



ANCHISE Cooperativa Sociale

Sede Legale: Corso Sicilia, 139 – 94100 Enna

Orari di apertura: Lun -Ven. 9:00-13:00

Sede amministrativa e operativa: Via S. Felice snc – 94014
Nicosia (En)

Orari di apertura: Lun.-Ven. 9:00-13:00 e 16:00-19:00

Tel 0935/647419

Email: cooperativaanchise@gmail.com

PEC mail: coop.anchise@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della **Anchise Cooperativa Sociale** è stata realizzata in ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge, stabilisce i criteri e le procedure atte a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza, all'educazione, alla corretta applicazione degli standard inerenti l'autorizzazione, l'esercizio e l'accreditamento dei Servizi socio assistenziali e fissa i requisiti minimi generali e specifici di autorizzazione all'esercizio di attività socio assistenziali ed educative stesse.

La carta dei Servizi è rivolta alle persone bisognose di assistenza. I servizi offerti sono tesi a migliorare la qualità della loro vita favorendone il benessere psico-fisico e l'integrazione sociale.

STORIA DELLA SOCIETÀ

La **Anchise Cooperativa Sociale** è stata costituita nel 1983 ed ha svolto ininterrottamente dal 1996, anno di iscrizione presso il Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Enna, fino ad oggi le attività di *Assistenza Domiciliare per Enti pubblici e privati, Assistenza Domiciliare Integrata, Assistenza per Disabilità Gravissime, Home Care Premium, Assistenza Igienico personale e Assistenza specialistica all'autonomia e alla comunicazione, SED* sino ai giorni nostri. Da dicembre 2019 la Cooperativa gestisce servizi educativi di *asilo nido*.

Le prestazioni erogate nei suddetti servizi, sono meglio specificate nei PAI e/o PEI di ciascun Utente, elaborati dall'Assistente Sociale della cooperativa in collaborazione con le figure professionali dell'ente pubblico preposto.

Il servizio è pensato come un sistema composto da tre componenti:

- ✓ all'Utente deve essere assicurato un intervento tempestivo;
- ✓ all'Utente deve essere garantito il rispetto della sua persona;
- ✓ all'Utente deve essere garantita facilità di accesso al Servizio.

La Cooperativa Anchise eroga i propri servizi tramite l'attuazione del programma assistenziale personalizzato. Tale strumento è uno dei più idonei alla rilevazione dei bisogni e delle esigenze individuali e garantisce risposte appropriate. Per la stesura e anche per la verifica dei risultati del piano, si prevede il coinvolgimento della scuola, della famiglia e degli altri servizi coinvolti. Nello specifico, la realizzazione dei progetti di intervento personalizzati prevede le seguenti fasi:

- ✓ Fase 1 - Pianificazione: analisi dei bisogni dell'utente e presa in carico.
- ✓ Fase 2 - Organizzazione: formulazione del progetto personalizzato (obiettivi, modalità d'intervento, personale impiegato, tempi).
- ✓ Fase 3 - Erogazione degli interventi: apertura cartella utente e avvio del servizio.
- ✓ Fase 4 – Controllo: monitoraggio e valutazione delle attività.

La **Anchise Cooperativa Sociale**, priva di scopo di lucro, opera nel settore sociale e dei servizi, con l'obiettivo principale di costituire un sostegno valido per le persone bisognose di un supporto socio – assistenziale e di assicurare occupazione lavorativa. La nuova compagine direzionale subentra nel maggio del 2016, nel corso del quale le attività sono aumentate notevolmente. La nuova amministrazione si è impegnata alla corretta gestione della propria attività, operando con professionalità e nel pieno rispetto dei bisogni e delle aspettative dell'Utente, le cui richieste non devono essere solo soddisfatte, ma anche sorrette da una gestione aziendale che ne garantisca la piena comprensione e il costante rispetto. Serietà, professionalità, orientamento all'Utente, tutela della sicurezza e della salute degli operatori sono alla base della strategia vincente adottata dalla Cooperativa Sociale Anchise, capace di operare in un mercato fortemente concorrenziale.

Attualmente è iscritta all'Albo regionale ex art. 26 della L.R. 22/86 per le seguenti sezioni:

- Sezione inabili- n. albo 1156 decreto di iscrizione n. 555 del 29/04/1999
- Sezione anziani – n. albo 140 decreto di iscrizione n. 345 del 18/12/1990
- Sezione minori - n. albo 4623 decreto di iscrizione n. 1913 del 17/07/2017.

I servizi prestati ad oggi si possono sommariamente schematizzare attraverso la successiva tabella:

Committenti	Servizi	Periodo di riferimento
<u>COMUNE DI VILLABATE</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2017 a Giu. 2018
<u>COMUNE DI NICOSIA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2017 a Giu. 2018 Da Mar. 2018 a Giu. 2018 Da Gen. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 in corso
<u>COMUNE DI SPERLINGA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2018 a Dic. 2018 Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Feb. 2020 Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 in corso
<u>COMUNE DI REGALBUTO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Feb. 2018 a Dic. 2018 Da Gen. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Dic. 2022
<u>COMUNE DI ENNA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Ott. 2018 a Dic. 2018 Da Gen. 2019 a Mag. 2019 Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023

		Da Sett. 2023 in corso
<u>LIBERO</u> <u>CONSORZIO COM.</u> <u>DI ENNA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 in corso
<u>COMUNE DI ALÌ</u> <u>TERME</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2018 a Dic. 2018 Da Gen. 2019 a Dic. 2019
<u>COMUNE DI</u> <u>GANGI</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Giu.2020
<u>COMUNE DI</u> <u>ACICATENA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar. 2020
<u>COMUNE DI</u> <u>MAZZARINO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione e Servizio Igienico	Da Nov. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar. 2020
<u>COMUNE DI</u> <u>CASTELVETRANO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 a Dic. 2020 Da Feb. 2021 a Giu. 2021 Da Nov. 2021 a Giu. 2022 Da Nov. 2022 a Giu. 2023 Da Nov. 2023 in corso
<u>COMUNE DI</u> <u>PETROSINO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 – Giu. 2021
<u>DISTRETTO</u> <u>SOCIO</u> <u>SANIATRIOD28 –</u> <u>COMUNE</u> <u>BARCELLONA</u> <u>POZZO D.GOTTO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Gen. 2020 a Mar.2020 Da Nov. 2020 a Giu. 2021 Da Ott. 2022 a Nov. 2022
<u>COMUNE DI</u> <u>SANTA LUCIA</u> <u>DEL MELA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Set. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI SAN</u> <u>CATALDO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2020 a Mag. 2021 Da Sett. 2021 a Mag. 2022 Da Sett. 2022 a Mag. 2023 Da Sett. 2023 a Mag. 2024
<u>COMUNE DI</u> <u>MARSALA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 in corso

<u>LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar.2020 Da Sett. 2022 a Giu. 2023
<u>COMUNE DI CAMPOBELLO DI MAZARA (TP)</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2021 a Mag. 2022 Da Nov. 2022 a Mag. 2023 Da Dic. 2023 a Mag. 2024
<u>COMUNE DI MILAZZO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Ott. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Ott. 2023 in corso
<u>COMUNE DI PARTINICO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Set. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 a Giu. 2024

VISION e MISSION

Al centro dei nostri interventi c'è il rispetto per la persona, la sua libertà, dignità e autodeterminazione. La nostra impostazione di lavoro si basa su interventi socio assistenziali: la nostra attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni.

Quindi la **Anchise Cooperativa Sociale** si prefigge di raggiungere determinati obiettivi, quali:

- ✓ la soddisfazione dell'Utente assistito;
- ✓ l'efficacia dell'organizzazione;
- ✓ il miglioramento continuo del servizio offerto.

In generale l'obiettivo della **Anchise Cooperativa Sociale** è quello di diventare interlocutore privilegiato delle famiglie e degli Enti che sono interessati al mondo del disagio sociale e dell'assistenza, assicurando la soddisfazione di esigenze ed aspettative di Utenti, Committenti e Territorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel pieno rispetto dei principi di seguito elencati:

Uguaglianza

Questo principio trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione. L'azione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti: le regole che riguardano i rapporti tra utente e servizi pubblici nonché l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione dunque può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le

diverse aree geografiche di utenza, anche quando queste non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

Nel contesto di un servizio pubblico volto alla promozione e tutela della salute e del supporto in genere alle persone bisognose di assistenza, questo principio ha valenza prioritaria. Il servizio deve essere regolare e continuo, le eventuali interruzioni devono essere regolate espressamente dalla legge e rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

Imparzialità

I soggetti erogatori di servizi pubblici devono agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale. E' un indirizzo comportamentale cui devono attenersi medici, operatori sanitari, personale amministrativo. Tale principio è una specificazione del principio di uguaglianza ed ha la fondamentale finalità di evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia e trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Efficienza - Efficacia

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere effettuata in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. Il soggetto erogatore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio. La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari costituisce lo strumento concreto di attuazione di detti principi nonché il segnale di quella maturata riforma culturale di cui la stessa Carta è implicitamente garante.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta rientra in quello più ampio della libertà personale e della libera circolazione del cittadino. Ove è consentito dalla normativa regolatrice del settore, l'Utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione con il soggetto erogatore. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti; svolgere osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

SERVIZI EROGATI

La **Anchise Cooperativa Sociale** esegue il servizio di assistenza domiciliare in favore di anziani, disabili e minori che presentano delle minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, e assistenza scolastica in favore di minori e disabili, mediante l'erogazione di prestazioni tra quelle di seguito elencate, per un totale di ore settimanali distribuite secondo le esigenze quotidiane di ciascun Utente, rilevate dalle schede **PAI** e **PEI**, e concordate con il Caregiver.

I servizi erogati sono suddivisi come di seguito elencati:

✓ *Area Disabili*

"ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE ED ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI PORTASTORI DI HANDICAP"

Finalità del servizio: il servizio è rivolto agli alunni con handicap e si prefigge i seguenti obiettivi:

- garantire a ciascun alunno in situazione di handicap la regolare frequenza e la partecipazione all'azione formativa della scuola;
- promuovere l'integrazione sociale contribuendo alla costruzione di una solida identità;
- sviluppare un'educazione inclusiva attraverso l'empowerment delle persone con disabilità.
- promuovere il massimo di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità espressive e comunicative in collaborazione con l'equipe scolastica che segue gli alunni con handicap;
- sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane
- correlare le attività offerte dal servizio agli obiettivi educativi trasversali della scuola e agli obiettivi dei singoli PEI (Piani Educativi Individualizzati);

Prestazioni: nello specifico, il servizio prevede: il trasporto, con mezzi adeguati, degli alunni dal proprio domicilio a scuola e viceversa; la sistemazione in classe; l'accompagnamento ai servizi igienici e la pulizia della persona; l'assistenza durante la mensa per la deambulazione; la facilitazione dell'apprendimento; il potenziamento delle funzioni sensoriali percettive residue e lo sviluppo della funzione immaginativo- motoria; il potenziamento delle abilità cognitive, relazionali e sociali degli Utenti, la collaborazione con i docenti curricolari e con tutta l'equipe multidisciplinare; il supporto all'attuazione dei piani terapeutici/riabilitativi; l'accompagnamento e l'assistenza durante le visite didattiche e le gite scolastiche.

Modalità di erogazione: il servizio sarà erogato focalizzando l'attenzione su particolari strategie e tecniche operative quali: la relazione di aiuto educativa; le tecniche di promozione dei processi di socializzazione e integrazione con il gruppo classe; il lavoro di rete e di comunità, per il coinvolgimento dei destinatari indiretti (famiglia, scuola, comune, altre agenzie educative). Il raggiungimento degli obiettivi sarà garantito attraverso

un valido ed efficace processo di raccordo tra tutti gli attori coinvolti (famiglie, i dirigenti scolastici, i docenti e i referenti degli enti del territorio) con i quali si programmano insieme gli interventi individualizzati.

Personale operativo: Coordinatore, Operatore OSA, - Operatore Professionale Specializzato (Psicologo – Pedagogista – Educatore Professionale, Assistente all'autonomia e alla comunicazione).

Per accedere ai servizi offerti dalla Cooperativa occorre presentare presso la Cooperativa formale richiesta, completa della documentazione attestante la reale necessità della domanda di intervento. Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la segreteria telefonica della Cooperativa al numero 0935/647419 dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:30 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica cooperativaanchise@gmail.com, ed entro tre giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Patto di accreditamento si garantirà l'attivazione del servizio.

TURN OVER E MODALITA' DI GESTIONE

Il turn over rappresenta per un'azienda un problema importante, oltre che un costo, da tenere sotto controllo. Anche se è impossibile portarlo a zero, in quanto fisiologico, bisogna monitorarlo costantemente. In una cooperativa sociale, come Anchise, orientata all'utente e al suo bisogno è indispensabile un'adeguata gestione delle risorse umane al fine di limitare al minimo il fenomeno e applicare interventi correttivi, ove risulti necessario. Per questo motivo la scrivente assicura la continuità degli operatori nei servizi erogati, attraverso una gestione corretta, attenta e tempestiva, delle sostituzioni del personale impiegato. Tale organizzazione prevede:

- La presenza in organico di operatori "Jolly" disponibili per sostituzioni e con un monte ore incrementabile;
- La capacità di attingere dall'organico presente in altre strutture gestite;
- Assunzioni a tempo determinato programmato per le sostituzioni di ferie e malattie prolungate.

DIRITTI DELL'UTENTE

- ✓ Ogni Utente deve essere accolto e assistito nel pieno rispetto della sua persona.
- ✓ L'Utente ha il diritto di scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni/prestazioni socio-assistenziali, ciò che meglio si adatta alle proprie esigenze.
- ✓ L'Utente ha diritto di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.
- ✓ L'Utente ha diritto alla riservatezza per cui tutte le informazioni a riguardo devono rimanere riservate.
- ✓ L'Utente e la sua famiglia hanno il diritto di essere informati sulle modalità di erogazione del servizio e condividere il progetto di assistenza.

Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individuali di assistenza e alla verifica dei risultati

L'Utente è soggetto e non destinatario del proprio progetto terapeutico, che contribuisce a definire, accetta e condivide. Tutti gli interventi hanno come protagonista l'Utente visto come persona, da una parte con le sue difficoltà, e dall'altra con le sue capacità residue che vanno riconosciute e valorizzate. In qualità di soggetto attivo, egli viene informato sui servizi erogati, partecipando attivamente al suo stesso progetto di assistenza e supporto.

La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto socio-assistenziale del loro familiare e di conoscere e ricevere le dovute informazioni, attraverso anche degli incontri mirati, relative alla malattia del proprio familiare e alla sua evoluzione. La famiglia come l'Utente, è soggetta attiva nella realizzazione del progetto socio-assistenziale, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione. Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno

riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi. Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'Utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

La Anchise Cooperativa Sociale si è proposta come obiettivo principale quello di innalzare sempre più i livelli di Qualità delle prestazioni erogate al fine di garantire un miglioramento del servizio finale. Per assolvere a questo impegno, ha realizzato un "Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, Ambiente e Sicurezza" (SGI) secondo il modello descritto dalle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015.

La Anchise ha acquisito le seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015 per l'erogazione *assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.*

UNI EN ISO 45001:2018 per l'erogazione *assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.*

UNI EN ISO 11034:2003 per i *Servizi all'infanzia – Gestione di Asili nido*

UNI/PdR 125/2022 per le misure atte a garantire la *parità di genere nel contesto lavorativo: erogazione di servizi di assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.*

La Qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per mantenere e migliorare la soddisfazione degli Utenti e delle famiglie. La **Anchise Cooperativa Sociale** effettua un monitoraggio delle varie attività per determinare il livello di prestazioni erogate, attraverso dei controlli svolti periodicamente tramite apposite Schede di Valutazione opportunamente compilate ed effettuate dal **Responsabile Controllo di Qualità**, il quale redigerà apposita relazione che verrà conservata nell'Archivio Storico dell'Appalto (A.S.A.). Tutta la procedura seguita viene comunicata alla *Utenza*, nella massima trasparenza, per rendere informata la stessa circa le verifiche e gli accertamenti che vengono periodicamente eseguiti per controllare il livello qualitativo del servizio.

Procedura per l'indagine di Soddisfazione dell'Utente - Customer Satisfaction (C.S.)

La Cooperativa, al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, sottopone dei questionari di gradimento per verificare l'andamento del servizio, in quanto questi possono contenere anche

delle segnalazioni/suggerimenti utili da mettere in pratica, per migliorare o venire incontro alle giuste aspettative dei soggetti ai quali vengono sottoposti. Le informazioni raccolte sono poi trattate all'interno degli incontri di programmazione e supervisione, con l'obiettivo di individuare le eventuali cause d'insoddisfazione e di ipotizzare le strategie utili al miglioramento del servizio.

La scrivente, oltre a mantenere un effettivo **Controllo di Qualità** sul servizio svolto, mediante l'utilizzo dei Questionari di cui sopra, al fine di poter predisporre una corretta gestione del servizio intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare *reclamo* a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La cooperativa si pone, dunque, come obiettivo, quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere, rivolgendosi all'Assistente Sociale Coordinatore oppure allo Sportello. Si tratta di un processo di raccolta di informazioni utili alla definizione di un piano per il raggiungimento del massimo controllo del servizio; questa fonte di informazioni anche a distanza di tempo consente di poter conoscere l'organizzazione posta in essere, dove hanno svolto i servizi gli Operatori, quali gli eventuali problemi riscontrati, consentendo in pratica di poter ottenere informazioni complete su quanto svolto dalla Società alla quale è stato affidato il servizio.

EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI

Le prestazioni aggiuntive e migliorative sono tutti quei servizi che la scrivente generalmente offre in aggiunta alle prestazioni di base, per migliorare la Qualità complessiva del servizio erogato. Una parte di queste prestazioni viene offerta gratuitamente. Tutto ciò permette all'*Utente* di poter essere supportato, in altri servizi normalmente non previsti da una generica assistenza domiciliare, ma facenti parte della vita quotidiana.

Il Presidente e Legale Rappresentante

Dott. Luigi Russo



CERTIFICAZIONE EN ISO 9001:2015



Scheda segnalazione reclamo

Sig. / Sig.ra _____

Residente a _____ indirizzo _____

Telefono _____

Motivo del reclamo

Li _____

Firma

Si autorizza il trattamento dei dati personali in riferimento al D.lgs. 196/2003 e al GDPR 679/16