

**COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E - O.N.L.U.S.**

sede Legale via Levadello, 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

Tel. 030 6189982 Fax 030 7302276

e-mail: info@cooppaese.it

**Coop. Sociale P.A.E.S.E. Onlus a.r.l.**

<p><b>CARTA DEI SERVIZI PROGETTI PERSONALIZZATI</b></p>
---

**Progetti personalizzati a favore di beneficiari del reddito di cittadinanza**

# COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E - O.N.L.U.S.

sede Legale via Levadello, 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

Tel. 030 6189982 Fax 030 7302276

e-mail: info@cooppaese.it

## Presentazione

La carta dei servizi è un patto formalizzato tra la Cooperativa e i cittadini/utenti i cui contenuti sono le informazioni sui servizi forniti, gli standard di qualità offerti, le modalità di tutela e di partecipazione del cittadino.

Questo patto non è utile solo ai cittadini, ma anche alla Cooperativa, che dispone di nuovi stimoli per migliorare il proprio assetto organizzativo e il funzionamento dei propri servizi a partire dalle esigenze dell'utenza.

La Carta dei Servizi è quindi lo strumento di dialogo tra cittadino e Cooperativa oltre che un modo trasparente per presentarsi a chi intende avvalersi dei servizi della Cooperativa.

E' proprio seguendo la filosofia del considerare il cittadino non come un semplice fruitore di prestazioni, che nella nostra Carta dei Servizi riferita progetti personalizzati attivati a favore dei beneficiari del reddito di cittadinanza, parleremo d'ora in poi di cliente e non di utente.

Il cliente è colui che ha un investimento affettivo, energetico, psichico nell'occuparsi del proprio bisogno, partecipa e viene reso partecipe alla propria domanda, rappresenta il proprio problema e le soluzioni a questo come qualcosa di interno a se stesso e non esterno.

La valutazione di qualità del servizio reso dalla Cooperativa non avviene quindi soltanto su standard di efficacia ed efficienza, ma anche sul rispetto e l'impegno del cliente che partecipa e coopera con trasparenza e sussidiarietà all'ottenimento del proprio benessere; l'attivazione del cliente che partecipa alla qualità delle scelte avendo chiari gli obiettivi da raggiungere è dunque un punto chiave del nostro modo di operare e la Carta dei Servizi è il punto di partenza e la base del processo di collaborazione tra Cooperativa e cliente.

## Informazioni generali

La Coop. Sociale P.A.E.S.E. Onlus soc. coop. a.r.l. ha sede nel Comune di Palazzolo sull'Oglio (BS) in via Levadello n.8/A.

L'ufficio della sede operativa è aperto al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 18,30 dal Lunedì al Venerdì.

## Storia

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. nasce nel Luglio 1993 nel territorio della Vallecavallina ponendosi l'obiettivo di avviare una serie di servizi rivolti ad anziani, minori e 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.

## Caratteristiche della Cooperativa

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. è disciplinata dai principi delle mutualità senza fini di speculazione privata; aderisce alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue, è composta da 50 soci, 20 dei quali lavoratori e 30 sovventori; da 120 dipendenti e 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 non soci.

# COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E - O.N.L.U.S.

sede Legale via Levadello, 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

Tel. 030 6189982 Fax 030 7302276

e-mail: info@cooppaese.it

## Scopo della Cooperativa

Scopo delle Cooperative è quello di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari e educativi ai sensi dell'art.1 primo comma punto a) della Legge 8 Novembre 1991 n°381.

## Organizzazione

### Organi sociali

Sono organi della Società

- L'Assemblea dei soci, che procede tra l'altro alla nomina delle cariche sociali
- Il Consiglio di Amministrazione che si compone di 7 Consiglieri che restano in carica 3 anni. Il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente e Vicepresidente.

### Settori di intervento

- Servizio di assistenza domiciliare rivolto ad Anziani, Disabili o nuclei familiari in difficoltà
- Gestione del Servizio di Centro Diurno Integrato
- Prelievi ematici a domicilio
- Gestione ambulatori infermieristici
- Gestione servizio diurno e residenziale: Servizio CDD e RSD per soggetti diversamente abili
- Servizi di Assistenza Educativa Scolastica
- Gestione servizi domiciliari socio-educativo-fisioterapici-infermieristici

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

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale i servizi pubblici forniscono ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi offerti dalla Cooperativa.

La Carta dei Servizi ha la 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 educativo 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;

# COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E - O.N.L.U.S.

sede Legale via Levadello, 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

Tel. 030 6189982 Fax 030 7302276

e-mail: info@cooppaese.it

- **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.

## SERVIZI EROGATI OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

### 1. Prestazioni di Educativa Domiciliare

Gli interventi erogati concernono il supporto alle funzioni di cura e accudimento dei minori, per favorire lo scambio relazionale, la flessibilità, la capacità di adattamento al contesto sociale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza.

Finalità

- monitorare le dinamiche familiari per facilitare il riconoscimento del bisogno e/o problemi e le disfunzionalità del nucleo familiare;
- riattivare e sviluppare la comunicazione e le relazioni interpersonali
- promuovere le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità educative e di cura, salvaguardando o recuperando quanto più possibile la qualità del rapporto genitori-figli

Dette finalità si pongono in un'ottica sia di prevenzione che di sostegno diretto, rivolto sia ai minori che ai componenti della famiglia, al fine di promuovere, valorizzare e tutelare le risorse personali, genitoriali e familiari

#### Destinatari

Famiglie con minori destinatarie di un progetto di inclusione sociale

#### Costi

Il costo delle prestazioni è quantificato in € 22,00 orarie.

Rimborso costi chilometrici: per ogni chilometro un quinto del costo della benzina

### 2. Prestazioni educative per il disagio adulto

Le prestazioni educative si pongono come finalità il miglioramento dei fattori di contesto (personali e territoriali), facilitanti l'attuazione di percorsi individuali, rivolti a persone adulte e/o anziane in stato di fragilità/disagio psichiatrico-sociale dovuto a malattia o altre abitudini sociali gravi che concorrono a determinare forme di emarginazione sociale.

Le azioni potranno riguardare:

- La gestione del bilancio familiare
- La ricerca di soluzioni abitative
- Lo sviluppo di competenze trasversali
- L'incontro/conoscenza e accesso con i servizi specialistici
- L'assistenza educative, sia per l'uso di risorse del territorio (scolastiche, lavorative, educative), che per il riallacciamento delle relazioni con il sistema parentale e/o di vicinato

#### Destinatari

Persone adulte in condizioni di disagio e/o di marginalità sociale destinatarie di un progetto di inclusione sociale

#### Costi

Il costo delle prestazioni è quantificato in:

- per educatore professionale € 22,00 orarie
- per tecnico della riabilitazione psichiatrica ed assistente sociale € 25,00 orarie

Rimborso costi chilometrici: per ogni chilometro un quinto del costo della benzina

## COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E - O.N.L.U.S.

sede Legale via Levadello, 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

Tel. 030 6189982 Fax 030 7302276

e-mail: info@cooppaese.it

### 3. Tutoring domestico

Le prestazioni del servizio sono finalizzate a fronteggiare le incombenze della vita quotidiana nelle diverse sfaccettature, dalle più complesse alle più concrete, che a causa della situazione di disagio rischiano di non essere gestite in modo efficace in un'ottica di tutoraggio nel loro effettivo adempimento.

Le attività, a mero titolo esemplificativo, si caratterizzano in:

- Interventi domiciliari per la gestione dell'abitazione
- Attività domestiche
- Attività per favorire l'autosufficienza nella gestione del quotidiano
- Sostenere l'accesso a strutture e servizi, anche grazie al servizio trasporto se necessario

#### Destinatari

Famiglie con minori o con presenza di soggetti fragili destinatarie di un progetto di inclusione sociale.

#### Costi

Il costo delle prestazioni è quantificato in:

- ASA o personale con esperienza € 18,00 orarie
- terapisti della riabilitazione psichiatrica ed € 25,00 orarie

Rimborso costi chilometrici: per ogni chilometro un quinto del costo della benzina

#### SEDE DEL SERVIZIO

La sede è sita a Palazzolo sull'Oglio in via Levadello, 8/A ed è aperta da lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30

#### CONTATTI

Per fruire del servizio gli utenti possono rivolgersi ai seguenti numeri e contatti:

Telefono è 030 6189982

Fax è 030 7302278.

Coordinatore, Delio Cortinovis, è reperibile al numero 3939312740 nei seguenti orari: da Lunedì a Sabato (escluso festivi) dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Indirizzi mail:

[info@cooppaese.it](mailto:info@cooppaese.it)

[delio.cortinovis@cooppaese.it](mailto:delio.cortinovis@cooppaese.it)

#### RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

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 poi 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.

#### GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI

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.

## COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E - O.N.L.U.S.

sede Legale via Levadello, 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

Tel. 030 6189982 Fax 030 7302276

e-mail: info@cooppaese.it

### SCHEDE SEGNALAZIONE

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ segnalo quanto verificatosi il giorno \_\_\_\_\_ presso \_\_\_\_\_

SEGNALAZIONE  RECLAMO  ELOGIO  Breve descrizione dei fatti:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Segnalo quindi la necessità di:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ai sensi dell'ex art. 13 d.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la informiamo che i dati personali richiesti nel presente modulo saranno trattati dalla Cooperativa:

- nel rispetto delle norme contenute nel citato decreto legislativo e per le finalità connesse alla gestione del suo reclamo/segnalazione;
- esclusivamente dai responsabili o dagli incaricati, appositamente formati, ciascuno per quanto di competenza;
- su supporto cartaceo adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

## COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E - O.N.L.U.S.

sede Legale via Levadello, 8/A - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

Tel. 030 6189982 Fax 030 7302276

e-mail: [info@cooppaese.it](mailto:info@cooppaese.it)

Il conferimento del consenso è facoltativo ma il mancato consenso comporterà necessariamente l'impossibilità di dare corso alla segnalazione e di fornire risposte in merito. L'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs. 196/2003 presentando la richiesta al responsabile del trattamento ovvero alla Cooperativa P.A.E.S.E.

Accetto  Non Accetto

Data \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ mail \_\_\_\_\_

Consegnare al personale o inviare tramite e-mail, posta ordinaria o via fax, con copia documento di identità dello scrivente a:

Cooperativa Sociale P.A.E.S.E.

Via Levadello, 8/A

25036 Palazzolo sull'Oglio

Mail [info@cooppaese.it](mailto:info@cooppaese.it)

Fax 030 7302276