

***VITA SERENA SOCIETA'
COOPERATIVA SOCIALE
ONLUS***

INDICE

Premessa.....	3
Governance.....	3
Organigramma.....	4
Funzionigramma.....	5
- Direzione Generale.....	5
- Amministrazione e Controllo.....	5
- Coordinamento Servizi.....	6
- Risorse Umane e Formazione.....	7
Processo di Programmazione e Gestione dei Servizi.....	8
Piano Formativo.....	10

PREMESSA

Vita Serena Società Cooperativa eroga servizi di assistenza alla persona in supporto alla famiglia.

La nostra mission è il miglioramento della qualità di vita delle persone, in particolar modo: anziani, persone portatrici di disabilità psico-fisiche o colpite da differenti patologie.

La tutela della “salute” dell’individuo, compreso l’incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell’impegno sociale che *Vita Serena Società Cooperativa* ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

Con il presente documento, si vuole descrivere la governance e l’organigramma della cooperativa, nonché evidenziare con la carta dei servizi le attività e i servizi erogati, passando attraverso il processo di gestione dei servizi, il piano di formazione e gli strumenti di monitoraggio adottati dalla stessa per la valutazione qualitativa di quanto erogato.

Per comodità, a seguire nel presente documento, *Vita Serena Società Cooperativa Sociale Onlus* verrà abbreviato in “*Vita Serena*”.

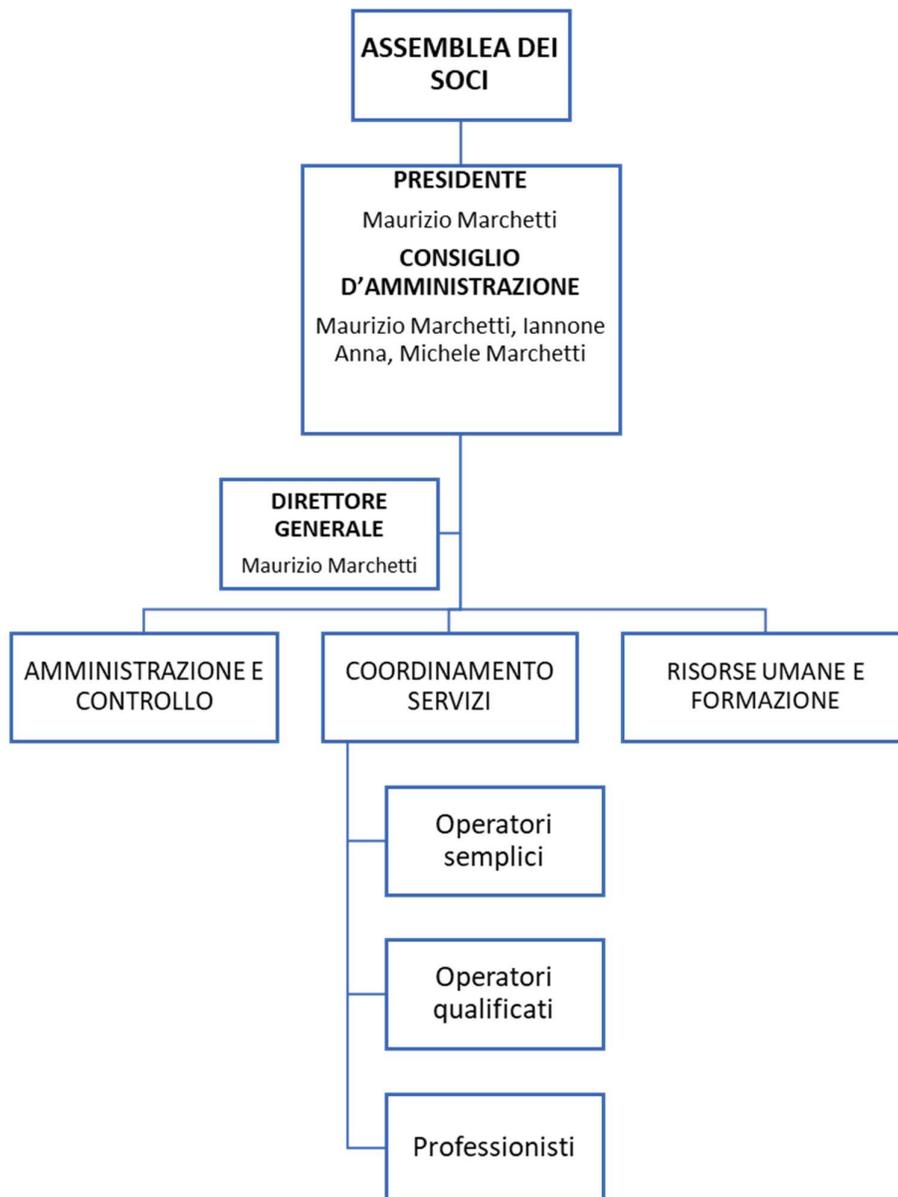
GOVERNANCE

La cooperativa è governata da un **Consiglio di Amministrazione** che viene eletto dall’Assemblea dei soci, come previsto dallo Statuto Sociale.

Il CdA ha il compito di governare la cooperativa e di definire le strategie aziendali di medio e lungo periodo. Lo stesso è presieduto da un presidente (Maurizio Marchetti) che rappresenta legalmente la cooperativa.

La funzione di Direzione Generale è assunta dal Presidente, il quale dirige tutte e tre le macroaree che compongono la struttura di governance della cooperativa: Amministrazione e controllo, Coordinamento servizi, Risorse umane e formazione.

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

Direzione Generale

La direzione ha la responsabilità della gestione della cooperativa, ha il compito di supervisionare tutti i processi aziendali al fine di raggiungere quanto previsto dallo statuto sociale.

Tale figura riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione.

In particolare, questa funzione:

- Pianifica e propone gli investimenti
- Definisce le strategie organizzative
- Nomina l'RSPP,
- Verifica periodicamente il risultato economico della cooperativa
- Approva il piano annuale della formazione
- Autorizza assunzioni, ferie e permessi
- Gestisce le relazioni e gli accordi con l'esterno
- Pianifica ed effettua l'attività di promozione e pubblicizzazione dei servizi della cooperativa
- Definisce e verifica gli standard operativi e qualitativi
- Coordina ed è responsabile delle tre aree principali: Amministrazione e Controllo, Coordinamento dei Servizi, Risorse Umane e Formazione

Amministrazione e Controllo

L'area Amministrazione e Controllo è l'area a supporto della Direzione Generale.

Pianifica, gestisce e controlla tutte le attività amministrative, finanziarie e fiscali.

In particolare, questa funzione:

- Controlla i flussi finanziari
- Segue le operazioni di budget, contabilità generale
- Gestisce le risorse umane sotto il profilo amministrativo
- Effettua le attività di controllo economico periodiche
- Compila mensilmente i fogli presenze coordinandosi con lo studio paghe
- Gestisce i rapporti con il commercialista
- Effettua i pagamenti nei confronti dei fornitori e dei collaboratori

- Emette ed invia ai clienti le fatture per le prestazioni erogate
- È responsabile della conservazione e dell'archiviazione della documentazione fiscale, contabile e bancaria

Nel caso di Vita Serena, tali attività sono coordinate e direttamente svolte dal Responsabile Amministrativo (Anna Iannone).

Coordinamento Servizi

Questa funzione si occupa di coordinare, pianificare e organizzare le attività necessarie all'erogazione dei servizi offerta dalla cooperativa.

Il coordinatore è l'elemento che unisce i fabbisogni provenienti dalle famiglie e le attività svolte dagli operatori, con lo scopo di raggiungere la soddisfazione dei clienti nel servizio erogato e contestualmente monitorarne la qualità.

Il coordinatore è un ruolo cruciale all'interno della cooperativa e le principali responsabilità di tale funzione sono:

- Gestisce il contatto diretto con i clienti
- Elabora le offerte in base alle richieste dei clienti e al loro fabbisogno
- Sovrintende le varie fasi di erogazione dei servizi
- Si occupa della stesura della cartella assistenziale personale raccogliendo le specifiche necessità individuali e/o famigliari
- Effettua gli eventuali confronti con il medico curante, il personale di reparto, i servizi sociali pubblici presenti sul territorio e la famiglia dell'assistito
- Si occupa dell'organizzazione dei servizi verificando le eventuali disponibilità degli operatori
- Si occupa del monitoraggio della qualità del servizio a conclusione dello stesso
- E' in costante contatto con il Responsabile delle risorse umane e della formazione per evidenziare eventuali aree di miglioramento da considerare nei piani formativi

Il personale che opera in tale ambito è composto da:

- Operatori semplici: operatori non qualificati con esperienza almeno biennale in servizi di assistenza alla persona
- Operatori qualificati: operatori abilitati da specifico attestato pubblico o privato
- Professionisti: infermieri, fisioterapisti, logopedisti o altri operatori sanitari professionali in possesso di relativi diplomi ed iscritti all'albo professionale.

Nel caso di Vita Serena, tali attività sono coordinate e direttamente svolte dal Responsabile dell'Area Coordinamento servizi (Maurizio Marchetti).

Risorse Umane e Formazione

L'area Risorse umane e formazione si occupa di tutte le attività attinenti la ricerca, lo sviluppo e la formazione del personale.

In particolare tale funzione:

- Si occupa di selezione e reclutamento del personale
- Garantisce una corretta gestione del personale della cooperativa in modo che risulti funzionale agli obiettivi della cooperativa
- Stabilisce i programmi di sviluppo e di formazione rilevando le differenti necessità formative dei collaboratori
- Elabora gli strumenti di valutazione dei collaboratori, motivando e capendo le esigenze del personale
- Prende visione delle candidature, analizza i curricula, effettua colloqui conoscitivi con i candidati

Nel caso di Vita Serena, tali attività sono coordinate e direttamente svolte dal Responsabile delle Risorse umane e formazione (Dott. Michele Marchetti).

PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

L'attività della Cooperativa viene quotidianamente seguita dai soggetti in capo alle diverse funzioni. La programmazione dell'attività segue un processo standard definito da Vita Serena, suddiviso in una serie di processi che permettono il monitoraggio dei servizi erogati, l'autovalutazione dei risultati e l'individuazione di azioni correttive e di miglioramento alle quali partecipano tutti gli attori coinvolti. Il processo di programmazione e monitoraggio dell'attività è così strutturato:

1. **CONTATTO:** avviene attraverso telefonate, e-mail o visita in ufficio da parte degli utenti, nella maggior parte dei casi sono i familiari di anziani, disabili o persone ricoverate all'interno di strutture ospedaliere o anziani residenti all'interno di case di cura/case di riposo.
2. **ANALISI DEI BISOGNI:** tale attività viene svolta dal Coordinatore dei Servizi, il quale attraverso la compilazione del PAI (Piano di Assistenza individuale) va ad analizzare i bisogni degli utenti.
3. **ELABORAZIONE DEL PREVENTIVO:** sulla base di quanto emerge dalla compilazione del PAI il Coordinatore elabora il preventivo ai clienti.
4. **SCELTA DEL TIPO DI OPERATORE:** una volta che il cliente accetta il preventivo il Coordinatore individua gli operatori più adatti al tipo di servizio da svolgere.
5. **LETTERA DI INCARICO:** è il documento ufficiale con il quale la Cooperativa ed i clienti concordano il prezzo dei servizi che verranno erogati.
6. **INIZIO SERVIZIO:** è il momento in cui inizia l'attività dell'operatore della Cooperativa.
7. **MONITORAGGIO INTERMEDIO:** il Coordinatore dei Servizi esegue un monitoraggio nel corso del servizio confrontandosi sia con la famiglia che con l'operatore incaricato.
8. **FINE SERVIZIO:** è la fase di chiusura nella quale si conclude il servizio all'utente.
9. **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO:** sia la famiglia che l'operatore compilano un questionario valutativo composto da una serie di domande alle quali viene dato un giudizio di assenso o dissenso.
10. **EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE:** i questionari di valutazione del servizio vengono esaminati dal Coordinatore del Servizio il quale ne sintetizza il risultato, lo espone

all'operatore ed insieme valutano le azioni correttive volte ad un miglioramento continuo del livello di soddisfazione e di qualità dei servizi offerti.

PIANO FORMATIVO

OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE

Nell'ambito dei servizi rivolti alla persona, i percorsi formativi assumono un ruolo centrale, poiché hanno lo scopo di mettere in atto una serie di attività con l'obiettivo di aumentare le competenze dei professionisti impiegati e raggiungere obiettivi comuni alla cooperativa.

I percorsi formativi sono volti:

- al miglioramento continuo della qualità ed alla relazione con gli assistiti;
- all'accrescimento delle competenze professionali;
- a evidenziare gli obiettivi della Cooperativa, nel rispetto del principio di condivisione;
- all'aggiornamento in base alle nuove normative emanate in materia;
- alla revisione continua e aggiornamento delle tecniche di presa in carico dell'assistito.

RISORSE

La Cooperativa mette a disposizione un budget annuo per sostenere i costi per la formazione dei propri collaboratori, oltre ad eventuali rimborsi delle spese sostenute.

TEMPI

Gli obiettivi di formazione nascono in risposta ad un panorama in costante evoluzione. Per tale motivo, i tempi di erogazione di corsi di formazione variano a seconda delle necessità rilevate.

La cooperativa garantisce almeno una sessione formativa all'anno a tutto il personale che entra in contatto con gli utenti. In questo modo viene garantita una costante attenzione ai fabbisogni delle persone e delle loro famiglie e contestualmente viene monitorato il livello di professionalità e preparazione dei collaboratori.

Sempre una volta all'anno La Cooperativa organizza una giornata di informazione/formazione rivolta ai soci della cooperativa, ma anche alle famiglie e caregiver, con lo scopo di istruire i partecipanti sulle tecniche di base dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio.

BISOGNI FORMATIVI

La rilevazione dei bisogni viene effettuata partendo dall'esame dei piani realizzati precedentemente sulla base delle richieste specifiche che vengono espresse dai collaboratori. Nella sessione annuale di formazione del personale che entra a contatto con gli utenti ci si concentra principalmente sulla gestione delle dinamiche relazionali in generale e sulla gestione delle relazioni con gli utenti stessi, differenziandola per le varie problematiche che si incontrano abitualmente nell'attività e sull'invecchiamento attivo.

In aggiunta a questo, si elencano di seguito specifiche attività di formazione svolte per Vita Serena:

- Formazione per le figure socio-sanitarie: Organizzati dal responsabile della formazione in collaborazione con la scuola di formazione della rete nazionale di Privatassistenza.
- Formazione per le figure amministrative: Organizzati presso lo Studio Landi Commercialista e Consulente del lavoro di Vita Serena con sede a Verona.
- Formazione per la normativa cogente: Organizzati da Studio KOMPASS , da professionisti, dal medico competente o da altri soggetti riconosciuti.

VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIANO

Al termine dei corsi si raccolgono le opinioni dei partecipanti con lo scopo di verificare l'approccio e l'utilità dell'evento formativo. Annualmente il Responsabile della Formazione presenta al CdA la valutazione sui corsi seguiti e l'impatto che i medesimi hanno avuto sulle competenze dei collaboratori.

In base alle rilevazioni ed alle valutazioni effettuate potrà essere aggiornato, corretto o integrato il piano formativo.