

Standards strutturali, normativi, gestionali

La Cooperativa Sociale C.O.S. garantisce alla propria utenza tutti gli standard strutturali, normativi e gestionali previsti dalle normative in vigore.

Sistema di gestione della qualità

Da sempre si enuncia la qualità come elemento centrale nella prestazione di servizi. Nel campo in cui operiamo, servizi socio assistenziali e sanitari, la qualità senza la componente "umana" dei nostri operatori è una "musica senza anima".

La Cooperativa ha ottenuto la Certificazione del sistema di gestione aziendale con riferimento alla normativa ISO 9001:2008 n. 225552 dell'Ente di Certificazione Bureau Veritas per le attività di "Progettazione, erogazione e sviluppo di servizi educativi ed assistenziali a favore di: disabili (servizi residenziali e diurni), anziani (servizi residenziali). Progettazione, erogazione e sviluppo di servizi assistenziali a carattere



territoriale (Assistenza Domiciliare Territoriale)".

Valutazione della qualità percepita ed indicatori di efficacia/efficienza

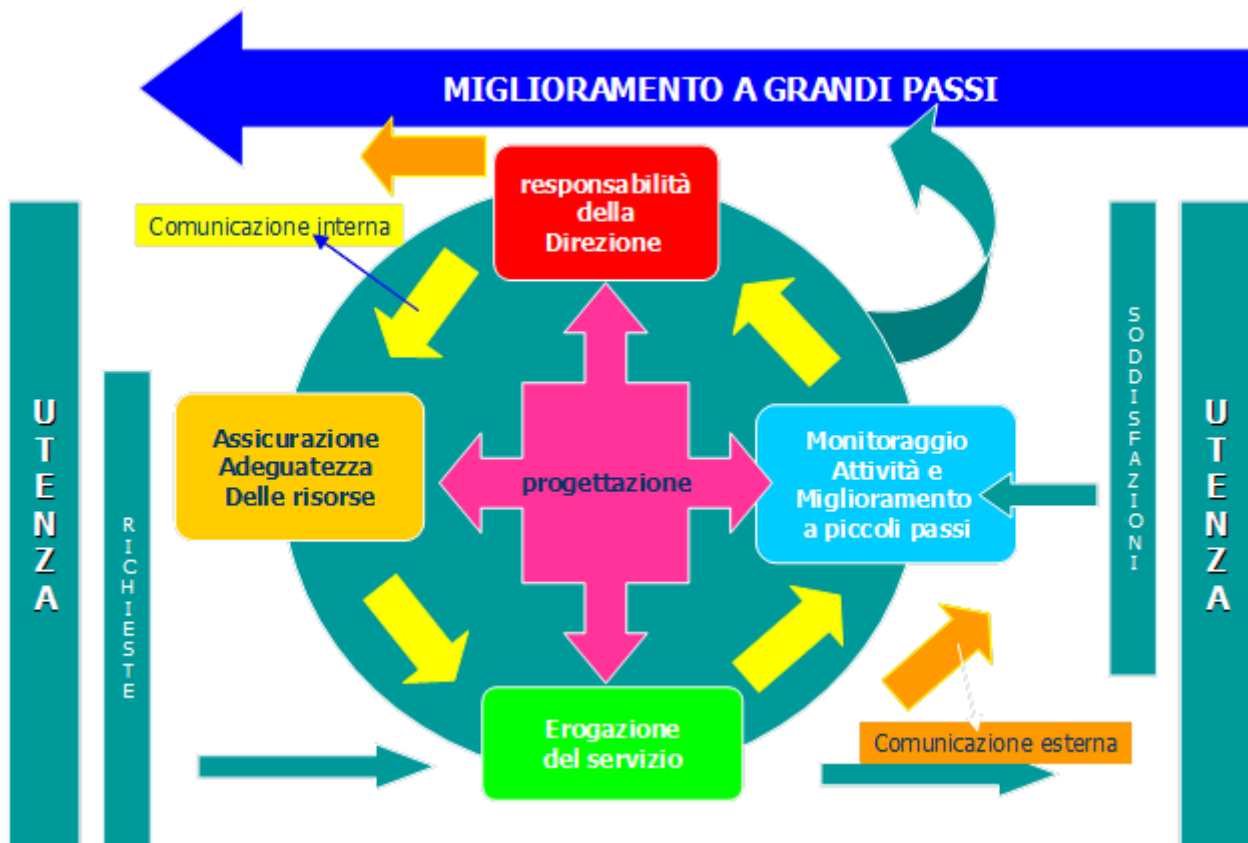
Il Manuale della Qualità e le procedure operative ad esso collegate mirano ad evidenziare per ogni processo gli indicatori più significativi per una corretta valutazione della efficacia/efficienza del nostro lavoro con l'utenza.

Un indicatore particolarmente importante emerge dai dati che periodicamente vengono analizzati dopo la somministrazione di un questionario di "Valutazione della qualità percepita", inviato sia al personale interno che alla Committenza.

La Cooperativa è sottoposta continuamente a monitoraggi sia attraverso le Verifiche ispettive interne, sia attraverso le verifiche effettuate annualmente dall'ente certificatore.

DIMENSIONE	INDICATORI	STANDARD
CHIAREZZA NEI CRITERI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Distribuzione della carta dei servizi	Esistenza della carta dei servizi in più copie in ogni sede
	Esistenza del regolamento del servizio e sua accessibilità	Esistenza di una bacheca e/o contenitore dove visionare il regolamento
	Contratto con gli utenti e da loro sottoscritto	Esistenza in ogni cartella utente di contratto firmato
PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI	Criteri di selezione del personale	Esistenza dei criteri di selezione
	Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori impiegati sono in possesso della specifica qualifica (E.P., ADeST, OSS, ecc.)
	Nuovo personale	Esistenza di percorsi di accompagnamento per il nuovo personale
	Condizioni igieniche e sanitarie	Tutti gli operatori hanno effettuato le visite mediche previste
	Corsi di formazione	Corsi di formazione attivati o progettati
PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI	P.E.I.	SI
	Documentazione completa ed accurata	Presenza di una Cartella sociale individuale
	Riservatezza	Custodia in apposita cartella e su file ad accesso riservato
DOCUMENTABILITA' DELL'INTERVENTO PROFESSIONALE	modulistica specifica all'interno dei servizi	Presenza di un MANUALE QUALITA', DI PROCEDURE ED ISTRUZIONI DI LAVORO ai sensi della NORMA ISO 9001/2000
RAPPORTO CON LA COMMITTENZA	Incontri di verifica a scadenza concordata	Esistenza di un verbale degli incontri
	Relazione annuale sull'andamento del servizio	SI
RILEVAMENTO DEL GRADIMENTO DEL CLIENTE	Questionario di valutazione per utenti e famiglie	SI
	Questionario di valutazione per il committente	SI
RADICAMENTO SUL TERRITORIO	PARTNERSHIP CON AGENZIE DEL TERRITORIO	Esistenza/realizzazione di almeno una azione per CIASCUN ANNO PER ognuno degli indicatori elencati
	FORMAZIONE APERTA AGLI OPERATORI	
	Utilizzo degli spazi e delle attività delle strutture da parte di esterni	si

INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI



All'interno di ciascun processo e delle attività che concorrono alla loro formazione sono chiaramente identificate le relative responsabilità nell'ambito delle procedure ed istruzioni che le regolamentano.

All'interno del sistema COS sono stati individuati 8 diversi macro processi collegati tra loro:

- responsabilità della direzione
- assicurazione dell'adeguatezza delle risorse
- erogazione del servizio
- monitoraggio e attività di miglioramento a "piccoli passi"
- miglioramento a "grandi passi"
- comunicazione interna e comunicazione esterna
- progettazione