Servizio civile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stesura del progetto • Colloqui con possibili volontari e graduatoria finale • Aggiornamento mensile programma "helios" • Monitoraggio • Formazione specifica 	<p>RISPETTO E CORRETTEZZA:</p> <p>FIDUCIA:</p>	<p>considerare sempre che i volontari non stanno lavorando ma investendo un anno per un accrescimento comune (volontario e organizzazione) creare aspettative raggiungibili</p> <p>restituire ai volontari la reale praticabilità delle idee proposte</p>



8. Conclusioni

Il lavoro presentato in questo documento è naturalmente il prodotto che emerge dalle attività descritte. Preme però evidenziare come la dimensione più importante non sia tanto l'insieme di tabelle che elencano nell'ultima colonna i comportamenti congruenti con i valori di partenza e con gli atteggiamenti della cooperativa. Come spesso accade, non è tanto il luogo che si vuole raggiungere ad avere maggiore significato, ma il *viaggio* in se stesso: il processo di discussione attivato per approfondire i valori ha innescato confronti sull'etica e la morale, testimonianza nei fatti di quanto sia grande l'interesse delle persone per il senso del proprio agire. Inoltre, nella fase successiva di traduzione in comportamenti, ciò che si è registrato è stato l'entusiasmo dei lavoratori nel poter finalmente descrivere quanta attenzione e quanto amore venga messo in ogni gesto compiuto. Segno, dunque, che per quanto possa sembrare anacronistico e fuori moda, non solo le persone possono amare il proprio lavoro in sé e per sé, ma vogliono anche parlarne, raccontando quanto impegno mettano e quanto perseguano una qualità sostanziale, vera.

La stesura di questa Carta rappresenta un momento, fra i tanti, che un'organizzazione può attivare per dare un giusto luogo di comparazione e di discussione. L'esperienza, da sola, non insegna. Insegna invece la rielaborazione dell'esperienza e questo avviene attraverso il racconto e la riflessione. Non si tratta di tempo sprecato, ma di un investimento che permette di co-costruire l'identità di un'organizzazione a partire dalla condivisione dei suoi valori fondanti.

La linea per il futuro è quella di conservare questo momento di confronto, magari con il "pretesto" della revisione della Carta dei comportamenti, ma con la forte attenzione a mantenere l'esperienza come confronto vivace ed animato, perché solo in questo modo la Carta non rimarrà un semplice documento ma sarà costantemente uno specchio di quanto e come il senso del proprio agire come organizzazione dipenda dal significato che le persone attribuiscono ai propri comportamenti.



9. Ringraziamenti

La cooperativa sente l'esigenza di ringraziare tutti coloro che si sono messi a disposizione per la realizzazione del documento, per l'impegno e la partecipazione profusa ma soprattutto per la qualità del lavoro.

SAD si riconosce in tutti i comportamenti segnati in tabella, si compiace che questa sia la cifra, il valore aggiunto che riesce ad attribuire ai propri servizi, consapevole che questo non deriva da una decisa azione di management, ma, al contrario, trova la matrice nella forte umanità e nel senso di solidarietà che anima i propri collaboratori ed auspica che anche in futuro gli stessi possano trovare senso e significato profondo al proprio agire.



**Hanno collaborato
alla realizzazione:**

Agostini Diego
Angeli Fiorella
Bertagnolli Valentina
Bertol Licia
Bottura Daniela
Boz Martina
Ciccone Paola
Dallona Anna
Faes Giuliana
Ferrari Roberta
Girardi Patrizia
Graif Tiziana
Ioriatti Claudia
Luchetta Annalisa
Maltratti Patrizia
Martinelli Germana
Oprea Andreea Melania
Peroni Paola
Pichler Ivonne
Pontara Marta
Rossi Cinzia
Sandri Michele
Stefanescu Mariana
Suighi Maurizio
Tamanini Roberta
Zancanar Giuseppina

**Consulenza e
coordinamento:**

Dott. Michele Linardi

Supporto Grafico:

Alessia Gottardi



S.A.D.

Società Cooperativa Sociale

Via Bonelli, 2 - Trento
Tel. 0461 239596 - Fax 0461 234445
info@cooperativasad.it
www.cooperativasad.it

Centro diurno Sempreverde

Mattarello - Via don Trentini, 6
Tel. 0461 945890
centro.mattarello@cooperativasad.it

Centro servizi La Quercia

Ruffrè - Località Maso Poar, 10
Tel. 0463 870168
centro.ruffre@cooperativasad.it

Realizzazione: Litografica Editrice Saturnia - Trento



S.A.D. Società Cooperativa Sociale
Via Bonelli, 2 - 38122 Trento
Tel. 0461 239596 - Fax 0461 234445
info@cooperativasad.it
www.cooperativasad.it