COOPERATIVA SOCIALE SEBINA ONLUS

CARTA dei SERVIZI

COOPERATIVA SOCIALE SEBINA
Soc. Coop. a r.l. - ONLUS

Gestione di servizi socio-sanitari ed educativi

Sede legale: Via Rocca, 9
24063 Castro Bg

C.F. e P.I. 01793420165

Sede legale e uffici amministrativi

Iscrizioni: Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sez. A n° 63
Albo Nazioanle n° A127643

Ed. 01 Rev 19 del 20 maggio 2024

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale "SEBINA" ha scelto da tempo di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

Uno dei primi passi in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire risposte adeguate e competenti ai committenti ed ai destinatari dei nostri servizi.

Oggi, nel momento in cui la competenza della Cooperativa Sociale SEBINA viene riconosciuta, desideriamo fare ulteriori passi avanti continuando nella stesura della CARTA DEI SERVIZI.

La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa Sociale SEBINA, i cittadini e i committenti dei servizi; non deve essere solo un semplice strumento informativo, ma è stato pensato e voluto nella logica di una partecipazione attiva del cittadino.

La Carta dei Servizi è quindi lo strumento di dialogo tra cittadino e Cooperativa, uno strumento chiaro, partecipato e trasparente per presentarsi a chi intende avvalersi dei servizi della Cooperativa oltre che garante di un trattamento eguale rivolto a tutte i fruitori.

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di evidenziare i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Con viva cordialità

Il Presidente
della Cooperativa Sociale SEBINA

F.to Macario Katuscia

SOMMARIO

PRESENTAZIONE..... pag. 2

I - LA SEDE..... pag. 4

II - IDENTITA' E VALORI..... pag. 5

- § Mission
- § I Principi fondamentali
- § A chi ci rivolgiamo: la mappa degli stakeholders

III - L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI..... pag. 9

- § Organigramma

IV - I SERVIZI OFFERTI..... pag. 12

- § Prestazioni a supporto della domiciliarità a favore dei soggetti In condizioni di fragilità
- § Servizi di Cure Domiciliari (C-DOM) e servizio Unità Cure palliative domiciliari (UCP-DOM)
- § Ambulatori infermieristici
- § Servizi di Assistenza Educativa Personalizzata nelle scuole (AES)
- § Asili Nido Comunali
- § Progetti extra-scuola
- § Centro Diurno Minori IN-CON-TRA
- § Spazio Autismo Centro Anch'io
- § DOPO DI NOI-Percorsi di accompagnamento all'autonomia
- § Progettazione nell'ambito socio-assistenziale, educativo

V - FATTORI E STANDARD DI QUALITA'..... pag. 29

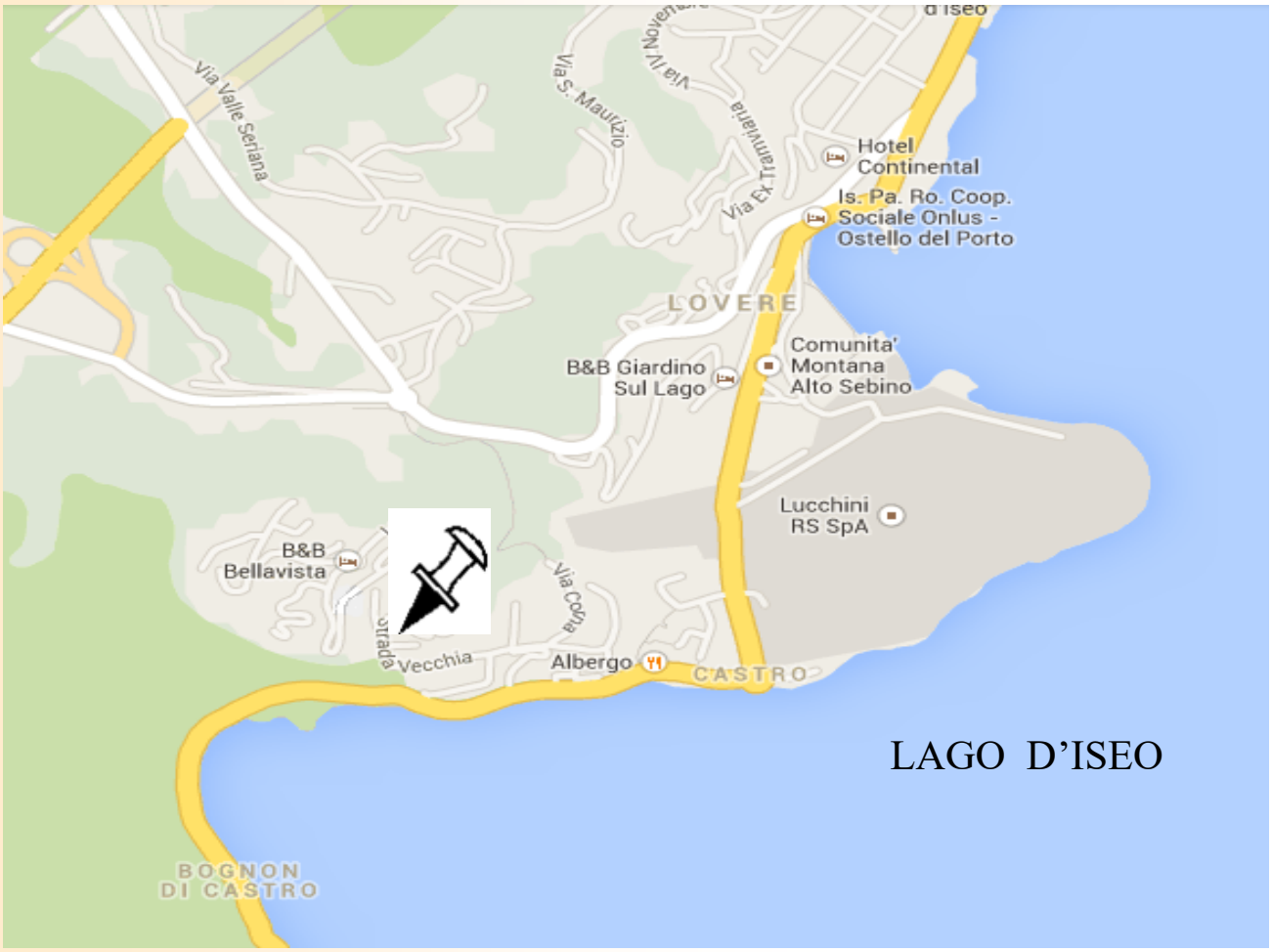
- § Standard di Qualità dei servizi erogati
- § Tutela e reclami
- § Privacy
- § Validità della Carta dei Servizi

Allegato 1..... pag. 31

Allegato 2..... pag. 34

I. LA SEDE

La Cooperativa Sociale SEBINA ha sede nel comune di Castro (BG) in via Rocca, 9



Gli uffici di Castro (Bg) sono aperti:
dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.00 alle ore 13.00
dalle ore 14.00 alle ore 17.00
Gli uffici di cooperativa non sono raggiungibili con mezzi pubblici.

Ufficio di Darfo Boario Terme (Bs), viale Europa, 8 sono aperti:
dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00
L'ufficio è raggiungibile con mezzi pubblici.

Il numero di telefono è **035983397/3398239788**

L'E-mail : **info@cooperativasebina.it**

Sito internet: **www.cooperativasebina.it**

II. IDENTITA' E VALORI

MISSION

SEBINA è una cooperativa sociale che fornisce servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi a favore di famiglie, anziani, disabili e minori.

La Cooperativa, nata nel 1987, come risposta ai bisogni sociali del territorio dell'Alto Sebino (prov. Bergamo), si pone "lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociosanitari ed educativi ", nonché di promuovere il benessere dei soggetti coinvolti, quali utenti, famiglie, soci, lavoratori e comunità locale. Sebina pone la centro di ogni sua attività ed intervento la persona, intesa come protagonista attiva del servizio.
Sin dalla nascita, la Cooperativa si propone immediatamente con un'impronta imprenditoriale no-profit, cercando di costruire raccordi positivi con L'Ente Pubblico e con la Comunità sociale, volti a migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità degli interventi e a promuovere percorsi di integrazione e benessere sociale sempre più strutturati, flessibili e concertati.

SEBINA risponde con competenza e flessibilità ai bisogni degli utenti attraverso i suoi operatori professionalmente qualificati ed umanamente capaci.

La Cooperativa persegue una forma organizzata coerente con gli obiettivi di benessere e di politica sociale. Le persone, utenti dei servizi gestiti e sviluppati da SEBINA, trovano risposte attinenti al bisogno di essere riconosciuti, assistiti, sostenuti e supportati nel disegnare progetti di vita.

Il benessere della persona viene difeso, sostenuto e promosso nel contesto sociale e culturale in cui si è sviluppato ed a cui appartiene. Di tale contesto fa parte la famiglia, che con la sua peculiarità, costituisce il primo ed imprescindibile nucleo di relazione.

I progetti proposti da SEBINA coinvolgono sempre il sistema famiglia cui appartiene l'utente, tenendo in considerazione il contesto sociale, economico, territoriale e culturale nel quale è inserito. Le scelte operate dalla cooperativa sono tutte improntate al **rispetto** della cultura e delle abitudini di ciascuno, alla **flessibilità** delle strutture e dei progetti, alla **continuità** di impegno nel rapporto e alla **stabilità** organizzativa e funzionale.

Nel preciso intento di perseguire la promozione umana della comunità nella sua interezza, SEBINA rivolge una attenzione particolare ai **soci lavoratori**. Essi rappresentano il cardine fondamentale sul quale poggia tutta l'attività, e assicurano al contempo lo svolgimento della stessa secondo i principi di tutela della persona, in piena coerenza con la *mission e la vision* della società.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa SEBINA si impegna a rispettare dei principi fondamentali, sui quali si fonda il rapporto tra la Cooperativa (soggetto erogatore dei servizi) ed l'utente (soggetti fruitori), quali:

Eguaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. Cooperativa Sebina garantisce la parità di trattamento, intesa come personalizzazione dei servizi.

Accessibilità nell'erogazione dei servizi-semplificazione : è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.

Imparzialità: il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Trasparenza: il rapporto tra Sebina e l'utente si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

Continuità: l'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Riservatezza: il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la privacy.

Promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di disagio e marginalità sociale.

Partecipazione: elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione, lo sviluppo e l'integrazione delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale; promozione di legami sociali attraverso l'incentivazione alla costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni di intergruppo e intergenerazionali.

Efficienza ed efficacia: la cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela ai fruitori dei servizi valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Professionalità: i servizi offrono un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinchè sappiano rapportarsi non solo con gli utenti ma anche con la famiglia, le istituzioni, i servizi invianti. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione ed aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Qualità dei servizi: i servizi sono resi in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti degli utenti e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli operatori e dai loro responsabili.

A CHI CI RIVOLGIAMO: la mappa degli stakeholders

Gli *stakeholders*, o portatori di interesse, sono tutti coloro che hanno - a diverso titolo - un interesse nelle attività svolte dalla cooperativa SEBINA.
Sono state individuate 10 categorie di *stakeholders*.

Soci lavoratori
Sono tutti coloro i quali svolgono attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale, possono partecipare direttamente ai lavori dell'impresa sociale e attivamente cooperare al suo esercizio e sviluppo.

Soci non lavoratori
Sono annoverati tra questi i soci fondatori e i soci lavoratori dimessi, che non partecipano attivamente alla vita della cooperativa.

Dipendenti
Sono coloro che esercitano attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa, ma che non sono entrati a far parte della compagine sociale.

Collaboratori
Collaboratori a progetto, occasionali e liberi professionisti. Tali figure prestano servizio o consulenza in una delle attività svolte dalla cooperativa.

Fornitori
Sono coloro che intrattengono rapporti di fornitura di beni e servizi con SEBINA.

Committenti
Enti pubblici, aziende o enti *non profit* che hanno individuato in SEBINA il partner per lo svolgimento delle proprie attività.

Utenti finali
I destinatari delle attività di SEBINA.

Finanziatori
Enti o istituzioni a cui SEBINA ricorre per finanziare l'attività corrente o i progetti di sviluppo.

Comunità locale
SEBINA ha, tra gli altri, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini. In tale contesto, essa mantiene uno stretto legame con il territorio e tutte le sue peculiarità.

Associazioni
SEBINA intrattiene rapporti con diverse associazioni del territorio (volontarie e non).

III. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

III. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa Sociale SEBINA sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente ed il Responsabile Amministrativo.

L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Sociale SEBINA di fronte a terzi ed in giudizio. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione (CdA), convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio stesso; inoltre risponde davanti al CdA dello svolgimento dei servizi e dei risultati raggiunti, svolge un ruolo di coordinamento dei vari servizi e una supervisione generale sulle principali figure aziendali, anche in considerazione del suo ruolo di responsabile del rapporto con il Cliente e di responsabile della gestione complessiva per il raggiungimento degli obiettivi societari.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la *mission* e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

Il Responsabile Amministrativo Gestisce i rapporti amministrativi del personale, amministra l'andamento dei servizi e tiene sotto controllo con l'ausilio dei Coordinatori di Servizio la gestione dei servizi socio-sanitari educativi. Risponde al Presidente.

Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa che in quella progettuale e tutto il personale operativo, che rappresenta il cuore della Cooperativa, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

Le figure esterne – come pedagogisti, educatori e formatori – che alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo.

ORGANIGRAMMA

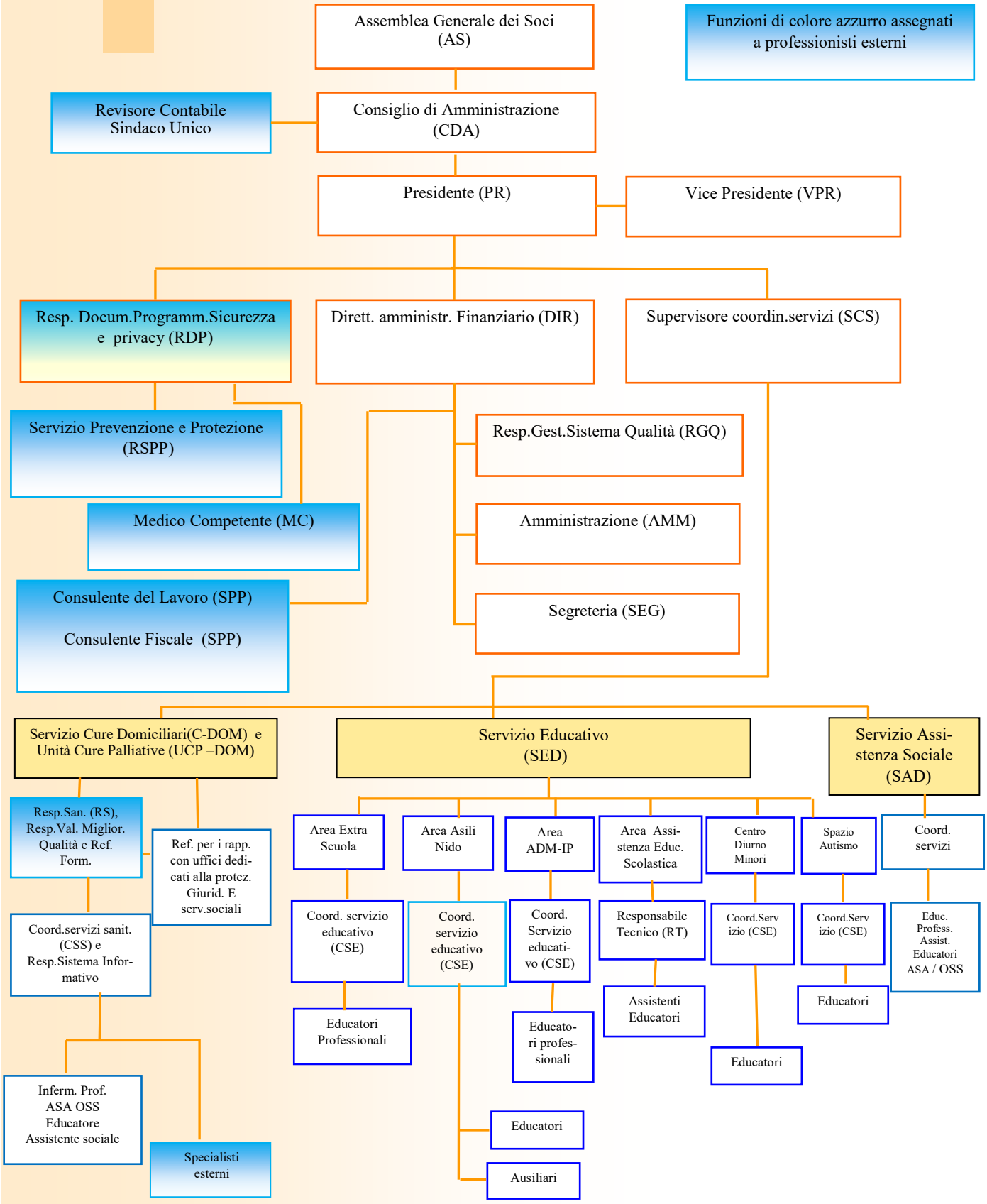
L'organigramma della Cooperativa è il principale strumento, a livello macro, di formalizzazione della reale gerarchia dell'organizzazione e rende noto le varie responsabilità organizzative e funzionali. L'attuale organizzazione aziendale della Cooperativa prevede una strutturazione basata su **Coordinatori** responsabili della gestione del servizio di riferimento, dotati di specifiche competenze tecniche e specialistiche nell'ambito gestionale e progettuale, garantendo, in un ottica di efficienza ed economicità, l'omogeneità degli interventi ed il collegamento il Consiglio di Amministrazione.

Per ogni servizio gestito dalla Cooperativa Sociale SEBINA è predisposto uno specifico **Piano di Servizio** che descrive minuziosamente obiettivi, modalità operative e gestionali, modalità di verifica e controllo; al tutto viene data evidenza oggettiva attraverso una idonea e precisa modulistica.

In maniera analoga, l'attività di Progettazione dei servizi socio-assistenziali ed educativi ha inizio fin dalle fasi di elaborazione e stesura del progetto di gara o di investimento e prosegue con una supervisione costante nelle varie fasi della sua realizzazione operativa. L'attività di progettazione si esplica attraverso una costante analisi e valutazione dello sviluppo e del miglioramento del progetto.

Nei vari momenti di confronto e coordinamento tra le varie figure aziendali si elaborano le decisioni e si promuove la partecipazione nella Cooperativa: tra questi il Presidente, il Responsabile amministrativo, Coordinatori dei servizi, Amministrazione, Responsabile Risorse Umane e Responsabile gestione Sistema Qualità si riunisce con periodicità fissa per coordinare le attività, le modalità organizzative di tutto lo Staff della Cooperativa e la progettazione delle tecniche di marketing per l'accesso in nuove aree del territorio.

ORGANIGRAMMA



IV. I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalla Cooperativa Sociale SEBINA sono i seguenti:

PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITA' A FAVORE DI SOGGETTI IN CONDIZIONI DI FRAGILITA'
(TRENTENNALE ESPERIENZA NEL SERVIZIO)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Il servizio eroga prestazioni a sostegno della domiciliarità che prevedono interventi volti a sostenere il mantenimento e il sostegno della persona fragile, disabile o non autosufficiente nel proprio contesto di vita, nonché il supporto/sollievo alle famiglie che assistono un soggetto fragile, limitando il ricorso all'istituzionalizzazione permanente alle sole situazioni nelle quali i bisogni del soggetto non possano essere adeguatamente soddisfatti o non trovano una risposta sufficientemente tutelante al domicilio; la prevenzione di situazioni di rischio, per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie, di isolamento sociale e/o a rischio di emarginazione; il sostegno e l'accompagnamento in attività di socializzazione e ricreative per persone fragili, non autosufficienti o disabili da svolgersi a domicilio o in contesti territoriali appositamente individuati; lo sviluppo e il sostegno di attività educative di supporto a nuclei familiari in condizioni di fragilità sociale con figli minori o persone disabili; lo sviluppo e il sostegno di interventi di assistenza, supporto, monitoraggio o accompagnamento educativo, per persone fragili, non autosufficienti o disabili che stanno affrontando un percorso di vita autonoma.

Esso si realizza utilizzando lo strumento del Voucher sociale, definito come un titolo per l'acquisizione del servizio, ovvero uno strumento a sostegno della libera scelta del cittadino, per mezzo del quale è possibile acquistare prestazioni sociali erogate da soggetti accreditati.

L'accreditamento è un attestazione della capacità di operare rilasciata da un' autorità riconosciuta (es. Regione, Asst, Comunità Montana…) a favore di un soggetto giuridico ritenuto idoneo ad erogare prestazioni o servizi per conto del servizio pubblico e rispondente ai requisiti richiesti.

DESTINATARI:

Le prestazioni a supporto della domiciliarità possono essere richiesti da persone residenti nei comuni dell'Ambito Distrettuale Alto Sebino, della Valle Camonica e della Val Cavallina, in particolare:

soggetti in condizione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psico-sociale o di altra natura che necessitano di interventi di natura socio-assistenziale o educativa e di supporto, finalizzati a facilitarne e sostenerne la permanenza a domicilio e l'integrazione sociale,

famiglie e/o caregivers impegnati nell'accudimento di soggetti fragili che necessitano di essere sostenuti e/o sollevati dall'impegno di cura.

Sono destinatari servizi di assistenza domiciliare/extradomiciliare: persone disabili/ fragili o nuclei familiari, in situazione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psico-sociale o di altra natura.
Sono destinatari del servizio di assistenza socio educativa per minori disabili: minori con disabilità certificata e le loro famiglie che necessitano di attività e di interventi socio educativi a domicilio e nel contesto territoriale di appartenenza finalizzati al mantenimento e/o potenziamento delle capacità psico-fisiche del minore disabile, al supporto al compito educativo della famiglia, alla socializzazione ed integrazione del minore disabile nel proprio territorio di appartenenza.
Sono destinatari di interventi educativi: nuclei familiari in condizioni di fragilità sociale con figli minori, persone fragili che vivono difficoltà di relazione all'interno del proprio nucleo familiare e che necessitano di un percorso educativo individualizzato e di autonomia collocabile in ambito familiare o territoriale.
Sono destinatari delle prestazioni previste negli interventi generici: persone o nuclei familiari residenti nei dieci comuni dell'Ambito in situazione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psico-sociale o di altra natura che vivono sole o hanno familiari non in grado, per propria fragilità, di provvedere a tale necessità direttamente o indirettamente.

FINALITA' SERVIZIO SAD E SADH
Favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita, evitando lo sradicamento dal contesto socio-relazionale di appartenenza;
favorire il maggior grado di autonomia possibile della persona fragile nel contesto familiare, sociale, migliorando la prognosi e la qualità della vita;
limitare il ricorso a strutture residenziali ed evitare istituzionalizzazioni o ospedalizzazioni improprie;
prevenire situazioni di rischio di emarginazione sociale per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie;
promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione alla vita associativa in cui la persona fragile possa sentirsi coinvolta .

FINALITA' SERVIZIO GENERICO
Provvedere/favorire alla cura ordinaria e straordinaria dell'ambiente di vita;
provvedere/favorire alla cura e sistemazione effetti personali;
Provvedere alla preparazione dei pasti al domicilio per favorire una corretta ed adeguata alimentazione;
provvedere alle commissioni esterne e disbrigo pratiche...

FINALITA' SERVIZIO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITA'
Potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive del disabile;
sostenere e favorire l'integrazione della persona disabile con il territorio;
aiutare la persona disabile ad inserirsi in contesti ricreativi ed informali ;
attivare percorsi di autonomia negli spostamenti sul territorio...

FINALITA' SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA
Mantenere il minore nel contesto domiciliare e sociale di appartenenza per evitare l'istituzionalizzazione;
Affiancare e promuovere l'autonomia gestionale dei genitori..

COMPETENZE E RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

Il personale impiegato nel servizio è dotato di formazione e competenze specifiche. Si tratta di operatori ASA/OSS, educatori, educatori professionali e personale generico.
Al personale impiegato nel servizio viene somministrato un questionario di soddisfazione con lo scopo di rilevare eventuali fattori organizzativi di rischio di stress correlato e di apportare le azioni correttive conseguenti.

COSTI

Compartecipazione dell'utenza alla spesa in base alla situazione reddituale ISEE.
Tutte le prestazioni possono comunque essere erogate privatamente.

MODALITA' DI ACCESSO

Tramite voucher sociale che deve essere richiesto dall'interessato e/o dai suoi familiari o da altri soggetti che lo rappresentano rivolgendosi all'assistente sociale del proprio comune di residenza che valuta la richiesta e, se rientra nei criteri di assegnazione del voucher, predispone un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) o di Programma Educativo Individualizzato (PEI) definendo durata e ore del servizio.
Per la presentazione della domanda è necessario produrre la certificazione ISEE al fine di quantificare l'eventuale costo a carico dell'utenza.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

La cooperativa provvederà ad attivare il servizio entro le 48 dalla richiesta per SAD e SADH ed entro le 72 ore per il servizio di Assistenza Domiciliare Educativa e Servizio di Sostegno Domiciliare.

SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Agli utenti del servizio viene chiesto annualmente di compilare un questionario (Allegato n.1) per consentire la rilevazione del grado di soddisfazione.
Qualora l'utenza avesse la necessità di inoltrare segnalazioni o reclami è stato predisposto un apposito modulo che trova allegato nella presente carta dei servizi (Allegato n.2).
Periodicamente i coordinatori dei servizi si recano a domicilio per valutare l'andamento del servizio.

Referenti:
Macario Katuscia
Minelli Marzia

SERVIZI DI CURE DOMICILIARI (C-DOM)
SERVIZIO UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP DOM)
Struttura accreditata dalla Regione Lombardia con D.d.g. 27.09.2012 n.8394
E Riclassificata quale unità operativa di cure palliative domiciliari ex D.g.r. 5918/2016

CURE DOMICILIARI (C-DOM)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO : L'assistenza domiciliare è un insieme di attività di carattere socio-sanitario e assistenziale prestate presso il domicilio degli utenti, in coordinazione con i servizi e le reti sociali presenti sul territorio.
Il servizio, attivo tutto l'anno (da lunedì a domenica), è erogato nei Distretti di Valle Cavallina, Monte Bronzone, Alto e Basso Sebino in accreditamento con ATS di Bergamo e nel Distretto di Vallecamonica-Sebino in accreditamento con ATS Montagna.

DESTINATARI : il servizio C-DOM è rivolto a persone fragili e pazienti affetti da patologie complesse, cronico-degenerative in fase stabilizzata, parzialmente o totalmente, temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, con necessità di assistenza continuativa che presentino stati di bisogno socio-sanitari. Il servizio consente all'ammalato di essere curato presso il proprio domicilio riducendo il numero di ricoveri ospedalieri.

PRESTAZIONI EROGATE
Prestazioni eseguite a domicilio :

a) riabilitative: I terapisti della riabilitazione (fisioterapisti, educatori) erogano prestazioni di tipo riabilitativo secondo le indicazioni del PAI.
b) Infermieristiche: Il personale infermieristico eroga le prestazioni specifiche descritte nel PAI (medicazioni semplici, complesse, gestione catetere, ecc.)
c) Socio-Assistenziali: personale ASA/OSS qualificato, garantisce valido aiuto e supporto alla famiglia per la cura e l'igiene della persona.
d) Mediche e specialistiche: fisiatra, geriatra, psicologo, nutrizionista e palliativista.

PERSONALE IMPIEGATO: l'équipe C-DOM della Cooperativa impegnata nell'assistenza diretta alla persona è composta da diverse figure:

- Medico Palliatore
- Medico Geriatra
- Educatore

- Psicologo
- Educatore
- Fisiatra
- Dietista
- Fisioterapista
- Case Manager
- Infermiere professionale
- Responsabile Sanitario Medico
- A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale)/OSS (Operatore Socio Sanitario)
- Assistente sociale.

COSTI : non sono previsti costi per l'utenza del servizio.

MODALITA' DI ACCESSO : si accede all'Assistenza Domiciliare (C-DOM) rivolgendosi al proprio medico di famiglia (MMG), al Medico di reparto in caso di dimissione ospedaliera o accesso diretto da parte del paziente o dei familiari.
L'utente ha la possibilità di scegliere come ente erogatore del servizio la cooperativa Sociale Sebina.

COPERTURA DEL SERVIZIO: Il servizio è attivo dal LUNEDI' al VENERDI' dalle 7.00 alle 18.00, SABATO e DOMENICA dalle 8.00 alle 14.00.
Gli uffici d'ufficio della sede di Castro sono così articolati: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00. Non è prevista apertura al pubblico, ma viene garantita la possibilità di incontri con utenti o familiari presso il domicilio del paziente. Il coordinatore del servizio garantisce la disponibilità telefonica al 3466845466.

UCP DOM: E' garantita la pronta disponibilità medica ed infermieristica sulle 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 gestita telefonicamente dal coordinatore del servizio al numero 3466845466.

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-DOM)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: l'UCP-DOM eroga prestazioni domiciliari di cure palliative a favore di persone affette da patologia oncologica e non, con o senza invalidità riconosciuta.

PRESTAZIONI EROGATE: assistenza domiciliare pianificata medica ed infermieristica atta a garantire al malato la miglior qualità di vita concessa dalla malattia senza ricorrere al ricovero ospedaliero o presso altre strutture, permettendo alla famiglia la vicinanza costante al proprio congiunto.
L'équipe di cure palliative è composta dalle medesime figure impiegate nel servizio C-DOM.

COSTI: non sono previsti costi per l'utenza del servizio.

MODALITA' DI ACCESSO: si accede al servizio di cure palliative (UCP-DOM) rivolgendosi al proprio medico di famiglia (MMG), al Medico di reparto in caso di dimissione ospedaliera protetta o accesso diretto da parte del paziente o dei familiari.
L'utente ha la possibilità di scegliere come ente erogatore del servizio la cooperativa Sociale Sebina.

COPERTURA DEL SERVIZIO: è garantita la pronta disponibilità medita ed infermieristica 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, gestita telefonicamente dal coordinatore del servizio al numero 3466845466.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO SI RIMANDA ALLA CARTA DEI SERVIZI DEDICATA DISPONIBILE IN COOPERATIVA E SUL SITO

Referente: Laini Michela

AMBULATORI INFERMIERISTICI

NEI COMUNI DI CASTRO E LOVERE (BG)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO : L'utente può accedere gratuitamente ai servizi ambulatoriali direttamente presso l'ambulatorio di competenza comunale (Castro e Lovere). L'infermiera professionale effettua l'erogazione dei servizi ambulatoriali nei giorni previsti di apertura degli ambulatori.

Le prestazioni erogate sono:

- controllo parametri vitali: pressione (PA), frequenza cardiaca (FC), temperatura corporea (TC), peso, saturimetria (percentuale di saturazione in aria ambiente od ossigeno)
- controllo glicemia
- somministrazione terapia sottocutanea o intramuscolare (solo se prescritta dal medico curante)
- confezionamento bendaggi semplici e complessi
- medicazioni a piatto e medicazioni di ustioni superficiali
- eventuale possibilità di medicazione avanzata (ulcere da decubito, ulcere vascolari ed in questo caso il materiale dovrà essere fornito dal paziente che richiede la prestazione)
- Servizio di consulenza riguardo dubbi o quesiti sanitari.

Il monitoraggio dell'attività e l'analisi di eventuali segnalazioni da parte dei pazienti avvengono nel corso di riunioni settimanali tra l'Infermiere Coordinatore e il personale infermieristico della Cooperativa.

DESTINATARI: soggetti residenti nei comuni di competenza comunale dei rispettivi ambulatori (Castro e Lovere):

- Ambulatorio di **Castro**, in via Matteotti, 45 – Tel. 035/962859
presso la sede del Palazzo Comunale
Nei giorni di mercoledì giovedì e venerdì dalle 10,40 alle 11,40
Il lunedì dalle ore 11,00 alle ore 12,00.

- Ambulatorio di **Lovere**, in via Bertolotti, 9 –Tel. 035/960223
presso la sede del Centro Anziani
Nei giorni di martedì dalle ore 10,00 alle ore 11,00.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO : da gennaio a dicembre.

COSTI : gratuito per i residenti.

MODALITA' DI ACCESSO : la persona può recarsi direttamente in ambulatorio.

SERVIZI DI ASSISTENZA EDUCATIVA PERSONALIZZATA NELLE SCUOLE (AES)
Territorio Ambito Alto Sebino e Valle Camonica

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza educativa scolastica è erogato presso le scuole dell'infanzia e primarie, secondarie di primo grado e di secondo grado statali e paritarie per alunni residenti nei comuni dell'Ambito distrettuale Alto Sebino e della Valle Camonica. Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il diritto allo studio per gli alunni disabili e di sviluppare le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento e quindi di piena integrazione in ambito scolastico.

Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici di competenza, presso il domicilio qualora vi sia apposita richiesta e specifico progetto presentati dalla scuola frequentata dall'alunno, in collaborazione con il servizio specialistiche che ha in carico il soggetto, o in sedi diverse se indicato nel progetto educativo individualizzato.

DESTINATARI

I destinatari del servizio di assistenza educativa specialistica nelle scuole sono gli alunni/studenti residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Alto Sebino e della Valle Camonica, che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, a partire dal primo anno della Scuola dell'Infanzia, fino alle secondarie di secondo grado o centro di formazione professionale che abbiano una disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore.

PERSONALE

L'Assistente educatore scolastico impiegato nel servizio possiede una delle seguenti qualifiche professionali:

-diploma con esperienza lavorativa di almeno tre anni in un servizio di educativa scolastica rivolto a minori o in servizi educativi ai disabili;

-diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione;

-laurea in pedagogia o psicologia o titolo equipollente.

Il Coordinatore è la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie,...).

E' reperibile telefonicamente, negli orari di apertura della scuola, per le famiglie dei minori in carico al servizio per raccogliere bisogni, richieste ed aspettative della famiglia.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'interessato se maggiorenne, oppure gli esercenti la responsabilità genitoriale, devono richiede al servizio sociale presso il comune di residenza dell'alunno, il Voucher Sociale per l'acquisizione del servizio.

Le domande vanno presentate entro il 30 giugno di ogni anno.

L'accesso alla prestazione avviene, previa valutazione da parte degli operatori competenti, per il tempo definito nel progetto.

COSTI

Il servizio è gratuito.

Referente:

Pezzotti Marina

ASILO NIDO COMUNALE DI SOVERE (BG)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO : struttura educativa che accoglie nel corso dell'intera giornata bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni.
PERSONALE: Coordinatrice, Educatrici e Ausiliaria.

OBIETTIVI :

- Sostenere le famiglie i cui membri siano impegnati in attività lavorative extra domestiche
- Promuovere l'armonico sviluppo della personalità dei bambini mediante attività finalizzate a favorire l'autonomia, l'apprendimento e la socializzazione
- Garantire la cura degli aspetti igienici, alimentari e sanitari dei bambini per l'acquisizione di abitudini corrette
- Assicurare un supporto educativo ai genitori

QUALITA' DEL SERVIZIO : La Cooperativa Sociale SEBINA assicura il rispetto degli standards gestionali per lattanti e divezzi, il rispetto degli standards strutturali, l'offerta di attività integrative educative-formative per i genitori, il coordinamento con altri servizi territoriali rivolti all'infanzia.

COMPETENZA E COMUNICAZIONE DEL PERSONALE: il personale incaricato è dotato di specifiche competenze professionali

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO : da settembre a luglio.

COSTI : le rette di frequenza sono definite dall'Amministrazione comunale.

MODALITA' DI ACCESSO : tramite presentazione presso gli Uffici comunali di apposita modulistica da cui si redige graduatoria in base ai criteri contenuti nel Regolamento di Gestione Asilo nido.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA' :
Asilo Nido comunale, in via degli Alpini, 10 Loc. Canneto 24060 SOVERE Tel.: 035/982710
ORARI DI APERTURA: la struttura è aperta dalle ore 7,30 alle ore 17,00.

Referente: Signorini Elena

PROGETTI EXTRA-SCUOLA

"SPAZIO COMPITI & STUDIO" DI SOVERE (BG) - Scuole Medie

"DOPO SCUOLA" DI ROGNO (BG) - Scuola primaria

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO : I servizi e i progetti dell'extra-scuola sono un insieme di iniziative, rivolte a ragazzi della scuola primaria e secondaria che offrono, in orario pomeridiano, attività di supporto scolastico associate ad attività di tipo ludico, ricreativo e animativo, espressivo e culturale con la possibilità di sperimentare e sviluppare relazioni con coetanei e con adulti.
L'extrascuola si colloca in un'area potenzialmente strategica per le politiche sociali rivolte ai minori e rappresenta un supporto e un sostegno fondamentale per la famiglia, la scuola ed la comunità sociale in generale. Tale servizio consente di integrare nel territorio attività a valenza promozionali, preventive, di socializzazione, di integrazione culturale e di contrasto alla dispersione scolastica.

A CHI SI RIVOLGE : ragazzi dai 6 ai 14 anni.

PERIODO IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da ottobre a maggio.

COSTI : **Sovere:** variano a seconda dei finanziamenti pubblici ottenuti
Rogno: la retta viene incassata direttamente dal Comune di Rogno.

MODALITA' DI ACCESSO: tramite apposito modulo di iscrizione distribuito nelle scuole.

STRUTTURA PRESSO CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA' :

SOVERE presso le scuole medie di Sovere i ragazzi della scuola secondaria di primo grado il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 14,00 alle 16,00.
ROGNO alle scuole elementari di Rogno il martedì, giovedì e venerdì dalle ore 14,00 alle ore 17,30

PERSONALE: la Cooperativa Sociale SEBINA mette a disposizione il proprio personale, dotato di specifiche competenze, che partecipa alla progettazione, programmazione e gestione del servizio.

CENTRO DIURNO MINORI IN-CON-TRA

SELLERE DI SOVERE (BG)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO :

Il centro diurno IN-CON-TRA è un servizio ad alta intensità educativa rivolto a minori e alle loro famiglie,
I ragazzi trovano un'equipe di educatori professionali in grado di sostenerli nei problemi scolastici, familiari e relazionali.
Il Centro lavora sullo sviluppo di progetti costruendo reti con servizi pubblici del territorio (scuola-UOPIA-ASST-Servizi Sociali). Promuove inoltre sinergie con altre agenzie educative presenti sul territorio.

A CHI SI RIVOLGE : ragazzi dai 6 ai 18 anni.

PERIODO IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: tutto l'anno

MODALITA' DI ACCESSO: l'ammissione viene richiesta dal Servizio Minori e Famiglia o direttamente dalla famiglia.

PERSONALE: la Cooperativa Sociale SEBINA mette a disposizione il proprio personale, dotato di specifiche competenze, che partecipa alla progettazione, programmazione e gestione del servizio.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA' :

Centro IN-CON-TRA, in via Piazza 29 - 24060 SOVERE Tel. 0356014139

GIORNI E ORARI DI APERTURA: la struttura è aperta il lunedì, il mercoledì ed il venerdì alle ore 12,30 alle ore 18,30 ed il giovedì dalle ore 14,30 alle ore 16,30.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO SI RIMANDA ALLA CARTA DEI SERVIZI DEDICATA DISPONIBILE IN COOPERATIVA

Referente: Ghiroldi Angela

SPAZIO AUTISMO CENTRO ANCH'IO

SELLERE DI SOVERE (BG)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO :

"CENTRO ANCH'IO" è un servizio rivolto a minori con disturbo dello spettro autistico.
Il servizio offre trattamenti diretti ai minori presso il centro e nei diversi contesti di vita (casa, scuola, luoghi del tempo libero) sia individuali che di gruppo e trattamenti rivolti a familiari, scuole e comunità (consulenze, formazioni, percorsi di sensibilizzazione). Tali azioni hanno il fine di migliorare la qualità della vita dei minori, incrementare le capacità e le opportunità delle famiglie di accudire e gestire la quotidianità e la crescita dei propri figli, migliorare il benessere dell'intero nucleo familiare, aumentare le conoscenze e competenze degli educatori e delle figure educative delle scuole e delle agenzie educative, promuovere un lavoro di rete sinergico tra enti e servizi coinvolti nel progetto educativo del minore e incrementare la sensibilità delle comunità locali, affinché si crei un territorio maggiormente inclusivo. .

A CHI SI RIVOLGE : minori da 0 ai 18 anni con disturbi dello spettro autistico.

DESTINATARI INDIRETTI: famigli, docenti delle scuole di ogni ordine e grado, educatori e referenti di agenzie educative e contesti aggregativi, comunità locale nel suo insieme.

PERIODO IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: tutto l'anno

MODALITA' DI ACCESSO: contattando la coordinatrice del servizio.

PERSONALE: L'equipe è formata da operatori specializzati in grado di valutare, progettare e coordinare interventi individualizzati per bambini e ragazzi con diagnosi di disturbo dello spettro autistico e fornire consulenze specifiche.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA' :

SPAZIO AUTISMO CENTRO ANCH'io, in via Piazza 29 - 24060 SOVERE (BG)

GIORNI E ORARI DI APERTURA: la struttura è aperta dal lunedì al venerdì per 8 ore con interventi programmati.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO SI RIMANDA ALLA CARTA DEI SERVIZI DEDICATA DISPONIBILE IN COOPERATIVA

Referente: Ghiroldi Angela
Tel. 0356014139

DOPO DI NOI-PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA

"Palestre di vita e di autonomia"

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO :

"Palestre di vita e di autonomia" nasce dall' accreditamento con Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi Alto Sebino in collaborazione con l'associazione Oltre Noi e le famiglie del territorio.
L'obiettivo è quello della maggiore autonomia possibile dentro e fuori casa per potenziare le abilità relazionali, lavorative e domestiche. Il lavoro quindi che s' intende realizzare inizia dal coinvolgimento diretto della famiglia, dei servizi del territorio e delle reti formali e informali con cui le persone con disabilità si relazionano quotidianamente nel paese e non solo.
Grazie al progetto progetto si impara a cucinare, caricare la lavatrice, andare a fare la spesa, prendere in prestito un libro in biblioteca, uscire sul territorio, instaurare relazioni positive, prendere mezzi di trasporto e molto altro. E giorno dopo giorno il progetto prende corpo ascoltando le esigenze e le volontà dei ragazzi.
Ma in cosa consiste "Palestre di vita e di autonomia"?
Dopo una prima fase di conoscenza e progettazione individualizzata – condotta da un'équipe multidisciplinare composta da personale educativo, sociosanitario, dai familiari e da altre figure significative nel progetto di vita – finalizzata ad ascoltare esperienze, impressioni, disponibilità e desideri di ciascun partecipante - viene formulato un piano di interventi dove tutti gli attori saranno coinvolti in un cammino comune verso l'autonomia.
Una sperimentazione ambiziosa che, oltre a permettere alle persone con disabilità di costruire un proprio progetto di vita autonomo al di fuori del contesto familiare, vuole misurare la capacità dell'intera comunità di prendersi in carico i soggetti più deboli.
Un progetto che vuole portare un importante cambio di paradigma: superare il concetto di assistenza per arrivare ad un'educazione all'autonomia.
Una vera e propria palestra di vita che permetta ai servizi, i familiari e tutti gli enti pubblici e privati del territorio di raggiungere la piena inclusione mettendo a punto prassi e metodologie di lavoro condivise.

A CHI SI RIVOLGE : giovani e adulti con grave disabilità e le loro famiglie residenti dei 10 comuni dell'Ambito Distrettuale Alto Sebino.

DESTINATARI INDIRETTI: comunità locale nel suo insieme.

PERIODO IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: tutto l'anno.

MODALITA' DI ACCESSO: Tramite voucher sociale che deve essere richiesto dall'interessato e/o dai suoi familiari o da altri soggetti che lo rappresentano rivolgendosi all'assistente sociale del proprio comune di residenza, che valuta la richiesta e in base alla tipologia del sostegno previsto e a quanto definito nel progetto individuale e personalizzato predisposto, definisce l'importo dei benefici riconosciuti. Il valore del voucher è pari ad un massimo di euro 4.800 annuo. Propedeutico all'attivazione del voucher di accompagnamento all'autonomia, verrà riconosciuto un Voucher denominato "Durante Noi" dell'importo massimo di euro 600 annuo finalizzato al sostegno al contesto familiare.

TEMPI DI ATTIVAZIONE: entro 5 giorni dalla richiesta oppure, in casi di particolare urgenza segnalata dai Servizi Sociali, entro 48 ore.

COSTO DEL SERVIZIO: il servizio prevede interventi differenti. Di seguito alcune proposte e tariffe indicative:

Sabato sul territorio (4 partecipanti,2 operatori)	Euro 95,00 a partecipante
Sabato presso il centro (4 partecipanti, 2 operatori)	Euro 92,00 a partecipante
Vacanza di 6 giorni (4 partecipanti,2 operatori). (*)	Euro 1.000,00 a partecipante

I costi sono indicativi in quanto il costo può subire modifiche in relazione alla tipologia del servizio effettivamente erogato e alla composizione del gruppo di utenti che partecipa all'iniziativa.
(*) l'importo non include il costo di vitto, alloggio e trasporto.

PERSONALE: educatori, ASA e OSS con esperienza nei servizi socio-assistenziali e socio educativi.

Referente: Macario Katuscia
Tel. 3398239788

PROGETTAZIONE NELL'AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVO

La Cooperativa Sociale SEBINA organizza ed eroga Servizi Sociali, Educativi e Sanitari attraverso:

- partecipazione a gare d'appalto e bandi di accreditamento indetti da Enti/Organizzazioni pubbliche;
- definizione di convenzioni/contratti con Enti/Organizzazioni pubbliche;
- accesso a benefici e/o agevolazioni grazie all'entrata in vigore di norme di finanziamento.

A seconda del settore di intervento, viene incaricato un Responsabile di progetto, con esperienza, il quale ha il compito di coordinare e predisporre il progetto e le singole attività necessarie alla sua realizzazione, indicando:

- il bisogno/richiesta al quale si vuole dare risposta;
- bacino di utenza al quale è rivolto il servizio;
- le prestazioni erogate;
- il costo del servizio;
- le figure professionali coinvolte;
- il partenariato con altri servizi pubblici o privati;
- la durata ed il luogo di realizzazione;
- le modalità di pagamento/ finanziamento e di fatturazione;
- gli indicatori per la valutazione (prima, in itinere in conclusione) e la verifica del progetto;
- modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Il responsabile incaricato e il Presidente, allegano all'Offerta la documentazione relativa all'analisi della fattibilità e della conformità della procedura, sulla base dei requisiti formali richiesti dal committente.
La progettazione di servizi e prestazioni è regolamentata dal Sistema di Gestione Qualità certificato UNI EN ISO 9001-2008 tramite:

La Cooperativa Sebina ha maturato esperienza nella progettazione in:

- Servizi di Assistenza Domiciliare;
- Progetti extra-scuola;
- Asili Nido e spazi gioco;
- Progetti Primavera;
- Ambulatori infermieristici, servizi prelievi a domicilio;
- Progetti relativi alla prevenzione delle dipendenze;
- Progetti di consulenza pedagogica e psicologica scolastica e extra scolastica;
- Progetti di Assistenza Educativa Scolastica;
- Progettazione di servizi quali CDD, Centri Diurni;
- Centri di Aggregazione giovanile;
- Progetti di Housing sociale;
- Progetti di Centri di pronta accoglienza;
- Progetti di Comunità.

V. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La "Carta dei Servizi" è un documento di impegno che la Cooperativa Sociale SEBINA stipula con i suoi clienti e attraverso la quale:

- illustra i servizi offerti dalla Cooperativa;
- illustra la usa struttura, i suoi principi, le sue finalità ed obiettivi, nonché la sua organizzazione;
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità di erogazione e organizzazione dei servizi offerti,
- attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi
- è consegnata a ciascun cliente del servizio,
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa, (www.cooperativasebina. it);
- è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa.

La Cooperativa Sociale SEBINA svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità, di efficienza e di efficacia. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:
- Formazione specifica e continua rivolta a tutto il personale.
- Supervisione delle equipe educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli di intervento educativo, progettuale, di coordinamento.
- Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati:
- attraverso proprie attività di controllo della qualità, indicate nel manuale della qualità della Cooperativa Sociale SEBINA;
- attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta;
- la valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento. che vengono poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

La Cooperativa Sociale SEBINA, dal 2009, ha sempre ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di:

- servizi educativi per minori;
- servizi sanitari (assistenza domiciliare integrata)
- servizi di assistenza domiciliare sociale.

Ad oggi l'implementazione ed il mantenimento del nostro Sistema Gestione Qualità ci consente di verificare la soddisfazione del cliente, ci permette di controllare e monitorare i processi operativi, di mantenere a fronte delle politiche e degli obiettivi adottati i requisiti relativi ai ns. servizi, di riportarne i risultati raggiunti e pianificare delle migliorie.

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO **9001:2015**

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale SEBINA possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa Sociale SEBINA, allo 035983397.

E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta tramite posta ordinaria all'indirizzo di Castro (Bg), via Rocca, 9, o elettronica all'indirizzo mail **info@cooperativasebina.it** utilizzando l' Allegato 2.

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione.

PRIVACY

In osservanza del GDPR UE 2016/679, la Cooperativa Sociale SEBINA adotta propria modulistica interna per la formulazione di consenso per trattamento dei dati personali e sensibili da parte dell'utenza e applica quando previsto dalla normativa vigente.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è stato aggiornato in data 20 maggio 2024.

Potrà subire comunque ulteriori aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi in funzione alle modifiche/integrazioni apportate ai servizi.

Responsabile della carta: Mazzola Roberta

ALLEGATO N.1

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DI SOGGETTI IN CONDIZIONE DI FRAGILITA'

Gentile Signora/e,
Al fine di poter valutare con migliore obiettività il livello di soddisfazione del servizio erogato dalla Cooperativa Sociale Sebina in risposta alle Vostre esigenze, Vi chiediamo, cortesemente, di rispondere alle seguenti domande contrassegnando con una croce il punteggio che Vi sembra più adatto. Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

Il presente questionario viene compilato da:

CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO			
Assistito	Genitori	Figli	Altri parenti

CON CHI VIVE L'ASSISTITO	
Solo	Con figlio/i
Con altri parenti	Con coniuge/convivente
Con badante	Altro

TIPO DI SERVIZIO EROGATO	
Servizio Assistenza Domiciliare anziani	Servizio assistenza socio-educativa per minori disabili
Servizio Assistenza Domiciliare disabili	Interventi educativi
Servizio generico (Pulizie domestiche, accompagnamento spesa…)	

Perché ha scelto la Cooperativa Sebina per l'erogazione del Servizio ?	Vicinanza Me ne hanno parlato bene Non ne conoscevo altre Conosco alcune persone che vi lavorano In precedenza sono stato soddisfatto del lavoro della Cooperativa

Le è stato facile contattare la Cooperativa?	SI	NO

Il tempo di attivazione del Servizio da quando ha contattato la Cooperativa è stato secondo lei adeguato ?	SI	NO

Da quanto tempo usufruisce del Servizio ?	Da circa un mese Da 1 mese a 3 mesi Da 3 mesi a 6 mesi Da 6 mesi a 1 anno Da più di un anno Da più anni: indicare n° anni ……

IN RIFERIMENTO AL PROGETTO CONCORDATO, IN QUALI ATTIVITA' VIENE AIUTATO DAGLI OPERATORI ? ESPRIMA INOLTRE IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO IL LORO OPERATO

Attività	**Grado di soddisfazione**			
Vestizione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Igiene personale	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Bagno assistito	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Cura della casa	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Preparazione pasti	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Aiuto nella somministrazione pasti	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Socializzazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Accompagnamento e trasporto (*visite, medico di base, ecc….*)	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Fare la spesa	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Commissioni varie (*pagamento utenze, riscossione pensione, acquisto farmaci, ecc….)*	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto

DOVE HA INDICATO DI ESSERE INSODDISFATTO O MOLTO INSODDISFATTO PUO' DIRCI PERCHE' ?

Scarsa puntualità dell'operatore Troppa rotazione degli operatori
Fascia oraria non gradita Servizio offerto non proporzionato al costo
Poco tempo dedicato all'intervento Altro …… …… ……

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL PERSONALE ADDETTO IN RELAZIONE AI SEGUENTI ASPETTI ?

Disponibilità all'ascolto dell'assistito	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Disponibilità all'ascolto della famiglia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Cortesia e disponibilità	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Riservatezza	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Capacità di risposta ad imprevisti ed emergenze	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Preparazione professionale	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto

Le è facile contattare il Coordinatore del Servizio di Cooperativa in caso di bisogno ?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto della Cooperativa Sociale Sebina per quanto riguarda la gestione del servizio ?	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto

Osservazioni o consigli riguardanti il possibile miglioramento del Servizio…….

Ci sono altre attività nelle quali vorrebbe essere aiutato? …….

RECLAMO – MIGLIORAMENTO

Gentile Signora / Signore,
come previsto dalla Carta dei Servizi del nostra Cooperativa, nel caso in cui lo ritenesse opportuno, può presentare un ***reclamo*** *a cui verrà data risposta. La informiamo che la presentazione del reclamo non sostituisce il ricorso amministrativo e giurisdizionale.*
La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso voglia suggerire miglioramenti dei nostri servizi.
Le sue osservazioni saranno per noi di prezioso aiuto, La ringraziamo per la collaborazione.

Il reclamo deve essere completato con i dati i anagrafici e la sottoscrizione.
In caso contrario sarà considerato come semplice ***segnalazione****.*

SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE

cognome…… nome……
indirizzo…… cap……
città…… prov……
tel…… fax ……. e-mail……

IO MI SONO RIVOLTO A VOI PER

il seguente servizio: ……

- ❑ **RECLAMO**
- ❑ **MIGLIORAMENTO**

OGGETTO

……
……
……
……
Luogo e data……

Firma……