



# CARTA DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA KOINÒS



# Linea Guida

## CARTA DEI SERVIZI

LG. CDS. 01/2

Data di emissione: 01.03.2007

Data di revisione: 02.04.2013

### INDICE

<b>Che cosa è la carta dei servizi.....</b>	<b>3</b>
<b>Chi siamo.....</b>	<b>4</b>
La mission.....	4
La politica.....	4
Garantire il cliente.....	5
Certificazione.....	6
<b>I nostri servizi – l’offerta al cliente.....</b>	<b>6</b>
<b>La Qualità aziendale: lavorare al cambiamento per produrre benessere.....</b>	<b>7</b>
I Principi Generali – tutelare le esigenze del cliente.....	7
La valutazione del servizio.....	9
Gli standard del servizio.....	9
La sede della Coop Koinòs.....	11
La gestione dei reclami e delle segnalazioni.....	11
La verifica del gradimento del servizio da parte dei clienti.....	11
Sicurezza.....	12
Tutela della privacy.....	12
Revisione della carta.....	12



## **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La “Carta dei Servizi” vuole essere uno strumento agevole e chiaro che la Koinòs utilizza per farsi conoscere e proporsi. E’ la carta d’identità della Cooperativa in cui sono contenuti la nostra politica, la mission, i servizi offerti, la qualità dell’offerta e la nostra modalità di accoglienza e relazione con i nostri clienti/utenti. L’attenzione alle loro esigenze, la nostra metodologia di lavoro.

Presentare il nostro sistema per la gestione della qualità totale aziendale è un modo per poter garantire il cliente rispetto :

- all’efficacia dei servizi offerti
- a come sentirsi partecipe e consapevole
- tutelato e accolto
- libero di decidere, scegliere e valutare
- in grado di comprendere in modo chiaro e funzionale i processi e il trend del servizio

- coinvolto nelle scelte e nelle azioni
- garantito circa la competenza e professionalità degli operatori
- consapevole dei propri diritti di scelta, reclamo, prendere decisioni, rifiutare, esprimere, proporre il proprio punto di vista e opinione.
- alla nostra capacità di ascoltare, metterci in gioco, modificare ed essere propositivamente flessibili, dalla parte del cliente, privi di atteggiamenti giudicanti e sventanti, chiari, puntuali e propositivi.



## CHI SIAMO

### *La mission*

La Cooperativa KOINÒS, costituita nell'Ottobre 2001, ha iniziato ad operare nel Maggio 2002, sulla base di una mission totalmente condivisa dai soci, fondata sul rispetto e la valorizzazione delle persone, sullo sviluppo della cittadinanza attiva e del lavoro, sulla tutela dei minori e dei cittadini in condizioni di disagio, su una idea di educazione, quindi, che supporta e promuove i processi di realizzazione personale e di crescita sociale.

Lavoro ed educazione sono intesi come strumenti per lo sviluppo sociale, nel pieno rispetto di quella mutualità prevalente che i legislatori hanno posto come fondamento della "impresa sociale".

### *La politica*

I centri di interesse intorno ai quali il gruppo si muove, sono quelli delle politiche sociali per l'infanzia, l'adolescenza, l'handicap, con particolare riferimento alla prevenzione del disagio minorile, giovanile e familiare.

La conseguente progettazione e gestione di servizi territoriali, di azioni di studio e ricerca, di formazione e documentazione, rappresenta lo sviluppo operativo in **ambiti** specifici d'intervento, **Efè, Bajanìa, Paris e Ce.Ri.Doc.**, entro cui la coop. opera :

“**Efè** “ è il nome di una piccola tribù africana che ha realizzato la totale comunità educante: i figli sono di tutti e tutti proteggono e tutelano i bambini.

Il Programma **Efè** include tutti quei servizi mirati al sostegno delle famiglie, alla prevenzione degli abusi ed alla tutela e protezione dei minori, che fanno della **Koinòs** una risorsa per la promozione dell'infanzia.

Il “tempo della gioventù” (significato del termine logudorese **Bajanìa**) promosso, tutelato e sostenuto attraverso le attività socializzanti, di sostegno e di accompagnamento educativo, di prevenzione e di recupero del disagio e dell'emarginazione. Attività che sono realizzate nei Centri di Aggregazione Sociale, nei Servizi Educativi Territoriali e di Educativa di Strada.

“**Paris**” (termine utilizzato nella lingua sarda per significare pari, uguali, insieme, riequilibrio) ingloba al proprio interno percorsi di supporto e per lo sviluppo dell'autonomia dei soggetti in condizioni di disagio, portatori di handicap, sofferenti mentali e favorirne l'integrazione sociale. Promuove inoltre attività di sensibilizzazione rivolte alla comunità e alla creazione di reti solidari;... appunto insieme e con pari dignità.



La costante ricerca-azione, svolta da diversi soci della cooperativa, sui temi sociali, così come sui metodi di intervento e sulle modalità di gestione e di valutazione dei servizi, consente alla KOINÒS di offrire, attraverso il proprio **Ce.Ri.Doc. (Centro Ricerca, Documentazione e Formazione)** specifici percorsi di studio, di formazione e aggiornamento professionale a quanti operano nel campo sociale e nelle scuole o direttamente alle famiglie.

Il **Ce.Ri.Doc** garantisce la collaborazione con importanti istituti e centri di ricerca nazionali, anche universitari e si occupa di attivare percorsi di formazione rivolta agli operatori del settore. Il mercato di riferimento è regionale, ma coinvolge esperti e centri studio/università a livello italiano.

### *Garantire il cliente*

La Coop. KOINÒS intende contribuire al miglioramento della qualità della vita delle persone in situazione di difficoltà e delle comunità in cui opera attraverso la creazione di servizi /interventi differenziati e diversificati sulla base delle effettive esigenze e richieste degli utenti/clienti.

La flessibilità dei suoi professionisti, intesa in termini di capacità di sapersi adattare e saper ascoltare in modo attivo i bisogni degli altri e della comunità, di saper proporre e individuare azioni pertinenti e propositive, è una delle principali caratteristiche che si individuano nei servizi spesso innovativi in termini di ricerca costante di azioni sempre più efficaci, proiettate verso il miglioramento.

**La formazione continua** interna ed esterna di tutte le risorse umane impegnate nella progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi è una scelta ed un investimento ritenuto fondamentale per poter rispondere in modo sempre più ottimale alle richieste del cliente/committente e del cliente/utente.

La KOINÒS è infatti dotata di **elevate professionalità** con comprovata esperienza che, per quanto attiene all'erogazione dei servizi, rappresentano le principali figure professionali del sociale (pedagogisti, psicologi, educatori professionali); anche la gestione amministrativa aziendale è affidata ad una risorsa interna con specifiche competenze professionali (laurea in Economia e Commercio) in grado di garantire la correttezza amministrativa e fiscale della cooperativa.

Occuparsi di **qualità** significa per la KOINÒS impegnarsi a migliorare costantemente l'offerta dei propri servizi, al fine di poter rispondere in modo sempre più efficace alle richieste e ai bisogni emergenti.

Il rispetto del cliente è garantito dall'utilizzo di forme di condivisione dei processi di cambiamento/miglioramento del percorso di vita, rispettandone le capacità e il diritto decisionale oltre che la stessa individualità.

**La valutazione partecipata** prevede inoltre il coinvolgimento dei vari stakeholders: interni (soci, volontari, collaboratori esterni), esterni (cliente/committente, cliente/utente, comunità, risorse).

## Certificazione

La Cooperativa KOINOS opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità che è stato giudicato conforme alla norma ISO 9001:2008 e per cui certificato da Ente accreditato Accredia, per il seguente campo di applicazione:

“Progettazione e gestione di servizi ed interventi socio-educativi rivolti a bambini, giovani e famiglie (servizi socio – educativi, centri di aggregazione sociale, progetti famiglia) di promozione politiche giovanili e di prevenzione disagio giovanile (servizi di educativa territoriale, lavoro di comunità e di strada in ambiti distrettuali) e centri educativi per disabili.

## I NOSTRI SERVIZI – L’OFFERTA AL CLIENTE

Servizi afferenti all’area **Efè**,

finalizzati alla prevenzione primaria e secondaria e rivolti alle famiglie e ai minori in genere

- ✚ servizio educativo territoriale,
- ✚ Centri di aggregazione, ludoteca, spazio gioco, servizi di animazione e integrazione sociale,
- ✚ servizi antidispersione scolastica,

- ✚ sportelli d’ascolto per studenti,
- ✚ centri per la famiglia
- ✚ formazione, sostegno alla genitorialità,

Servizi afferenti all’area **Bajania**,

rivolti prioritariamente agli adolescenti, ai giovani e alla comunità

- ✚ centri giovani e servizi di aggregazione per adolescenti e ragazzi,
- ✚ educativa territoriale e di strada,
- ✚ animazione territoriale e di comunità,
- ✚ progetti di promozione forme di partecipazione giovanile (CCR, Consulte giovani, Forum giovani),
- ✚ progetti europei di scambio giovanile.

Servizi afferenti all’area **Paris**,

rivolti all’inclusione sociale e al sostegno delle persone disabili, sofferenti mentali e alle loro famiglie

- ✚ centri educativi diurni,
- ✚ laboratori occupazionali,
- ✚ servizi di animazione e integrazione sociale,
- ✚ azioni di sostegno educativo a persone disabili, sofferenti mentali e famiglie,
- ✚ progetti personalizzati,
- ✚ formazione, sostegno alla genitorialità.

## LA QUALITA' AZIENDALE LAVORARE AL CAMBIAMENTO PER PRODURRE BENESSERE

Qualità per la Koinòs significa poter offrire servizi efficaci, svolti da professionisti qualificati ed in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente.

### I nostri principi sono:

- Orientamento alle persone che si traduce in: efficacia dei nostri servizi/interventi; condivisione con il cliente/utente; verifica del gradimento del servizio da parte del cliente/utente e della qualità da lui percepita.
- Orientamento ai processi, ovvero: efficienza organizzativa orientata al raggiungimento dell'obiettivo. Creazione e applicazione di un sistema di gestione della qualità aziendale.
- Formazione continua e supporto agli Operatori, intesa come qualità professionale ma anche come attenzione al cliente interno e promozione dello sviluppo delle risorse umane aziendali.

da cui scaturisce:

- + **lavorare per progetti:** promuovere azioni intenzionalmente rivolte al committente a seguito di un'attenta analisi del bisogno, secondo la metodologia di Project management
- + **lavorare in rete:** promozioni di raccordi efficaci e funzionali con le risorse
- + attenzione alla formazione e alla crescita dei nostri Operatori
- + **promuovere l'empowerment:** come sviluppo individuale, sviluppo organizzativo, miglioramento individuale e collettivo.
- + Applicare un **sistema di verifica e valutazione del servizio** ( sistema di gestione della qualità aziendale) al fine di garantire un processo di implementazione qualitativa continuo che prevede la rilevazione del gradimento del servizio da parte dei vari stakeholders e la **valutazione partecipata**.

### I Principi Generali -Tutelare le esigenze del cliente

La Coop. Koinos fonda la propria attività sui principi generali sotto definiti:

- ❖ **eguaglianza, imparzialità, riservatezza:** consideriamo i nostri clienti come persone aventi diritto all'ascolto, all'accoglienza, alla nostra migliore offerta e disponibilità, con pieno rispetto delle loro richieste, opinioni, scelte, dignità, diritto alla riservatezza. Accolti nelle loro personalissime e distinte necessità e nelle loro diversità.



Offrire una risposta personalizzata e quindi non standardizzata ma specifica e unica, come unico è ciascun cliente, è la nostra garanzia per un trattamento equo, imparziale e uguale per tutti.

- ❖ **continuità:** riuscire a garantire la presenza costante e puntuale dello stesso professionista e di una equipe psico/pedagogica di supporto e supervisione riteniamo sia un principio e una garanzia di fondamentale importanza indicativa del rispetto e del valore riconosciuto a ciascun cliente.
- ❖ **efficienza, efficacia:** l'adozione di un sistema di gestione per la qualità aziendale è il nostro modo per poter garantire la massima efficacia dei servizi offerti al cliente ed il costante orientamento al principale obiettivo del suo benessere, attraverso un'organizzazione interna flessibile e attenta ai processi al fine di garantire la massima efficienza organizzativa.
- ❖ **partecipazione:** la condivisione iniziale di un percorso di crescita e cambiamento positivo definito in modo chiaro, propositivo e funzionale per il cliente/utente, la sua partecipazione attiva e propositiva quale protagonista principale e consapevole delle proprie scelte e del proprio cambiamento, sono i principali elementi su cui si basa la relazione e il lavoro con i nostri clienti garantito dalla creazione congiunta e partecipata di un contratto/accordo/progetto condiviso.
- ❖ **informazione:** ciascun cliente/utente è informato tempestivamente e in modo chiaro e puntuale sul servizio/prestazione/offerta. L'informazione riguarda la creazione di specifici spazi, modi, tempi

e strumenti, a seconda della tipologia di servizio. L'informazione accompagna il cliente/utente in tutto il percorso sin dalla stessa strutturazione leggibile e accogliente degli spazi e dei luoghi del servizio. Condividere un piano di miglioramento definito in modo chiaro, trasparente e propositivo negli obiettivi da raggiungere, nei processi che in tal senso verranno indicati, nel fornire un sistema di verifica e valutazione partecipato e condiviso strutturato su risultati attesi misurabili e verificabili da tutti. Utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, restituire risultati visibili e chiari per tutti, rendere comprensibile e chiaro per tutti gli aspetti del servizio e il suo trend è un impegno e una garanzia di rispetto del cliente, della sua dignità, della nostra professionalità e competenza finalizzata all'instaurazione di un rapporto di rispetto e reciprocità.

- ❖ **diritto di scelta:** tale chiarezza informativa permette al cliente di poter valutare e scegliere con tutti gli elementi necessari per un ponderata valutazione, se accogliere o meno l'offerta proposta. Il cliente è libero di rifiutare, di scegliere, di proporre alternative e di richiedere quanto gli occorre in pieno rispetto del suo diritto di scelta e di rifiuto.

Orientarsi al cliente/utente e' per noi sintetizzato nel perseguimento delle seguenti condizioni:

- **capire il cliente:** saper capire le sue esigenze e fornire attenzione individualizzata



- **prestare ascolto e fornire informazioni:** saper ascoltare in modo attivo ed empatico, saper utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, saper curare la relazione
- **Mostrare fiducia e onestà:** riconoscere le risorse e le competenze altrui, potenziarle, aver fiducia negli altri, dare fiducia, essere affidabili, disponibili, saper essere flessibili.
- **possedere le competenze** necessarie per dare un servizio efficace, promuovere la formazione continua e il supporto e la super visione a tutti i nostri collaboratori
- **verificare il grado di soddisfazione** del cliente e promuovere la valutazione partecipata

### La valutazione del servizio

La Cooperativa Koinòs, volutamente attenta agli aspetti metodologici e procedurali che supportano nella pratica educativa le conoscenze teoriche, ha istituito al suo interno, uno specifico Settore per la Qualità Koinos costituito da professionisti con specifica formazione. Si è quindi strutturato un proprio Sistema di Gestione della Qualità attraverso la definizione di un Manuale di Qualità, di specifiche procedure e strumenti per la valutazione.

In termini operativi si intende come **sistema di valutazione e controllo della qualità**, quel processo di raccolta sistematica di informazioni sul servizio in riferimento a:

- caratteristiche strutturali e risorse umane utilizzate (Input),
- funzionamento del servizio (Processo),
- attività e prestazioni fornite (Out-put o prodotto),
- risultati conseguiti (Out-come o esito).

La raccolta delle informazioni viene effettuata con modalità e strumenti che permettono una valutazione esterna, quantificabile e condivisibile anche da parte di soggetti diversi dagli erogatori del servizio stesso; essi infatti definiscono:

- una batteria di indicatori (comportamenti/azioni osservate)
- le modalità e gli strumenti di rilevazione (come e con che cosa)
- i tempi di applicazione (quando).

### Gli standard del servizio

Gli aspetti e le condizioni del servizio che vengono continuamente rilevati e monitorati dalla cooperativa possono essere suddivisi nei sotto elencati ambiti e relativi standard .

#### **Ambito strutturale e delle risorse territoriali esistenti: condizioni per l'attivazione del servizio**

- la presenza di sedi e di luoghi appropriati e idonei per lo svolgimento del servizio;
- la presenza di attrezzature, giochi e materiali, il monitoraggio delle risorse utilizzabili;

- la presenza di strutture al chiuso e all'aperto di diversa tipologia (sportive, di animazione, culturali, ecc);
- la presenza di spazi, piazze luoghi del paese adatti allo scambio, all'integrazione, al gioco, al movimento;
- l'accoglienza, la funzionalità, la facile lettura degli spazi, il facile orientamento;
- l'accesso alle risorse: Informazioni, modalità di iscrizione, reclami, chiarezza della procedura, funzionalità e celerità;
- il rispetto delle norme di legge relative a sicurezza, privacy, autorizzazioni al funzionamento e idoneità dei locali.

✚ **Ambito educativo: le azioni del servizio. L'efficacia. Il raggiungimento dei risultati attesi, l'aumento del benessere dell'utenza.**

- L'attivazione e realizzazione delle azioni e interventi previsti
- I benefici per l'utenza
- La condivisione dei risultati con l'utenza, ente locale, servizi territoriali, equipe;
- Grado di soddisfazione: utenza, comunità locale, ente locale, servizi territoriali, equipe;
- La programmazione partecipata e la promozione dell'empowerment

✚ **Ambito organizzativo gestionale: l'efficienza. Definire le modalità organizzative che consentono il raggiungimento dei risultati attesi.**

- Il progetto, la programmazione, l'applicazione del sistema di gestione della qualità aziendale, il dossier del servizio;
- La metodologia organizzativa;
- Le risorse professionali : equipe , ruoli e funzioni.
- I tempi de servizio: tempi per gli utenti, tempi per la famiglia, tempi per la comunità, tempi per la programmazione e verifica.
- La relazione con il territorio: raccordi di rete funzionali con Ente locale, associazioni, ASL, ecc.
- La valutazione delle prestazioni degli operatori
- La formazione del gruppo di lavoro

✚ **Ambito del lavoro di Rete: l'approccio multi-stakeholders e la valutazione partecipata della qualità.**

- Il coinvolgimento attivo del cliente
- La disposizione dei progetti e azioni condivise
- La promozione dell'empowerment delle risorse
- I processi e le metodologie della valutazione partecipata
- La soddisfazione del cliente.



### La sede della Coop. Koinos

Koinòs Società Cooperativa Sociale arl - Viale Rinascita 28 - 09025 Sanluri (VS) - TEL. 070/9351000 – FAX. 070/9351000;

sito internet [www.koinoscoop.it](http://www.koinoscoop.it) e-mail [info@koinoscoop.it](mailto:info@koinoscoop.it)  
Posta certificata: [koinoscoop@legalmail.it](mailto:koinoscoop@legalmail.it)

Orario di apertura e ricevimento pubblico :  
dal lunedì al venerdì – dalle ore 9.00 alle ore 13.30;  
dalle 15.00 alle 18.30

### La gestione dei reclami e delle segnalazioni

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione dalla Cooperativa Koinòs, possono sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti o fare segnalazioni in merito a qualsiasi problema.

La possibilità di formulare segnalazioni (suggerimenti e/o piccole carenze) e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei nostri clienti. La segnalazione ed il reclamo, infatti, servono al miglioramento continuo dei servizi.

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, e/o reclami utilizzando i seguenti canali:

- Compilazione modulo “Reclamo Utenti\_”(M.CDS.01) allegato alla presente Carta dei Servizi e presente in tutte le sedi dei servizi gestiti dalla cooperativa
- Posta elettronica della cooperativa
- Telefono e/o fax della cooperativa

Le segnalazioni ed i reclami vengono raccolti: dalla **Segreteria Generale** presente nella sede della Coop che li trasmette ai responsabili dei servizi interessati; dagli **Operatori** interessati, e dal **Coordinatore**, presso le sedi degli stessi servizi; essi provvedono a loro volta ad effettuare le opportune verifiche e a ridefinire eventuali procedure non consone al raggiungimento ottimale degli obiettivi prefissati e condivisi con l’utente.

Chi riceve il reclamo lo annota sul “Registro delle Non Conformità, segnalazioni e reclami” e qualora lo stesso sia pertinente, il Responsabile incaricato si attiva per il suo trattamento. Viene data risposta scritta ai reclami pertinenti entro 15gg

I reclami sono quindi trasmessi al **Responsabile della Qualità** aziendale e discussi con la **Direzione** al fine di aprire delle azioni che portino al miglioramento continuo dei servizi erogati.

### La verifica del gradimento del servizio da parte dei clienti

L’elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione dell’utente che dipende dalla percezione della congruenza o dell’incongruenza tra gli



impegni assunti e gli standard dichiarati e le prestazione/servizi erogati: qualora questi ultimi non risultassero coerenti verrebbero vissuti come non veritieri da parte dei clienti e pertanto irrimediabilmente mal giudicati.

Gli strumenti utilizzati dalla Coop. Koinos per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti utilizzatori dei servizi sono:

- trattamento dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;
- somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi;
- interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di utenti fruitori;
- incontri e riunioni di valutazione partecipata.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli Operatori che vivono il contatto diretto con gli utenti.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli Operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche pre-definite finalizzati al miglioramento della qualità.

#### **Sicurezza (ai sensi del D.lgs.81/08)**

L'erogazione dei servizi della Cooperativa avviene in base alle indicazioni fornite dal DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei

Rischi), elaborato in conformità all'art. 26 del D.lgs. 81/08, che indica le misure da adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze.

#### **Informativa sulla Privacy (ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03)**

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti e dare riscontro alle segnalazioni degli Utenti. Il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/03. I dati forniti potranno essere comunicati ai soggetti a cui si riferiscono le segnalazioni.

L'art. 7 del D.Lgs. 196/03 riconosce a chi fosse interessato numerosi diritti da considerare con attenzione e, eventualmente, da esercitare conformemente a quanto disposto dagli artt. 8 e 9 del medesimo decreto rivolgendosi al Responsabile del trattamento:

**Girardi Pietro Paolo**  
**c/o Cooperativa KOINOS**  
**Viale Rinascita, 28**  
**09025 SANLURI**

#### **Revisione della Carta**

La presente Carta dei Servizi è soggetta a cambiamenti, modifiche e miglioramenti. Sarà cura della Direzione della Koinos informare i propri clienti dell'avvenuta revisione e garantire che siano rese disponibili le versioni aggiornate.

La Cooperativa KOINOS  
Il Presidente  
Denaide Murgia