



**COOPERATIVA
SOCIALE
P.A.E.S.E. onlus**

via Levadello 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel. 030.6189982 - 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E. onlus

**ACCREDITAMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
AMBITO TERRITORIALE N. 6 MONTE ORFANO**

CARTA DEI SERVIZI



Cooperativa aderente al Movimento Cooperativo Palazzolese
www.palazzolocoop.it

Organizzazione con sistema di gestione certificato
ISO 9001:2015. Certificate Registration No. 001108-1-IT-1-QMS
Erogazione di Servizi di Assistenza Domiciliare





**COOPERATIVA
SOCIALE
P.A.E.S.E. onlus**

via Levadello 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel. 030.6189982 - 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

BREVE PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE ECONOMICO

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. Onlus, ha sede nel Comune di Palazzolo sull'Oglio (BS) in via Levadello n.8/A. L'ufficio della sede è aperto al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal Lunedì al Venerdì.

Contatti: tel. 030.6189982 fax 030.7302276

e-mail: info@cooppaese.it; coopsocialepaese@pec.it

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. nasce nel Luglio 1993, ponendosi l'obiettivo di erogare servizi di supporto ad anziani, minori, famiglie e persone portatrici di handicap.

La Cooperativa si configura come un'organizzazione no profit, e cerca di costruire collaborazioni operative con gli Enti Pubblici e Privati volti a migliorare l'efficacia degli interventi e a promuovere percorsi di integrazione sociale sempre più strutturati e complessi.

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. è disciplinata dal principio della mutualità senza fini di speculativi; aderisce a Confcooperative Brescia, al Consorzio Solco Brescia ed è composta da 120 dipendenti. Gestisce servizi socio-sanitari ed educativi, avvalendosi dell'attività dei soci Cooperatori, di lavoratori dipendenti non soci, di volontari ed in alcuni casi di collaboratori professionali esterni.

Settori di intervento

- Servizio di assistenza domiciliare rivolto ad Anziani, Disabili o nuclei familiari in difficoltà
- Gestione del Servizio di Centro Diurno Integrato: comune di Endine Gaiano, Patronato San Vincenzo di Bergamo
- Gestione del Centro Diurno Integrato della RSA di Chiari
- Prelievi ematici a domicilio
- Gestione ambulatori infermieristici
- Gestione servizi diurni e residenziali: Servizio CDD e RSD per soggetti diversamente abili
- Servizi di Assistenza Educativa Scolastica
- Interventi nell'ambito della progettazione sociale e formazione
- Gestione di servizi diurni a bassa intensità assistenziale
- Animazione centri diurni sociali anziani
- RSA aperta

Per ciascun settore organizzativo e funzionale è prevista una figura di Responsabile e ciascun settore è organizzato con procedure proprie.





**COOPERATIVA
SOCIALE
P.A.E.S.E. onlus**

via Levadello 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel. 030.6189982 - 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Principi a cui si ispira la carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi risponde ai seguenti principi:

- **eguaglianza** - il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- **imparzialità** - i comportamenti del personale socio-assistenziale della cooperativa nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità** - l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;
- **partecipazione** - i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;
- **efficienza ed efficacia** - i servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

Premessa

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (d'ora in poi S.A.D.) è finalizzato a garantire all'utenza autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, prevenendo o rimuovendo condizioni di criticità che possono provocare situazioni di bisogno o svantaggio sociale e riducendo il rischio di istituzionalizzazione o emarginazione sociale della persona.

Il S.A.D. promuove, mantiene o recupera:

- a) l'autonomia della persona, sostenendone le capacità e le autonomie residuali;
- b) la vita di relazione e la permanenza nel proprio ambiente di vita, rafforzando la rete delle relazioni interne ed esterne alla famiglia;
- c) il sostegno delle famiglie impegnate nell'attività di cura;
- d) l'integrazione e il collegamento con i servizi socio-sanitari.





**COOPERATIVA
SOCIALE
P.A.E.S.E. onlus**

via Levadello 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel 030.6189982 - 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

Destinatari del servizio

Il servizio è rivolto alle persone o ai nuclei familiari residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 6 Monte Orfano in situazione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psicosociale o di altra natura.

MODALITA' DI EROGAZIONE E DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Per la richiesta di erogazione del servizio SAD, il cittadino si rivolge in via prioritaria al Servizio Sociale del Comune di residenza, con il quale definisce il programma assistenziale. Una volta scelto il fornitore, il PAI viene condiviso e sottoscritto dalle parti e viene avviato il servizio domiciliare.

Gli operatori e la figura di coordinamento, si interfacciano almeno una volta alla settimana ed al bisogno, per monitorare il buon andamento del servizio. Il Coordinatore relaziona al Servizio Sociale Comunale i risultati e le osservazioni derivanti dagli interventi svolti.

Il monitoraggio e la verifica del servizio, avvengono con l'ausilio di specifica modulistica strutturata.

In particolare, il Coordinatore:

- supervisiona il servizio SAD ed il lavoro degli operatori tramite incontri individuali e di équipe;
- incontra periodicamente il Servizio Sociale per verificare l'andamento del servizio e concordare eventuali azioni migliorative;
- raccoglie il fabbisogno formativo degli operatori e stende il piano della formazione per il servizio;
- si occupa della circolazione delle informazioni tra gli attori coinvolti;
- seleziona il personale idoneo allo svolgimento del servizio e comunica al Committente i dati degli operatori e relative modifiche in itinere;
- assicura la completezza dei dati relativi agli utenti in carico e revisiona tempestivamente la banca dati relativa ai casi;
- svolge verifiche delle attività, verbalizzate e trasmesse all'Ufficio Servizi Sociali;
- garantisce sostituzioni immediate del personale e ne dà comunicazione al Committente e alla famiglia telefonicamente ed alla scuola con apposito modulo;
- si attiva al fine di contenere il turn-over degli operatori in servizio, attraverso verifica costante del *benessere* dei dipendenti;
- effettua controlli sul conteggio delle ore svolte dagli operatori e sulla fatturazione al Committente;
- svolge, previa autorizzazione delle famiglie sopralluoghi per uno stretto monitoraggio dell'andamento del servizio.





**COOPERATIVA
SOCIALE
P.A.E.S.E. onlus**

via Levadello 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel. 030.6189982 - 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127585
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa P.A.E.S.E. è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi domiciliari.

CONTATTI E REFERENTI DEL SERVIZIO

La sede del Servizio di Assistenza Domiciliare è sita a Palazzolo sull'Oglio, in via Levadello, 8/a ed è aperta da Lunedì a Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,00 mentre per il sabato è attivo il numero 3481000403 a cui risponderà la coordinatrice del servizio SAD, Annalisa Vacca.

Numero di telefono fisso: 030 6189982

Numero di fax: 030 7302276

Mail: area.anziani@cooppaese.it

In orari di chiusura dell'ufficio è attiva la segreteria telefonica.

La Coordinatrice è reperibile al numero 3481000403 nei seguenti orari: da Lunedì a Sabato dalle ore 7,00 alle ore 18,00.

PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Le prestazioni minime previste fanno riferimento a:

- aiuto alla persona nella cura di sé e/o del proprio ambiente di vita: cura e igiene personale, bagno assistito;
- somministrazione dei pasti, postura e mobilitazione in base alle limitazioni funzionali, controllo, monitoraggio e corretta assunzione dei farmaci;
- riordino casa e cambio biancheria, spesa e commissioni esterne, aiuto nella preparazione dei pasti,...;
- interventi atti a promuovere uno stile di vita salubre,
- aiuto nel pianificare l'organizzazione domestica in funzione dell'autonomia e delle capacità del soggetto destinatario dell'intervento;
- aiuto alla famiglia nella cura del soggetto fragile affiancando, sollevando e sostituendo, anche temporaneamente, le famiglie nell'impegno di cura quotidiana;
- interventi volti a favorire il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità relazionali tramite l'affiancamento nei momenti di partecipazione ad iniziative socializzanti, ricreative, educative, riabilitative o di aggregazione secondo quanto previsto dal Progetto Personalizzato (es. affiancamento nella frequenza di centri diurni e di attività di animazione e socializzazione organizzate a livello territoriale,...);
- sostegno e ascolto del soggetto, nonché di chi cura ed assiste;





**COOPERATIVA
SOCIALE
P.A.E.S.E. onlus**

via Levadello 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel 030.6189982 - 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048580160 - P.IVA 02289820169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

- osservazione del contesto di vita per acquisire elementi utili alla realizzazione dell'intervento;

SERVIZI AGGIUNTIVI/MIGLIORATIVI OFFERTI

Per ogni utente che attiverà il servizio SAD con la Cooperativa P.A.E.S.E., sarà offerto a titolo gratuito un intervento domiciliare di stimolazione cognitiva con un operatore certificato secondo il modello Person Centred Care di Tom Kitwood (Università di Stirling – Scozia). In seguito sarà possibile essere inseriti nel gruppo di stimolazione cognitiva a distanza, sperimentato nel CDI di nostra gestione.

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

La Coordinatrice della Cooperativa P.A.E.S.E. rimane disponibile per le comunicazioni legate a sospensioni, cambi o disservizi che dovessero verificarsi durante l'espletamento delle prestazioni. Sarà possibile inoltre chiedere, se ritenuto necessario, incontri nella sede della Cooperativa al fine di rispondere ad eventuali dubbi dei famigliari dell'utenza assistita.

Annualmente viene distribuito un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato. L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative che l'utente aveva in relazione al soddisfacimento di un bisogno. Attraverso questo strumento è possibile verificare le prestazioni fornite dagli operatori presenti e il raggiungimento degli obiettivi del P.A.I./P.E.I. L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati, per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio.

PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo che è possibile richiedere presso i Servizi Sociali per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato.

Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (5 giorni lavorativi) a dare comunicazione agli interessati rispetto alle azioni correttive messe in campo per far fronte alle non conformità rilevate.

