



IL CAMMINO  
Cooperativa Sociale ONLUS

**carta dei servizi**

### **La mission**

"Il Cammino" si è costituita nel 1985 per iniziativa di un gruppo interdisciplinare di operatori, tutti provenienti da una lunga esperienza di volontariato in strutture per tossicodipendenti, ambito di intervento che ha caratterizzato il lavoro della Cooperativa nel suo primo decennio di vita, determinando lo sviluppo di metodologie che favorissero un percorso di qualità per l'utente, coinvolgendone il bagaglio di valori e la storia personale, come elementi preziosi per il tracciamento del percorso individualizzato di cura, crescita e autonomia.

Prioritario obiettivo, quindi, è quello di intervenire nel processo di crescita di ogni singola persona, valorizzandone le risorse e sostenendola nel percorso di autonomia, con una attenzione che si focalizza quindi anche sulla sua famiglia, sulla rete sociale, sulla rete dei servizi; è inoltre fondamentale calibrare i tempi dell'intervento, al fine di evitare effetti paradossali quali la cronicizzazione e favorire - al contrario - un percorso di svincolo e progressiva autonomia.

Tenendo vivo il medesimo principio secondo cui ogni essere umano è portatore di valori, il lavoro della Cooperativa si è arricchito di nuove aree di intervento e di professionalità sempre più specifiche rispetto alle varie tipologie di disagio sociale, attraverso una prassi e una cultura sempre più consolidate ed esportabili anche in nuovi contesti di lavoro.

È importante poter contare su un insieme di risorse che possano garantire capacità, esperienza e qualità del lavoro, un patrimonio da salvaguardare anche attraverso la garanzia di un equo compenso, che consenta al singolo professionista di continuare a scegliere il suo lavoro nel sociale. In questa ottica strumenti come la formazione interna, la supervisione, la partecipazione indistinta (lavoratori soci e non) alle riunioni assembleari, sono strumenti importanti che permettono di creare spazi di condivisione rispetto alla storia della cooperativa e ai suoi modelli di riferimento.

Una caratteristica che accumuna tutti i settori di intervento fin dalla fondazione della Cooperativa è la gestione di strutture residenziali. La residenzialità è uno strumento potente, che rischia però di diventare marginalizzante se non si tengono sotto controllo alcune variabili importanti: la permeabilità con il territorio, il mantenimento dei legami, la certezza della possibilità di risperimentarsi, la garanzia di tempi limitati dell'intervento. E poi c'è il tema connesso alle regole: è fondamentale domandarci sempre il senso e il significato di ogni regola. A che serve? Che cosa tutela? Solo dopo aver identificato delle risposte adeguate a queste domande è possibile comprendere se una regola ha senso in termini di efficacia dell'intervento.

Molto del lavoro riguarda anche le relazioni con l'esterno e la cura di esse: essenziale è lo sviluppo delle partnership, un fenomeno che si è rafforzato nel tempo e di sostanziale importanza per superare la logica della competizione e andare verso una maggiore complessità. Lavorare con i partner ci ha permesso di entrare in contatto con quei territori difficili da raggiungere, ed è un'importante esperienza di confronto lavorativo per gli operatori attraverso l'analisi "sul campo" di tipologie di gestione diverse. Le partnership inoltre rappresentano uno strumento di contrasto allo sviluppo di rischio di autoreferenzialità delle organizzazioni del privato sociale, rispetto alla metodologia di riferimento e alla qualità delle esperienze maturate.

Questa apertura, in un'ottica di responsabilità pubblica, ha creato sempre più l'opportunità di partecipare a gruppi di lavoro a livello nazionale ed internazionale, ed ha incrementato le competenze per conoscere e condividere i fenomeni sociali, storici e politici in atto, e per divenire interlocutori locali validi rispetto alle scelte politiche inerenti i temi affrontati. In questo contesto, è importante sottolineare la trasparenza nel rendicontare i fondi affidati dalla Pubblica Amministrazione e la certificazione del Sistema di Gestione di Qualità documentato secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

### **La vision**

In merito al principio metodologico utilizzato nei confronti delle persone prese in carico, obiettivo prioritario è l'offerta di un ventaglio di interventi (modulati anche sovrapponendo diverse aree di interesse) mirati a considerare la persona nella sua integrità, puntando all'acquisizione di competenze che ne determinino l'autonomia ed il benessere nel tempo.

Nella gestione e nell'approfondimento dei rapporti di rete - sia a dimensione locale, che nel confronto con organismi nazionali e sovranazionali l'intento è quello di essere sempre attivi e alla pari nella partecipazione ai contesti di interlocuzione politica, con l'obiettivo di influenzare gli orientamenti delle politiche sociali. L'obiettivo, il cui raggiungimento è divenuto sempre più complesso col passare degli anni, è quello di operare in un circolo virtuoso in cui la ripartizione delle risorse economiche promuova l'intervento sociale verso uno spazio maggiore e primario, delineando il rapporto con la committenza su modalità più elastiche e focalizzate sui risultati.

Nell'ambito della progettualità l'obiettivo cui tendere è quello di intensificare gli investimenti sia dal punto di vista delle risorse umane che da quello dei finanziatori, diversificando i committenti dagli interlocutori abituali ed incrementando le figure professionali coinvolte in questo ruolo, fondamentale per la vita e la crescita della cooperativa. Il punto di partenza per l'incremento delle opportunità di partecipazione a gare o proposte di progetto è individuato nella domanda del territorio a cui destinare interventi innovativi, di qualità ed efficaci. Il gruppo di lavoro che si dedica alla ricerca, selezione e redazione dei progetti ha accesso a sostegni economici e a formazione specifica sull'argomento.

Un ulteriore principio ispiratore comune risiede infatti nell'attenzione alle condizioni di lavoro da garantire a tutti gli operatori: un compenso adeguato e la continuità lavorativa possono permettere al professionista di continuare a scegliere Il Cammino e a contribuire con il proprio bagaglio di storia, esperienza e professionalità all'evoluzione della cooperativa. Pur riservando ai soci particolari condizioni rispetto alle decisioni assembleari e gli incarichi di responsabilità, riunioni e assemblee ordinarie coinvolgono indistintamente tutti i collaboratori in carico alla cooperativa nell'aspirazione di ottenere una organizzazione sempre più partecipata, trasparente e condivisa, che possa aumentare progressivamente la propria base sociale aumentando le possibilità di crescita professionale e qualità del lavoro.

### **Principi operativi**

La storia della Cooperativa evidenzia come, partendo dall'area e dalle competenze specifiche legate al lavoro con le tossicodipendenze, il nostro interesse si sia allargato a tematiche che da un lato sembravano interrelarsi tra loro, dall'altro richiedevano una sempre maggiore acquisizione di risorse in termini umani e professionali. Tale espansione ci ha orientati ad acquisire col tempo una modalità di lavoro che ha teso sempre di più a fare propri una serie di elementi importanti.

Primo di questi **l'orientamento ai risultati**, che si realizza attraverso la valutazione, il monitoraggio e la verifica degli interventi, ma anche analizzando la richiesta esplicita che l'utenza manifesta al momento del contatto; nostro primario obiettivo è quello di intervenire nel processo di crescita della persona valorizzandone le risorse e sostenendola nel percorso di autonomia.

È molto importante che **l'attenzione sia rivolta alla persona**, non soltanto in termini di risposta ai bisogni che essa mostra, ma soprattutto per metterne in luce ed incentivarne le risorse; l'analisi dei bisogni, secondo il nostro approccio, deve essere effettuata per fornire risposte complesse, articolate e dotate di senso, ma soprattutto per garantire un intervento legato ad una logica di maturazione e crescita dell'individuo.

Inoltre, lavorare con la persona significa anche riferirsi ai **sistemi** di cui fa parte; la nostra attenzione si rivolge quindi in primo luogo alle famiglie delle persone in carico, alla rete sociale, alle storie, con una focalizzazione chiara sui **tempi dell'intervento**.

Perché siano coerenti ed efficaci, gli **obiettivi** devono essere **condivisi**; questo è incentivato attraverso opportunità di confronto che coinvolgono i vari referenti: incontri periodici tra i responsabili dei vari servizi ed il consiglio di amministrazione, riunioni inter aree e inter servizi, analisi dei progetti. Sono di fondamentale importanza anche le riunioni di staff e le supervisioni di ogni singolo progetto o servizio, che, partendo dall'analisi dei casi seguiti, rilevano di volta in volta l'aderenza ad una progettualità comune, i diversi approcci e la possibilità di valorizzarli in un'integrazione proficua.

Nel concreto, in termini di **gestione di processi e fatti**: è importante partire dai piccoli accadimenti, dalla quotidianità di ogni esperienza, a garanzia di attivazione di qualunque processo dotato di senso; lo sforzo continuo in questa direzione, anche se molto oneroso, permette di sostanziare maggiormente il lavoro in atto e renderlo più comprensibile ai vari interlocutori e anche a noi stessi.

Perché gli obiettivi finora esplicitati vengano realizzati, è necessario lavorare al giusto **coinvolgimento e sviluppo delle persone**: riteniamo fondamentale porre quanta attenzione possibile agli operatori che sono coinvolti nelle attività della nostra Cooperativa a tutti i livelli, fin dal momento del loro ingresso.

L'aver reso strutturali le figure dei **referenti d'area** e, all'interno dei singoli servizi e progetti, le **figure del responsabile e del coordinatore**, rende più fluido il lavoro degli operatori, più specifiche le competenze di ognuno e permette di valorizzare maggiormente le capacità acquisite, con un monitoraggio continuo delle singole professionalità.

### Profilo dell'ente

#### **Formazione**

I coordinatori e i responsabili delle aree e dei servizi hanno il compito di effettuare una pianificazione strategica rispetto ai rapporti operativi con i committenti, rilevare bisogni e aspettative rispetto agli interventi degli operatori, focalizzare i propri temi di interesse con un'attenzione specifica alle modifiche legislative, mantenere una comunicazione costante con il CdA, evidenziando evoluzione, progettualità e nodi problematici, curare la progettualità del settore ed organizzare la formazione interna della cooperativa.

La cooperativa, attraverso il CdA ed i responsabili/coordinatori, si preoccupa di garantire almeno 30 ore di formazione annuale per ogni operatore, occupandosi dell'organizzazione e della gestione di moduli interni (anche attraverso la partecipazione a convegni o seminari organizzati dall'ente) e di individuare occasioni esterne.

Gli ambiti su cui la formazione può insistere, e che variano ogni anno, sono i seguenti:

- adolescenti e giovani
- dipendenze e nuovi stili di consumo
- immigrazione e tratta; integrazione sociale
- carcere e alla marginalità sociale
- sostegno a persone con gravi fragilità sanitarie
- gestione delle dinamiche di gruppo
- orientamento ed inserimento lavorativo categorie svantaggiate
- peculiarità del lavoro nell'ambito della residenzialità
- peculiarità del lavoro nell'ambito della territorialità
- lavoro di rete
- monitoraggio e valutazione degli interventi
- sicurezza nei luoghi di lavoro
- temi specifici sui quali si rileva la necessità di formazione obbligatoria

I moduli formativi hanno anche l'obiettivo di ottenere un maggiore coinvolgimento da parte degli operatori, una maggiore comprensione ed adesione ai valori e alla mission dell'ente nonché di offrire uno spazio per riflettere rispetto ai diversi ruoli rivestiti ed ai compiti ad essi richiesti..

Ogni anno CdA e referenti d'area hanno il compito di aggiornare le tematiche in esame da ogni punto di vista, evidenziando nuovi argomenti di interesse e nuovi bisogni tra gli operatori coinvolti.

Il ruolo dei responsabili/coordinatori nella formazione è sia quello di gestire direttamente alcuni spazi relativamente agli argomenti di loro pertinenza che di organizzare il contributo di formatori esterni, fungendo in quel caso da tutors d'aula.

Per quanto riguarda invece la formazione esterna, la Cooperativa si impegna a garantirne ad ogni operatore almeno 15 ore l'anno, attraverso i seminari organizzati dal CNCA e i contatti con le Università e le scuole di formazione, sia su temi specifici che di interesse generale, sempre attraverso il monitoraggio dei referenti d'area che operano sia per reperire all'esterno le necessarie opportunità formative, sia nel selezionare quelle direttamente fornite dagli operatori.

### **Criteri per accessibilità dei servizi**

Ogni progetto o servizio ha molto ben delineati quelli che sono i criteri di accesso, esplicitati sia alla committenza che all'utenza.

Obiettivo comune è rendere per quanto possibile "morbido" l'ingresso del beneficiario all'interno del servizio, dal momento che questa è considerata come una condizione necessaria affinché l'intervento possa sortire un effetto positivo. In linea di massima, comunque, la prassi si diversifica rispetto ai servizi in convenzione e quelli a diverso regime:

- per quanto riguarda i servizi in convenzione, essi sono contattati dagli organismi preposti con i quali si mantiene un filo diretto ad ogni livello, e quindi anche rispetto alla possibilità di accoglienza;
- per quanto riguarda i servizi accreditati, vengono effettuati colloqui tra il responsabile ed i rappresentanti dei servizi sociali, valutando rispetto al grado di necessità e alla congruenza rispetto al contesto.

Quando è possibile, alcuni servizi della cooperativa si integrano tra loro per fornire un intervento completo ed articolato, in un'ottica che rispetti la complessità dell'individuo.

La presenza, all'interno di ogni servizio, di un regolamento, stilato nel rispetto dei principi di civile convivenza e a tutela dei diritti delle persone, delineante diritti e doveri dell'utenza, è un elemento di ulteriore selezione della stessa, sia al momento dell'ingresso, poiché la condivisione di tale regolamento risulta imprescindibile, sia durante il percorso, fungendo anche da strumento di monitoraggio rispetto all'adesione del beneficiario al senso del progetto ed alla sua soddisfazione in itinere in relazione alle aspettative.

In ogni caso, ogni servizio definisce al proprio interno le caratteristiche del target che può accogliere, rispetto alle proprie competenze specifiche e alle necessità rilevate di volta in volta attraverso il confronto con altri enti e lo studio del territorio.

### Strumenti e metodologie di rilevazione del bisogno del beneficiario

L'intero percorso di accoglienza è improntato all'analisi del bisogno e del suo progressivo variare, affinché il beneficiario possa essere effettivamente tutelato nei suoi bisogni, nel rispetto dei tempi, e perché possa garantire la sua adesione al percorso nelle diverse fasi.

1. **Fase iniziale di pre-invio** da parte dei servizi sociali: il committente effettua una prima lettura del bisogno e ne elabora le direttrici fondamentali congiuntamente con il responsabile del servizio. Quest'ultimo ne riferisce all'équipe di lavoro elaborando una prima ipotesi d'intervento.  
Strumenti: colloqui  
Metodologia: lavoro di rete
2. **Fase di invio effettivo:** la lettura del bisogno viene integrata, elaborata ed arricchita attraverso un percorso di vera e propria *analisi della domanda* messo in opera attraverso frequenti colloqui con il beneficiario ed eventualmente con la famiglia o altre figure responsabili. Di questa fase si occupano l'équipe ed il responsabile del servizio.  
Strumenti: Scheda d'ingresso – colloqui individuali  
Metodologia: analisi della domanda
3. **Formulazione del progetto individuale:** il beneficiario, supportato dall'équipe, traccia le direttrici fondamentali del suo progetto individuale che si va a costituire come vero e proprio contratto con tutti i referenti.  
Strumenti: Progetto – contratto; utilizzo della *relazione* come strumento principe del lavoro educativo  
Metodologia: elaborazione e concertazione del programma di intervento
4. **Verifiche in itinere:** ogni 2 mesi circa il progetto individuale viene ridiscusso, rielaborato e rimodulato in funzione della valutazione relativa al raggiungimento degli obiettivi fissati in fase iniziale e del mutare dei bisogni; di volta in volta il progetto viene ridefinito ed integrato con obiettivi di livello superiore. Il senso di tali verifiche è legato al monitoraggio della soddisfazione dei bisogni del beneficiario, alla sua adesione al progetto, ai cambiamenti che possono presentarsi durante il percorso. È fondamentale che il monitoraggio venga effettuato con incontri ravvicinati, in modo da poter cogliere ed affrontare tempestivamente le problematiche che si presentano, prima che la situazione di disagio si cronicizzi rendendo difficile qualsiasi tipo di intervento. Ogni anno, in linea con le procedure relative alla certificazione di qualità, in ogni servizio e progetto viene somministrato il questionario di soddisfazione degli utenti, utile strumento di monitoraggio dell'andamento del servizio e soprattutto della relazione con gli operatori.

#### Strumenti e metodologie di rilevazione del bisogno del beneficiario potenziale

La rilevazione dei bisogni si realizza su due principali livelli:

##### **Primo livello: rilevazione diretta.**

A questo livello si collocano tutte quelle azioni di ricerca sul territorio che mirano ad acquisire elementi distintivi della configurazione dei bisogni della popolazione target e delle loro possibili evoluzioni. Le liste di attesa per l'accesso ai servizi sono elementi portanti di questo tipo di valutazione.

##### **Secondo livello: rilevazione indiretta o differita.**

A questo livello, invece, si collocano le azioni mirate al mantenimento di uno stretto contatto con gli organismi, istituzionali e non, che operano nel territorio.

1. Partecipazione ai principali tavoli di consultazione istituiti sul territorio comunale, provinciale e regionale riguardanti le tematiche sociali. Tali tavoli vedono la partecipazione di rappresentanti della Pubblica Amministrazione e del Terzo Settore.
2. Adesione a enti di coordinamento.
3. Partecipazione ad una rete di collaborazioni a livello territoriale.

#### Modalità di funzionamento dei servizi

Sia per gli strumenti di informazione che per quelli di comunicazione, è necessario suddividere tra organizzazione centralizzata dell'ente e organizzazione capillare di ogni servizio o progetto

A livello di organizzazione centralizzata, la Cooperativa dispone di una sede sita in Via A. Vanzetti 4 – 00149 Roma, dove è attiva una segreteria aperta dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 15.00; la segreteria dispone di 2 linee telefoniche, di quattro indirizzi di posta elettronica e un indirizzo di posta certificata; dispone inoltre di un Sito Internet ([www.ilcammino.org](http://www.ilcammino.org)) dove sono specificati servizi e progetti in cui è impegnata e della presente Carta dei Servizi, dove sono contenute tutte le informazioni necessarie. Ogni progetto, inoltre, è dotato di una brochure che ne riassume sinteticamente il funzionamento sulla base di linee metodologiche condivise con la committenza; i servizi residenziali sono anch'essi dotati della propria Carta dei Servizi. Periodici aggiornamenti sull'andamento dei progetti sono condivisi sulle pagine social dell'ente (Facebook: Il Cammino Cooperativa Sociale Onlus e Instagram: [ilcammino\\_cooperativa\\_sociale](https://www.instagram.com/ilcammino_cooperativa_sociale)).

La segreteria è sempre aggiornata rispetto alle posizioni contrattuali ed assicurative relative ai beneficiari ed agli operatori, e si occupa di tutti gli adempimenti legali e burocratici.

La segreteria è dotata inoltre di strumenti informatici o cartacei attraverso i quali vengono archiviate le informazioni riguardanti l'utenza (presente e passata) di tutti i servizi gestiti dall'ente, nel rispetto della legge in materia di privacy (la cooperativa ha infatti ottemperato agli obblighi di legge sulla privacy secondo il GDPR Regolamento UE 2016/679 e in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 aggiornato dal D.Lgs. 101/2018) con la consulenza della Società "Attivo Tech".

Inoltre, nel rispetto dei nuovi obblighi secondo il GDPR Regolamento UE 2016/679 è stato affidato l'incarico di responsabile esterno della Protezione dei Dati (RPD) al Dott. Giuseppe Benincasa.

Questo tipo di organizzazione fa sì che le richieste di informazioni che pervengono alla segreteria possano essere evase:

- a) immediatamente, attraverso la consultazione degli archivi informatici e/o cartacei
- b) nel giro di poche ore, attraverso la consultazione telefonica del responsabile del servizio/progetto rispetto al quale viene effettuata la richiesta.

Per quanto riguarda gli strumenti di informazione ai beneficiari, ogni progetto e servizio utilizza dei parametri specifici connessi alle diverse modalità di lavoro, comunicati in fase di ingresso.

Per quello che attiene gli strumenti di comunicazione relativi all'utenza, ogni servizio gestisce al proprio interno materiale informativo (schede, relazioni, eccetera) utilizzato sia per comunicazioni ordinarie – e quindi pianificate in accordo con la committenza - che per comunicazioni urgenti – che possono essere fornite in tempi relativamente brevi. Tutto il materiale relativo all'operatività del singolo progetto o servizio, riassunto nella scheda servizio, è conservato o in forma cartacea in appositi schedari chiusi a chiave e gestiti dallo staff e dal responsabile, o attraverso un computer dotato di password.

### **Procedure di gestione reclami**

La garanzia di offrire una modalità centralizzata di funzionamento risponde anche alla richiesta da parte dei beneficiari di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

È bene sottolineare però come questa possibilità sia comunque aggiunta a quella gestita direttamente all'interno di ogni singolo servizio, dove è formalizzata dal regolamento la possibilità di effettuare momenti di incontro con il responsabile, ed eventualmente gli operatori, per esporre da parte dell'utenza eventuali ricorsi e lamentele, e dove il questionario di soddisfazione risulta un utile strumento in questa direzione

La procedura centralizzata di gestione del reclamo e del disservizio comprende:

1. Registrazione da parte del personale di segreteria di:
  - Generalità del facente reclamo/ denunciante il disservizio e numero di telefono dove sia possibile contattarlo.
  - Servizio per il quale presenta reclamo o di cui si vuole denunciare il cattivo funzionamento
  - Motivo della lamentela
2. Nel caso in cui il reclamo si riferisca a eventi per i quali è possibile trovare una immediata soluzione si provvede subito al soddisfacimento della richiesta.

Nel caso in cui il reclamo o la denuncia del disservizio riguardino eventi di una certa complessità per cui non sia possibile una soluzione immediata, il personale addetto alla segreteria provvede a contattare immediatamente il responsabile/referente del servizio oggetto del reclamo. Quest'ultimo esamina nel merito le motivazioni della segnalazione e, congiuntamente con la Presidente della Cooperativa o un membro del C.d.A, individua una modalità di soluzione del problema, laddove possibile, avviando una procedura di non conformità.

Per quanto riguarda gli adempimenti connessi alla legge 231, ai sensi dell'art. 4 del D.lgs. 24/2023 Il Cammino Cooperativa Sociale ha adottato appositi canali interni per ricevere segnalazioni di violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea, che ne ledano l'interesse o l'integrità, di cui il segnalante sia venuto a conoscenza in un contesto lavorativo, il Whistleblowing.

Inoltre, ha adottato una specifica Istruzione Operativa per definire le modalità di gestione da adottare nei primi momenti successivi ad un Evento Critico occorso nell'ambito dei servizi/attività della Cooperativa in riferimento ad atti di SAS (sfruttamento e abuso sessuali). La finalità è quella di adottare le necessarie cautele per arginare i possibili rischi derivanti dall'evento per beneficiari/e, dipendenti, soci, collaboratori/trici interni ed esterni, consulenti, operatori ed operatrici presenti nelle quali la Cooperativa è operativa, in linea con la policy PSAS.

### Attivazione di programmi di valutazione, monitoraggio, verifica e miglioramento della qualità

La cooperativa ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2008 nel 2011, la certificazione ISO 9001:2015 nel 2017, ed ottempera a tutte le procedure previste dal sistema, con l'obiettivo del monitoraggio continuo e della tracciabilità. Le azioni sono volte a garantire processi interni ed esterni all'organizzazione e considerano alcune variabili.

### **A) Variabili legate all'organizzazione**

Obiettivo di qualità relativo all'organizzazione è realizzare e mantenere operativo un intero sistema di offerta efficiente, in linea con la richiesta esterna, congruente con la mission ed adeguato alle aspettative degli operatori ai vari livelli, attraverso l'utilizzo di alcuni parametri:

- Quantificazione delle attività svolte, con l'obiettivo di controllare nel tempo i flussi di lavoro, il livello di soddisfazione degli utenti, il raggiungimento degli obiettivi.
- Monitoraggio del grado di soddisfazione dei lavoratori attraverso colloqui effettuati dalla responsabile del personale, anche all'interno degli staff operativi.
- Monitoraggio della domanda: la stretta relazione con i committenti, a livelli diversi, ci permette di essere direttamente presenti al momento della domanda e soprattutto sui territori, analizzandone sistematicamente punti di forza e di debolezza.
- Pianificazione ed analisi finanziaria, che permette di monitorare tutte le entrate e le uscite correlandole ad ogni singolo progetto o servizio, in una logica di trasparenza.

### **B) Variabili legate al progetto/servizio**

La Cooperativa utilizza da anni un sistema integrato di valutazione, monitoraggio e verifica della qualità dei servizi offerti; allo stesso tempo alcuni settori hanno sviluppato ulteriori strumenti di analisi, per rispondere alle caratteristiche degli stessi. In linea generale, il protocollo comprende:

- 1) Compilazione e analisi di report qualitativi, che vengono presentati dal responsabile del servizio al C.d.A. Sono previsti inoltre incontri tra ogni responsabile/coordinatore ed un membro del C.d.A. nella sede del servizio stesso.
- 2) Verifica del corretto impiego della modulistica e degli strumenti finalizzati a: sistematizzazione della gestione quotidiana del servizio (diario, riunioni di équipe, supervisioni); raccolta dei dati relativi all'utenza in carico; rilevazione dei dati di follow up; apertura ed aggiornamento delle cartelle cliniche; formulazione di diagnosi dove previste e predisposizione dei progetti individualizzati; rispetto dei protocolli di collaborazione con le strutture invianti. Tutta la modulistica è sintetizzata nella scheda servizio
- 3) Valutazione effettuata ogni anno dei parametri quantitativi relativi alla gestione del servizio: N° utenti accolti/mese; rapporto operatori/utenti; rapporto ore lavoro/tipo di servizi offerti.
- 4) Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti attraverso il questionario formulato ad hoc, ed incontri di monitoraggio con gli utenti, ogni tre mesi.

### Modalità di selezione degli operatori

La Cooperativa è convenzionata con alcuni atenei, diverse scuole di specializzazione per psicologi, enti di formazione professionale per educatori, che inviano i loro allievi per lo svolgimento del previsto tirocinio; si dispone pertanto di un vasto bacino di figure professionali in formazione.

La segreteria inoltre raccoglie ed archivia continuamente i curricula delle persone che inoltrano domanda di lavoro alla cooperativa su supporto informatico, in autonomia o a seguito di un annuncio.

Questi due canali di confluenza delle diverse figure professionali configurano due dei principali strumenti attraverso i quali la cooperativa opera per una nuova selezione.

La procedura avviene secondo il percorso di seguito illustrato e viene affidata al responsabile del servizio/progetto e alla responsabile del personale.

Il responsabile del servizio/progetto valuta, in base ai bisogni organizzativi specifici cui deve rispondere, la figura professionale più adatta, laddove non specificata esplicitamente dal committente.

1. Esamina i curricula relativi agli aspiranti operatori e gli elementi emersi nel corso del tirocinio nel caso in cui quest'ultimo si sia svolto presso le strutture della Cooperativa.
2. Seleziona un numero sufficiente di persone da sottoporre a colloquio.
3. Programma ed effettua i colloqui individuali, quando possibile in presenza di un altro operatore facente già parte dell'organico del servizio/progetto in questione. Durante i colloqui vengono valutati i seguenti elementi:
  - Curriculum formativo, competenze specifiche nel settore ed esperienze professionali pregresse.
  - Caratteristiche di personalità, con particolare riferimento alla capacità di lavoro in gruppo, alle competenze relazionali ed all'analisi dello stile comunicativo.
  - Attitudini, motivazioni ed interessi, a livello personale e professionale, del candidato.

Al termine della prima fase di selezione, il responsabile del progetto/servizio invia il candidato alla Responsabile del personale, che effettua un nuovo colloquio, nel quale viene esposta la mission della cooperativa, le attività trasversali, le modalità di funzionamento della segreteria e dell'amministrazione; questo con l'intento di chiarire bene al candidato l'area in cui si colloca il suo lavoro e la sua attitudine reale a muoversi in tale area. Nello stesso colloquio viene inoltre compilata la scheda anagrafica dell'operatore, ed eventuali altri documenti necessari, conservati poi in segreteria.

Il candidato effettua successivamente un periodo di prova, allo scopo di valutare l'attualizzazione degli elementi esaminati attraverso i colloqui e la capacità di integrazione con l'utenza e con lo staff stesso.

Al termine del periodo di prova gli elementi raccolti vengono esaminati congiuntamente dal responsabile/coordinatore e dalla responsabile del personale, alla presenza del candidato. Se da questo confronto emerge parere positivo si procede all'inserimento nell'organico, altrimenti si convoca un altro candidato.

Nel periodo di prova l'operatore viene affiancato da un membro esperto dello staff che è incaricato di curare l'integrazione e l'apprendimento di procedure, metodologie, prassi, modalità operative, filosofie di intervento e sistemi di tecniche propri di quello specifico servizio/progetto.

## **Attivazione di momenti di comunicazione dei risultati raggiunti**

### Comunicazione interna

Sono molti gli strumenti con cui le esperienze della cooperativa vengono condivisi tra tutti gli operatori.

L'Assemblea dei soci è lo strumento decisionale fondamentale della cooperativa, ma anche momento di confronto rispetto agli obiettivi, ai risultati raggiunti, alle strade da intraprendere.

Il Consiglio di Amministrazione, delegato dall'Assemblea alla gestione della cooperativa ed alla presa di decisioni, riceve comunicazione, dalla Presidente o dalla Consigliera informata, rispetto a tutte le evoluzioni dei progetti e dei servizi.

Gli operatori ricevono le informazioni:

direttamente dal responsabile o dal coordinatore;

nelle riunioni di staff;

negli incontri con la presidente, la responsabile del personale o con un membro del Consiglio di Amministrazione;

negli incontri di formazione

attraverso email inviate dalla cooperativa

### Comunicazione con l'esterno

Attraverso report periodicamente compilati

Attraverso l'aggiornamento del sito

Nella partecipazione ai tavoli

Nell'organizzazione di convegni a tema, o di fine progetto

Con la pubblicazione del bilancio sociale

Il Cammino Cooperativa Sociale Onlus  
La Presidente Dott.ssa Barbara Bussotti