



# “LE GRIGNE” - ONLUS Società Cooperativa Sociale

Via Galilei, 1/a—23819 PRIMALUNA fraz.VIMOGNO (LC)

Partita IVA 01423730132—Capitale Sociale € 1781

Iscritta al n. 7008 R.S. vol. 21 Cancelleria Tribunale di Lecco R.E.A. 189110

Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sez. “A” foglio 224 al n.448

Iscrizione Albo Cooperative n. A169585

*Lo Sai,.....*

*.....Ci sono due Grigne!!!*

## *CARTA DEI SERVIZI MANUALE DELLA QUALITA'*

*Aggiornamento dicembre 2009*

*Chi siamo  
Che servizi offriamo  
Come siamo organizzati*



Laboratorio artistico  
Cooperativa “Le Grigne”



*L'accoglienza e il benessere dei nostri ospiti; la comprensione, il sostegno e l'alleanza con le loro famiglie; la motivazione e il coinvolgimento del nostro personale; il mantenimento di rapporti costruttivi attraverso il rispetto della normativa vigente e dei rapporti contrattuali con l'Ente Gestore e l'Azienda Sanitaria Locale; la conoscenza reciproca e lo sviluppo di rapporti di collaborazione con il territorio e con i centri che offrono il nostro servizio.*

*Questi sono i principali intenti che animano quotidianamente il nostro lavoro.*

*La carta dei servizi della nostra cooperativa vuole rappresentare quindi uno strumento di trasparenza rivolto a tutta la comunità che permetta di conoscere l'identità, la storia della cooperativa ed in particolare:*

- *gli orientamenti e i valori che caratterizzano il servizio erogato;*
- *i criteri per l'accesso ai servizi, l'organizzazione e le modalità di erogazione dello stesso;*
- *le condizioni per facilitare la comunicazione e le valutazioni di chi accede al servizio;*
- *i processi della Cooperativa e le loro interazioni, esplicitando gli strumenti utilizzati per una gestione orientata al miglioramento continuo, richiamando le procedure predisposte per soddisfare i requisiti applicabili e per costituire un costante riferimento per lo sviluppo e il mantenimento attivo del sistema stesso, impostato per risultare conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000 per lo scopo "progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali-sanitari a ciclo diurno per persone con disabilità grave (CDD)".*
- *Le procedure per assicurare la tutela di chi accede al servizio*

*Questo documento rappresenta il principale veicolo attraverso il quale la nostra cooperativa fa conoscere ai cittadini e applica la sua politica per la qualità e mediante il quale impegna le varie componenti dell'organizzazione. La direzione in prima persona è impegnata al fine di reperire, formare e valutare le risorse umane, strumentali e strutturali al fine di agevolare, migliorare il raggiungimento degli obiettivi definiti con l'intento prioritario di aiutare la persona nella salvaguardia del proprio benessere.*

**Il Presidente – Eusebio Marconi**

# 1- COLLABORAZIONI

<b>PARTECIPAZIONI E COLLABORAZIONI E PRESENZA NEL TERRITORIO</b>	Associati a: Consorzio Consolida. Partecipanti a: tavolo di coordinamento CDD della Provincia di Lecco
<b>I PERCORSI INTRAPRESI E I RICONOSCIMENTI UFFICIALI</b>	La Cooperativa ha sviluppato un percorso per ottenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, secondo la norma ISO 9001:2000, con il seguente campo di applicazione: "Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali-sanitari a ciclo diurno per persone con disabilità grave (CDD)", applicando tutti i punti di tale normativa. Tutte le modalità operative e le regole riportate si riferiscono a questo campo di applicazione.

## 2 – LA NOSTRA VISIONE, I NOSTRI ORIENTAMENTI

### LA NOSTRA VISIONE

Impegno e responsabilità sono alla base della progettualità e del lavoro della nostra cooperativa, insieme ai valori dell'imprenditoria sociale, del mutualismo e della solidarietà.

### LA NOSTRA MISSIONE

La cooperativa sociale "LE GRIGNE" è impegnata sul territorio nella gestione di servizi socio-sanitari-assistenziali orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni di persone disabili con accentuato ritardo di apprendimento, con attenzione alle loro famiglie. Con tale azione ci si prefigge lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

### I NOSTRI ORIENTAMENTI (POLITICA PER LA QUALITÀ)

La cooperativa adotta le seguenti strategie, relative alla propria Politica della Qualità:

#### CENTRALITÀ DELL'UTENTE/CLIENTE E DELLA SUA FAMIGLIA

La cooperativa si adopera per:

- ⇒ Impostare i propri servizi come comunità di adulti, il più possibile inserita nella comunità territoriale, che tenga in alta considerazione l'età cronologica, che incide notevolmente sullo sviluppo emotivo-affettivo, sui desideri, sulle spinte imitative.
- ⇒ Adottare e mantenere una metodologia basata sul gruppo di lavoro, per favorire un'esperienza solidale, con reciprocità e varietà di rapporti, il più possibile paritari, tra operatori e persone inserite, con la possibilità di interventi anche individualizzati.
- ⇒ Tendere al benessere delle persone inserite, favorendo la loro socializzazione e sviluppando le loro autonomie.
- ⇒ Porre attenzione alla famiglia nella progettualità dei percorsi di intervento, nella verifica dei risultati relativamente soprattutto alla qualità della vita del loro familiare e nel sollievo della famiglia stessa.

#### INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

La Cooperativa si impegna per:

- ⇒ Consentire che i C.D.D. di Primaluna e di Bellano siano sentiti dalla popolazione non come un'organizzazione assistenziale anonima, ma come espressione della propria solidarietà, come realizzazione delle istanze più profonde del proprio impegno per i più deboli.
- ⇒ Coinvolgere la comunità territoriale mediante proposte specifiche, soprattutto, attraverso il trait-d'union dei volontari, figure che possono essere significative nel funzionamento dei servizi.

#### PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA GESTIONE PER LA QUALITÀ

- ⇒ con il costante sviluppo di un sistema di gestione che aumenti la capacità della Cooperativa di comprendere e soddisfare

le esigenze dei propri utenti e delle loro famiglie, dei propri operatori, dei committenti e della comunità territoriale, attraverso monitoraggio delle informazioni di ritorno circa la percezione su quanto la Cooperativa abbia compreso e soddisfatto tali esigenze.

- ⇒ Con verifica periodica dell'attuazione della Politica della Qualità al fine di valutarne la sua adeguatezza nel tempo e con riesame sistematico del sistema di gestione adottato, al fine di individuare tutte le azioni necessarie al miglioramento della sua efficacia ed efficienza.

#### GESTIONE DELLA PROFESSIONALITÀ E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

La Cooperativa pone attenzione alla cura delle risorse umane, in particolare:

- ⇒ per il mantenimento di uno standard professionale idoneo ai servizi offerti, mediante periodica valutazione ed autovalutazione delle professionalità presenti, che consenta di fornire esperienze di formazione e supervisione mirate al miglioramento costante delle proprie competenze.
- ⇒ per la ricerca del benessere di tutti i collaboratori promuovendo un loro diretto coinvolgimento e responsabilizzazione tramite un'attiva partecipazione alle scelte strategiche, alla trasmissione di valori e di cultura cooperativistica, alla crescita professionale, alla stabilità economica, all'accompagnamento e allo sviluppo dell'autonomia professionale, valorizzando l'esperienza di essere protagonisti del proprio impegno sociale.

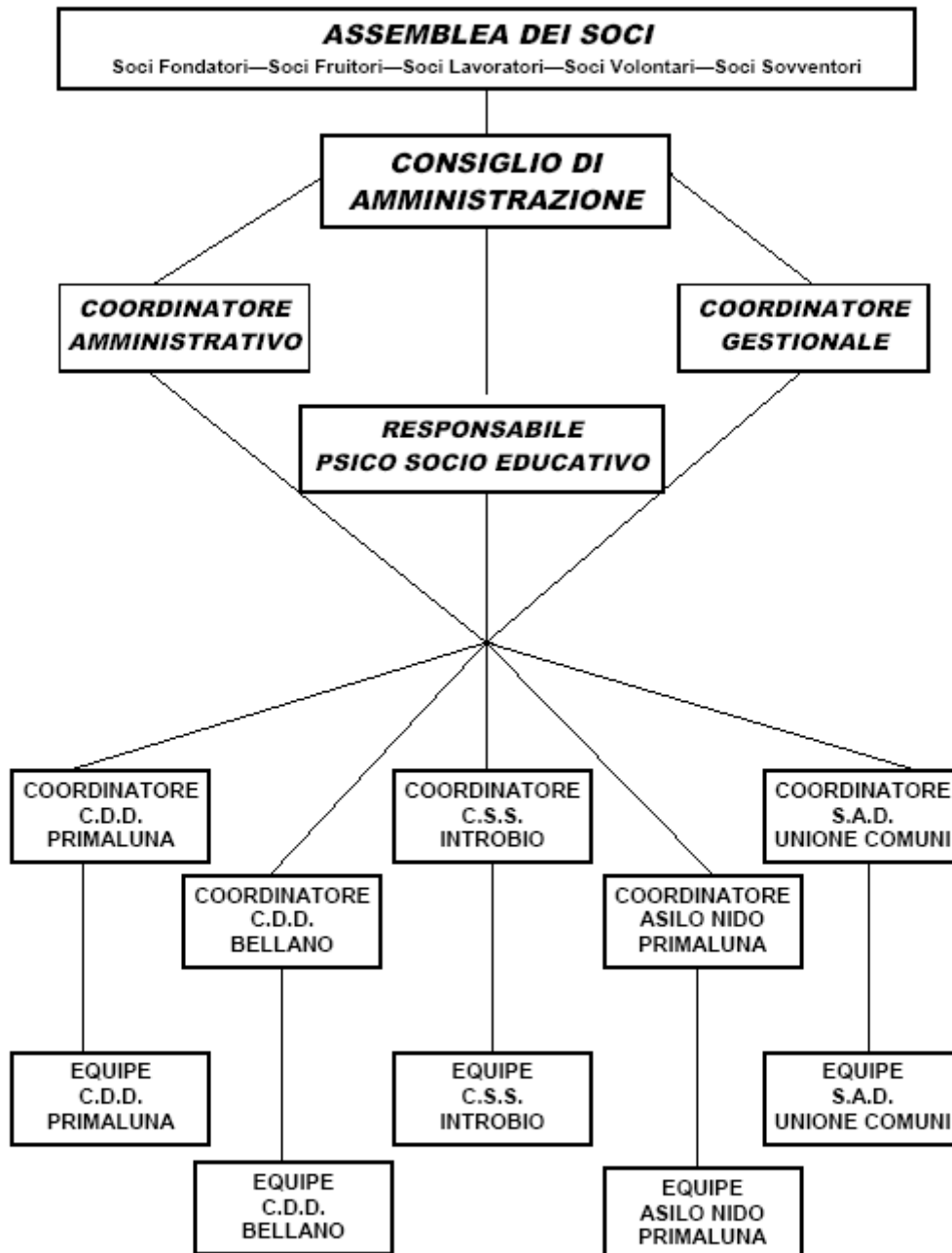
## 3 – I PRINCIPI DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Nello stilare la Carta dei Servizi si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

<b>EGUAGLIANZA</b>	I servizi sono accessibili ed erogati secondo regole uguali per tutti , senza nessun tipo di preferenza o discriminazione di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze , nei limiti delle competenze, e delle necessità di ogni singolo utente.
<b>IMPARZIALITA'</b>	Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è dettato da criteri di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettarne la propria dignità;
<b>PARTECIPAZIONE</b>	La Cooperativa Le Grigne, nella gestione delle singole attività ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo; si impegna quindi a raccogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione/ecc., sul servizio erogato , sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo le famiglie degli ospiti partecipi delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;
<b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>	I servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

## 4 - DIETRO LE QUINTE:

### ORGANIGRAMMA COOPERATIVA "LE GRIGNE"

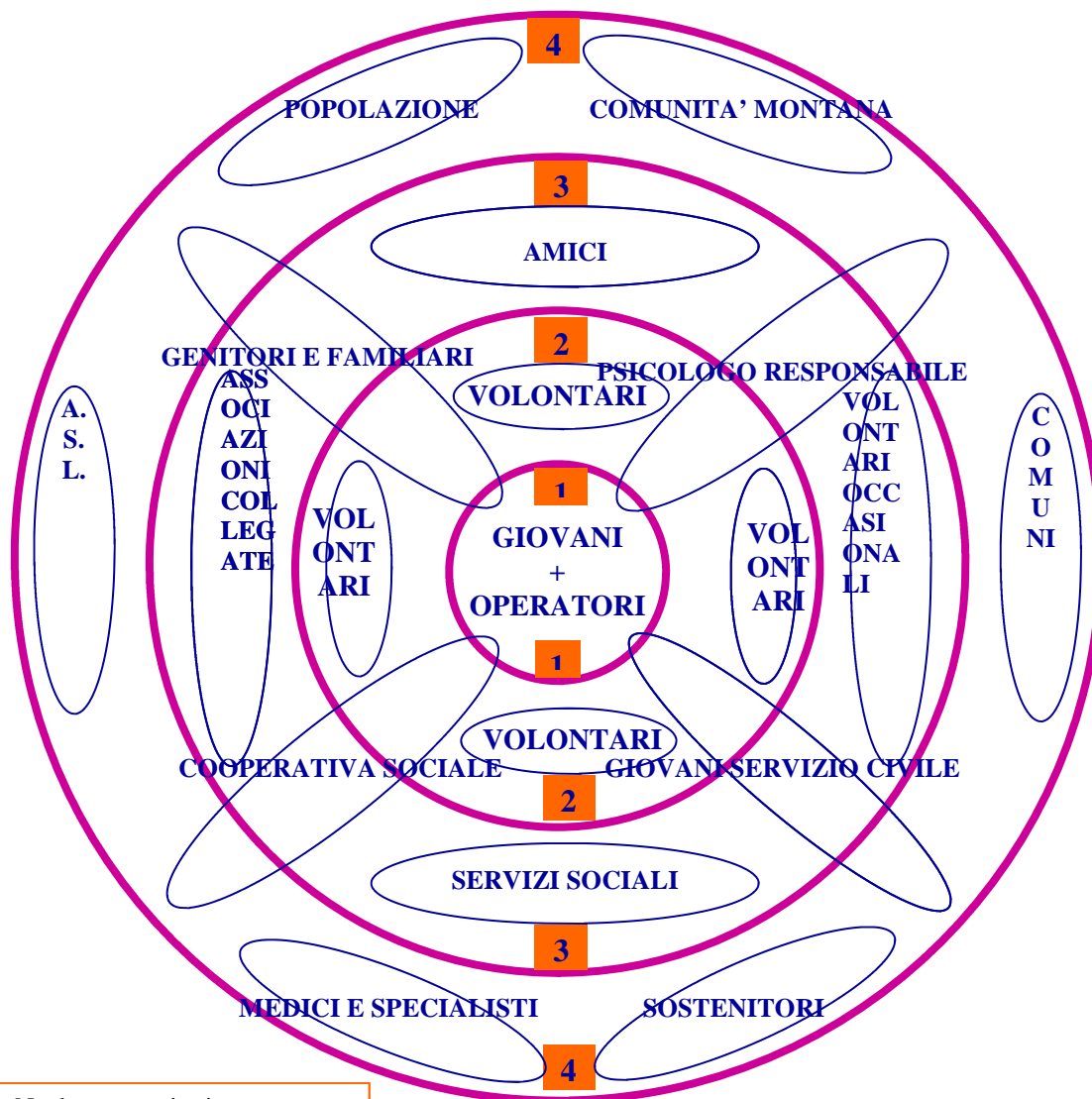


## IL FUNZIONAMENTO DELLA COOPERATIVA

<b>L'ORGANIZZAZIONE</b>	<p>La Cooperativa Le Grigne ha predisposto e mantiene attivo un Sistema Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000, come mezzo per dimostrare la capacità di fornire con regolarità un servizio conforme ai requisiti specificati pianificando azioni per accrescere la soddisfazione delle parti interessate e per il miglioramento continuo della sua efficacia ed assicurando la disponibilità di risorse necessarie.</p> <p>La Direzione ha identificato i processi necessari, stabilendo i criteri e i metodi per l'efficace funzionamento e controllo degli stessi, anche quando questi sono affidati totalmente od in parte all'esterno; ha inoltre definito per ogni attività svolta responsabilità e mansioni chiare, attribuendole a personale competente, chiamate ad operare nel rispetto di modalità definite.</p> <p>Periodicamente, inoltre, a fronte di relazioni evidenziando lo stato del servizio, la Direzione verifica la conformità e l'adeguatezza delle prestazioni erogate, individuando tutte le azioni correttive e migliorative necessarie, nonché gli obiettivi annuali dell'organizzazione, al fine di favorire un miglioramento continuo nell'assistenza delle persone che usufruiscono del servizio.</p> <p>La Direzione è direttamente coinvolta nei processi che riguardano il cliente e in quelli relativi alle misurazioni, analisi e miglioramento della sua soddisfazione, e si assicura che vengano definiti e compresi, a tutti i livelli dell'organizzazione, i requisiti e le esigenze degli enti esterni (ente gestore, azienda sanitaria locale e altri enti territoriali), delle persone inserite, dei soci e del cliente interno (dipendenti e collaboratori). Tali requisiti riguardano sia quelli specificati a livello contrattuale, che quelli impliciti ed emersi da analisi dei bisogni, che quelli derivanti da requisiti cogenti e contrattuali applicabili.</p>
<b>FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presidente: è il Sig Eusebio Marconi , rappresentante legale della Cooperativa</li> <li>▪ Rappresentante della direzione: è Dario Busi</li> <li>▪ Psicologo Responsabile è il Dr. Romeo Della Bella</li> <li>▪ Responsabile Sicurezza e Privacy: è Dario Busi</li> <li>▪ Responsabili Haccp: Andreina Magni (Primaluna) e Arrigoni Margherita (Bellano)</li> <li>▪ Coordinatrici dei Centri: Andreina Magni (Primaluna) e Manuela Uberti (Bellano)</li> </ul>
<b>LE RISORSE UMANE, STRUMENTALI E STRUTTURALI</b>	<p>La cooperativa ritiene di fondamentale importanza la costante valorizzazione delle risorse umane impiegate nel servizio, per qualsiasi ruolo ricoperto, al fine di poter migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, con particolare riferimento all'efficace risposta dei bisogni dell'utente.</p> <p>Ogni operatore possiede un ricco bagaglio di esperienza maturato in servizi alla persona; inoltre le competenze richieste vengono periodicamente verificate, al fine di fornire la formazione o qualsiasi altra forma di supporto necessario affinché chiunque sia messo in grado di compiere il suo lavoro in maniera efficace e rispettosa dei diritti e dei bisogni degli utenti.</p> <p>La verifica delle competenze riguarda sia gli aspetti tecnici legati allo svolgimento delle attività sia gli aspetti relazionali, al fine di proporre professionisti che siano in grado di offrire un reale supporto agli ospiti, con costante attenzione anche alle loro famiglie.</p> <p>In particolare, ogni anno vengono pianificati, e verificati nella loro efficacia, momenti formativi, condivisi con i destinatari, volti a supportare il miglioramento continuo delle prestazioni offerte e a promuovere la consapevolezza e l'uniformità di azione del gruppo degli operatori.</p> <p>Gli ambienti di lavoro, così come le strumentazioni previste nelle diverse strutture, sono idonei al fine di poter garantire sia il rispetto delle normative cogenti sia la possibilità di poter efficacemente operare nelle diverse attività svolte all'interno dell'erogazione del servizio.</p>
<b>LA COMUNICAZIONE INTERNA</b>	<p>La cooperativa ritiene di fondamentale importanza il continuo scambio di informazioni tra le persone che svolgono il servizio; a tal fine la Direzione assicura il funzionamento di adeguati processi di comunicazione e di diffusione delle informazioni all'interno dell'organizzazione sullo stato di avanzamento dei progetti della Cooperativa, nonché sull'efficacia del sistema di gestione, mediante differenti modalità codificate, quali incontri tra responsabili dell'organizzazione e distribuzione di documentazione relativa ai risultati dei monitoraggi effettuati.</p>
<b>LA PROGETTAZIONE DI NUOVI SERVIZI</b>	<p>La cooperativa attraverso la propria organizzazione, le competenze inserite all'interno della stessa e la presenza attiva all'interno del contesto territoriale (sia attraverso la partecipazione attiva ai diversi tavoli istituzionali, sia a livello di "vissuti" all'interno della comunità locale) è in grado di elaborare progetti sia in proprio che in partnership all'interno della comunità in cui agisce. Tutto ciò per dare risposte a bisogni che altrimenti non troverebbero soluzione, il tutto in coerenza con la legge istitutiva delle cooperative sociali l. 381.</p>
	<p>Nel nostro operare ogni servizio è un processo collegato agli altri processi attivi in Cooperativa, e il suo efficace funzionamento dipende anche dalla bontà dell'organizzazione complessiva e</p>

<b>IL MONITORAGGIO DEI PROCESSI</b>	<p>dalle positive interazioni che si instaurano tra le funzioni presenti.</p> <p>L'analisi dei dati è quindi utilizzata come elemento fondamentale di una gestione basata su parametri oggettivi e su dati concreti allo scopo di dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per l'impostazione delle necessarie azioni correttive/migliorative.</p> <p>La Cooperativa ha quindi pianificato gli obiettivi ed i risultati che ogni processo deve ottenere, al fine di permettere l'armonico funzionamento dell'intera organizzazione, individuando metodi e modalità che consentano in forma agevole un costante controllo delle prestazioni fornite, della loro adeguatezza rispetto a quanto pianificato e richiesto dalla Direzione e della costante capacità di tali processi di rispondere alle esigenze ed aspettative dei propri clienti: tali metodi comprendono la validazione dei servizi, l'esecuzione di periodiche verifiche interne, nonché la tempestiva gestione delle eventuali anomalie riscontrate, nell'intento primario eliminare prontamente gli eventuali disservizi nei confronti degli ospiti.</p>
<b>LE NORME COGENTI CHE REGOLANO IL SETTORE</b>	<p>Le attività svolte dalla Cooperativa Le Grigne sono svolte coerentemente con le normative cogenti nazionali e regionali del settore di attività, ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Legge 381/91 Disciplina delle Cooperative Sociali impegnate nella gestione di servizi socio sanitari.</li> <li>▪ D. Lgs. 81/08 sicurezza sul posto di lavoro;</li> <li>▪ 196/2003 codice di protezione dei dati personali</li> <li>▪ 155/97 HACCP igiene alimentare</li> <li>▪ DGR VII/18334 definizione unità di offerta « centro diurno per persone con disabilità</li> <li>▪ DPCM del 27 gennaio 1994; Min. del 19 maggio 1995; Legge 328/2000 (carta dei servizi)</li> </ul>
<b>LA DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO</b>	<p>Per descrivere e documentare modalità organizzative ed operative che regolano il funzionamento della cooperativa, sono stati predisposti e diffusi una serie di documenti e dichiarazioni documentate per evidenziare la gestione impostata e gli obiettivi da perseguire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documento di dichiarazione della Politica della Qualità</li> <li>➤ Carta dei servizi/ che funge anche da manuale della qualità</li> <li>➤ Piani di miglioramento annuali</li> </ul> <p>e una serie di documenti operativi per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento, registrazione e controllo dei propri processi ed attività, tenuti sotto controllo al fine di garantirne la costante adeguatezza: il contenuto di tali documenti è conosciuto dalle persone che prestano la loro opera presso il servizio, e serve per orientare le loro attività secondo criteri di efficacia, di rispetto dei bisogni degli utenti e dei vincoli contrattuali e normativi.</p>
<p>Ecco l'elenco della principale documentazione di riferimento per lo svolgimento delle attività generali della Cooperativa e delle mansioni previste per ciascun operatore.</p> <p>La documentazione è consultabile presso la bacheca delle informazioni, presente presso ogni centro.</p>	
<b>DOCUMENTO</b>	<b>CODICE</b>
SCHEDA MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO PRESTAZIONI	SCH-MMP
SCHEDA GESTIONE COMUNICAZIONE	SCH-GCO
SCHEDA GESTIONE DOCUMENTI E DATI	SCH-GDD
SCHEDA GESTIONE REGISTRAZIONI	SCH-GRD
SCHEDA GESTIONE RISORSE UMANE	SCH -GRU
IMPOSTAZIONE PSICOPEDAGOGICA DI SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE	SCH -IPS
SCHEDA GESTIONE APPROVVIGIONAMENTO	SCH -GAP
SCHEDA GESTIONE TRASPORTI OSPITI	SCH-GTO
SCHEDA AMMISSIONE ED ACCOGLIENZA OSPITI	SCH-AAO
SCHEDA OSSERVAZIONE NUOVI OSPITI	SCH-ONO
SCHEDA REALIZZAZIONE PROGETTO INDIVIDUALE OSPITE	SCH-PIO
SCHEDA PIANIFICAZIONE ANNUALE SERVIZIO	SCH-PAS
SCHEDA GESTIONE ASPETTI SANITARI	SCH -GAS
SCHEDA GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	SCH -GAM
SCHEDA GESTIONE PROBLEMATICHE OCCORSE	SCH -GPO
SCHEDA GESTIONE VERIFICHE ISPETTIVE	SCH -VII
SCHEDA GESTIONE RECLAMI	SCH -GRS

# SISTEMA COMUNITARIO



- 1 -Nucleo comunitario
- 2 -Collaboratori di comunità
- 3 -Collaboratori di struttura
- 4 -Supporto esterno



## 5 – VUOI CONOSCERCI?

<b>DOVE SIAMO</b>	<p>La sede legale della Cooperativa è a Vimogno di Primaluna, via Galilei n. 1/A</p> <p>I Centri si trovano a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vimogno di Primaluna, via Galilei , 1/A</li> <li>- Bellano, via Balbiani</li> </ul>
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<p>Il Centro di Vimogno di Primaluna si trova in Valsassina ed è raggiungibile da Lecco attraverso la SP 62 o attraverso il nuovo collegamento Lecco-Ballabio oppure attraverso la SS 36 (uscita Bellano) con imbocco su SP 62.</p> <p>Il Centro di Bellano è raggiungibile: da Lecco percorrendo la SS 36 (uscita Bellano), oppure la SP 72 (che costeggia il lago); si raggiunge anche in treno sulla linea Milano-Sondrio e via lago con servizio battello o aliscafo.</p>
<b>QUANDO CI TROVI</b>	<p>Gli uffici sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 16.00</p>
<b>CON CHI PUOI PARLARE</b>	<p>Dario Busi – Rappresentante della Direzione</p> <p>Andreina Magni – Coordinatrice di Primaluna</p> <p>Manuela Uberti – Coordinatrice di Bellano</p>
<b>UFFICIO RECLAMI PUBBLICO U.R.P.</b>	<p>Dario Busi – Rappresentante della Direzione</p> <p>Andreina Magni – Coordinatrice di Primaluna</p> <p>Manuela Uberti – Coordinatrice di Bellano</p>
<b>PER CONTATTARCI</b>	<p>n. telefono 0341/980750 (sede e centro di Primaluna) 0341/810085 (centro di Bellano)</p> <p>fax 0341/982777</p> <p>mail <a href="mailto:legrigne@infinito.com">legrigne@infinito.com</a></p>
<b>PER SAPERNE DI PIU'</b>	<p>Leggi sui quotidiani locali circa le iniziative che proponiamo sul territorio, e partecipa: sarai il benvenuto!</p>