

# CARTA DEI SERVIZI

Erogazione del servizio di  
assistenza domiciliare ed  
educativa rivolto a persone in  
condizioni di disabilità

AMBITO TERRITORIALE N. 6  
MONTE ORFANO

SANA società cooperativa Sociale

# CARTA DEI SERVIZI

## Erogazione del servizio di assistenza domiciliare ed educativa rivolto a persone in condizioni di disabilità

Gentile utente e gentile famiglia,

questa Carta dei servizi è l'occasione di presentare Cooperativa SANA come realtà attiva sul territorio dell'Ambito, offrendo al contempo le informazioni necessarie all'attivazione dei servizi a supporto dei progetti personalizzati a Voi dedicati.

Si tratta di un servizio che vede un'integrazione di competenze tra il vostro Comune di residenza, che resta referente per la presa in carico, verifica e valutazione delle attività, e la Cooperativa Sociale SANA, che metterà a disposizione personale in grado di intervenire in contesto territoriale e domiciliare per raggiungere gli obiettivi condivisi.

Il nostro auspicio è che la lettura di questo documento Vi permetta di comprendere l'opportunità rivolta a Voi ed alla Vostra famiglia, nonché di aiutarci ad individuare, anche con preziosi suggerimenti, modalità di erogazione del servizio maggiormente rispondenti alle Vostre esigenze.

Buona lettura,

SANA  
\_ Società  
Cooperativa  
Sociale \_



## PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI rappresenta l'impegno concreto da parte di SANA Cooperativa a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con gli Enti preposti

**diritti, regole e standard di qualità.**

Il presente documento intende quindi assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa.

## PRESENTAZIONE DI SANA COOPERATIVA SOCIALE

SANA è una Cooperativa sociale di tipo A nata a Milano nel 2014 con l'obiettivo di assistere bambini, anziani, diversamente abili, soggetti psichiatrici - ed in generale cittadini e cittadine in situazione di disagio, attraverso l'erogazione di servizi educativi, sociali, socio-assistenziali e sanitari.

Le strategie operative della nostra Cooperativa sono guidate da uno **spirito di mutualità**, interna ed esterna, e dal desiderio di intervenire nei servizi con **competenza, creatività e spinta all'innovazione**.

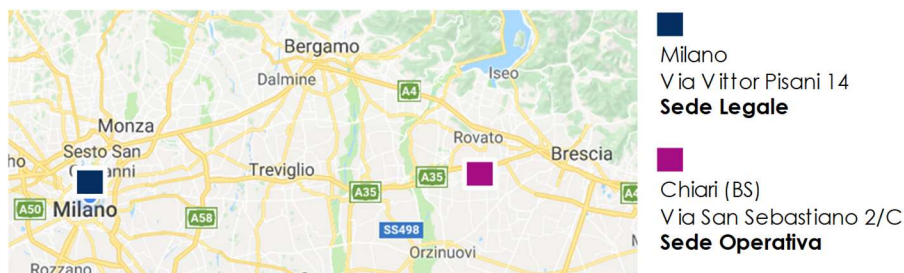
Ad ottobre 2016, grazie ad un affitto di ramo d'azienda, SANA acquisisce personale, servizi e competenze della Cooperativa Comunità Il Nucleo, storica realtà del territorio afferente alla Provincia di Brescia.

SANA si propone quindi come **soggetto radicato nel territorio**, competente, attivo nei servizi educativi rivolti a minori, famiglie, persone con disabilità, persone in condizione di fragilità.

È presente con una sede locale a Chiari e uno staff di coordinamento specializzato nel lavoro con i minori.

Opera inoltre sul territorio lombardo e ligure nella gestione di strutture residenziali complesse rivolte a persone con disabilità o anziani, in condizione di non autosufficienza.

Le nostre sedi:



## POLITICHE PER LA QUALITÀ

**Accoglienza, approccio ad personam, valorizzazione dei rapporti** di rete e famigliari, **umanizzazione, professionalità, studio e ricerca**: questo è il quadro dei valori entro il quale si collocano i servizi offerti dalla Cooperativa SANA.

**Le e gli utenti** vengono seguiti attraverso un approccio integrato all'accoglienza della fragilità che tenga conto della dimensione sanitaria, sociale, psicologica e culturale dei bisogni; nei confronti della rete parentale Cooperativa SANA vuole porsi quale riferimento certo e rassicurante, garantendo supporto in ogni fase del percorso, costi ben definiti ed informazioni puntuali.

**Le operatrici e gli operatori**, qualificati e professionalmente preparati mediante aggiornamenti continui e condivisione delle conoscenze, sono attivamente coinvolti nella progettazione individualizzata e nella condivisione degli obiettivi, nonché nell'aggiornamento del sistema di gestione e nella sua innovazione. Accolgono l'utenza con disponibilità, gentilezza e attenzione, portando rispetto per l'individuo, le sue idee, la sua cultura ed il suo stato di salute.

**La Direzione** e le persone che ricoprono le funzioni di maggiore responsabilità conducono l'organizzazione con trasparenza e onestà; nel pianificare le attività e gli obiettivi considerano con attenzione il contesto, i fattori interni ed esterni che ne possano determinare gli esiti e le parti interessate, identificandone le minacce e le opportunità in ordine ai risultati attesi, nonché le più opportune azioni volte ad affrontarle, in un'ottica del governo del rischio.

**Nei confronti dei soci** garantisce una particolare attenzione ai bisogni personali ed il coinvolgimento diretto nelle principali decisioni aziendali.

**Per gli enti locali ed i servizi sociali**, sanitari ed educativi del territorio, Cooperativa SANA vuole essere partner e valido interlocutore, serio, capace, professionalmente affidabile e sempre disposto a riesaminare il proprio operato per cercare di migliorare con continuità il livello delle prestazioni erogate.

**Per la Comunità** dei territori dei servizi nei quali opera, dei quali si sente parte integrante e ricchezza condivisa, si intende proporre e creare un progetto aperto e partecipato di integrazione e condivisione di conoscenza ed accoglienza reciproca, attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione del volontariato e proponendosi quale interlocutore professionale di rete sensibile ed attento ai bisogni del contesto.

SANA Cooperativa Sociale è in possesso di certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001:2015** specificamente attinente alla **progettazione ed erogazione di servizi**:

- Socio sanitari, assistenziali, riabilitativi residenziali e domiciliari per persone anziane, disabili e in situazione di svantaggio sociale;
- Socio educativi, residenziali, diurni, domiciliari e territoriali per minori;
- Socio educativi di assistenza scolastica
- Educativi per la prima infanzia (0-3)
- Servizi di diagnostica e di supporto psicologico rivolti a minori e adulti.

## PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

**UGUAGLIANZA** Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in ossequio all'art. 3 della Costituzione Italiana ("Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali").

**IMPARZIALITÀ** I comportamenti della Cooperativa nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**CONTINUITÀ** L'erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni fatte salve le cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo calamità naturali non prevedibili). In caso di assenza dell'operatore, per malattia o qualunque altra causa, la Cooperativa provvederà alla sostituzione dello stesso in modo che l'utente non rimanga privo di assistenza.

**PROFESSIONALITÀ** La Cooperativa erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti in merito ai titoli di studio e alle caratteristiche esperienziali.

**PARTECIPAZIONE E RACCORDO CON ALTRI ENTI** Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti e dei loro famigliari in modo da migliorare la qualità dello stesso. Il servizio sarà erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente, eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola e con le altre agenzie socio educative e sanitarie che hanno in carico il caso, al fine di rendere concreta una vera "alleanza educativa" finalizzata al solo ed unico bene dell'alunno e alla sua piena integrazione scolastica e sociale.

**PRIVACY** Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679) e la Cooperativa si impegna a mantenere il segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA** Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte della Cooperativa a cura delle figure di coordinamento e direzione.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### ACCESSO

L'utente o la sua famiglia presentano richiesta di accesso al Servizio Sociale del Comune di residenza.

L'Assistente Sociale referente, svolti gli opportuni accertamenti, concorda con l'utente la formulazione del programma individualizzato (prestazioni, monte orario, articolazione dell'intervento) e gli fornisce tutte le informazioni necessarie sul servizio e sugli Enti accreditati ad erogarlo.

Effettuata la scelta dell'Ente accreditato da parte dell'utente si procede alla sottoscrizione del programma di intervento individualizzato da parte di tutti i soggetti coinvolti (Utente, Servizio Sociale e Cooperativa).

### SCelta DELL'OPERATORE

La Coordinatrice del servizio sulla base delle informazioni ricevute individua, attraverso una valutazione accurata, l'operatore più adeguato allo svolgimento dell'intervento, secondo i criteri di continuità, competenza e territorio.

L'operatore viene presentato all'utente e alla famiglia in un apposito incontro di conoscenza reciproca.

Tutti gli operatori sono in possesso di titoli, qualifiche ed esperienze richieste.

### ORGANIZZAZIONE E AVVIO DELL'INTERVENTO

L'intervento di assistenza è avviato di norma entro 7 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Piano di Intervento.

Gli orari di svolgimento del servizio sono definiti insieme al Servizio Sociale e in accordo con la famiglia sulla base delle attività pianificate.

## MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito dalla Coordinatrice, con pregressa esperienza nel settore, che si occupa di:

- 1) Programmazione delle attività degli operatori, in funzione delle indicazioni del Comune (monte ore a disposizione) ed in accordo con le famiglie (predisposizione calendario settimanale di intervento);
- 2) Gestione delle risorse umane ovvero: organizzazione del piano formativo annuale, programmazione degli interventi di supervisione, gestione delle sostituzioni, valutazione delle competenze, ascolto e supporto degli operatori;
- 3) Gestione delle criticità e delle emergenze: il Coordinatore è il punto di contatto per operatori, Servizi Sociali e famiglie per la segnalazione e la gestione di tutte le criticità e le emergenze;
- 4) Connessioni all'interno della rete che costituisce la Comunità Educante e Curante sviluppata intorno all'utente tramite la partecipazione a incontri d'équipe e di rete;
- 5) Revisione, rendicontazione e controllo del servizio.

## PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Gli operatori del servizio di assistenza domiciliare ed educativa rivolto a persone con disabilità erogano interventi socio-assistenziali di bassa, media e alta complessità, assicurando le seguenti prestazioni:

- Supervisione, aiuto e accompagnamento nell'igiene personale e nella cura della persona (lavarsi, vestirsi, svestirsi, allacciarsi le scarpe, etc.);
- Supporto e sostegno nel momento del pasto
- Supporto negli interventi domestici, affiancamento o disbrigo di attività domestiche;
- Affiancamento e accompagnamento nel disbrigo di attività esterne (fare la spesa, pagamento utenze, visite mediche, pratiche amministrative, etc.);
- Aiuto, sostegno e accompagnamento durante le attività ludico ricreative socializzanti (affiancamento nelle gite, attività di piscina, laboratori vari, etc.);
- Stimolo e rinforzo all'apertura alle relazioni esterne all'ambito familiare;
- Accompagnamento in percorsi di integrazione;

- Aiuto e supporto nella gestione e organizzazione del tempo libero;
- Trasporto ed accompagnamento nelle attività extradomestiche

## SERVIZI AGGIUNTIVI / MIGLIORATIVI OFFERTI

La Cooperativa, nell'ambito dell'erogazione del servizio, offre la possibilità di accedere alle seguenti prestazioni aggiuntive inserite a titolo migliorativo all'interno del patto di accreditamento.

### PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Gli utenti che attiveranno i voucher con Cooperativa SANA possono accedere, ad un **prezzo calmierato**, alle prestazioni offerte dal Centro FormaMentis, che si occupa di valutazione e trattamento DSA, consulenza psicologica, mediazione familiare.

Il Centro FormaMentis è composto da una équipe multiprofessionale, costituita da educatori, pedagogisti, psicologi, psicoterapeuti e da logopedisti, pensata per poter rispondere al meglio alle esigenze degli adulti e dei bambini.

Il Team di Forma Mentis offre:

- Consulenza psicologica individuale e di coppia;
- Percorsi di sostegno per bambini e adolescenti;
- Mediazione familiare;
- Valutazione e diagnosi dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento;
- Consulenza pedagogica;
- Trattamenti logopedici.

Per richiedere maggiori informazioni e prendere appuntamento, le famiglie possono contattare il Centro al 335 872 2481.

### PRONTO, TI ASCOLTO

SANA offre un accesso gratuito, ad ogni utente / famiglia al servizio di consulenza telefonica "Pronto, Ti ascolto"

Gli utenti possono accedere ad una consulenza telefonica specialistica in ambito psicologico, logopedico o nutrizionale. Contattando un numero verde, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00, sarà possibile prenotare la propria consulenza telefonica scegliendo giorno e orario. Lo specialista telefonerà al numero fornito, offrendo il proprio parere in maniera rapida e professionale. Il servizio è utile per una prima analisi volta a inquadrare la situazione e orientare rispetto le possibili fasi successive.

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Le famiglie partecipano alla definizione del progetto di intervento individualizzato fin dall'inizio, secondo le prassi di ciascun Comune, ma garantendo sempre il diritto di informazione e autodeterminazione delle famiglie.

All'avvio dell'intervento viene organizzato un incontro (svolto se possibile coi Servizi Sociali del Comune) di presentazione dell'operatore assegnato. È questa l'occasione anche per illustrare alla famiglia strumenti e modalità per contattare il servizio (preferibilmente nella figura della Coordinatrice): nominativi, recapiti, modalità di comunicazione assenze, inoltre segnalazioni o richieste, appuntamenti calendarizzati

Il piano di intervento individualizzato viene condiviso con la famiglia e con questa periodicamente monitorato con la famiglia, preferibilmente all'interno di incontri svolti insieme ai Servizi Sociali comunali.

Annualmente viene somministrato alle famiglie un questionario di *customer satisfaction* per verificare il gradimento delle stesse in funzione degli aspetti salienti del servizio.

## PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE

### SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio, qualora non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere

reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati - attraverso la compilazione del modulo allegato alla presente Carta del Servizio, inviandolo:

- All'indirizzo di posta: Cooperativa Sana, Via San Sebastiano 2/A, 25032 Chiari
- Alla e-mail della Cooperativa ([segreteria@sanacoop.it](mailto:segreteria@sanacoop.it)) specificando nell'oggetto "**Reclamo ADE Monte Orfano**".

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il Coordinatore compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione / presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio

### **RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA**

Alla fine del percorso condiviso, chiediamo ai nostri utenti di compilare un breve questionario di customer satisfaction per verificare il gradimento del servizio da noi offertoVi.

## **CONTATTI E REFERENTI DEL SERVIZIO**

### **REFERENTE DEL SERVIZIO: VERONICA MARTINA**



Telefono: 335 762 553 9



Mail: [veronicamartina@sanacoop.it](mailto:veronicamartina@sanacoop.it)



Orari: Lu – Ve 08.00/20.00  
(reperibilità telefonica)

### **COOPERATIVA SOCIALE SANA – SEDE DI CHIARI**



Sito: [www.sanacoop.it](http://www.sanacoop.it)



Indirizzo: Via San Sebastiano 2/c, 25032 – Chiari (BS)



Telefono: 030 700 2115



Mail: [segreteria@sanacoop.it](mailto:segreteria@sanacoop.it)



Orari: Lu – Ve 08.30-12.30 / 14.00-17.00  
(si riceve dietro appuntamento)

## **ALLEGATI**

Modulo reclami

	NON CONFORMITÀ E RECLAMI
---	--------------------------

<b>NOME E COGNOME</b>	
<b>INDIRIZZO</b>	
<b>RECAPITI</b>	

<b>RELAZIONE CON L'UTENTE</b>	<input type="checkbox"/> Utente <input type="checkbox"/> Familiare <input type="checkbox"/> Volontario <input type="checkbox"/> Operatore del servizio <input type="checkbox"/> Insegnante <input type="checkbox"/> Altro
<b>NOME DELL'UTENTE</b>	

<b>SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO / NON CONFORMITA' / RECLAMO</b>	Descrizione

<b>SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO</b>	Descrizione

Altro  
 .....  
 .....

Data / Firma