



**CARTA DEI SERVIZI**  
**ASSISTENZA DOMICILIARE**  
**ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PERSONE CON DISABILITA'**

❖ **L'Aquilone Cooperativa sociale**

*Via Manara Valgimigli, 1 Vilminore di Scalve (Bg) tel. 0346/51145*

*Email: [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)*

❖ **Generazioni FA Cooperativa Sociale**

*Via Daste e Spalenga 15 9 Bergamo Tel. 035/753441*

*Email: [segreteria@cooperativagenerazioni.org](mailto:segreteria@cooperativagenerazioni.org)*

❖ **Sottosopra Società Cooperativa Sociale Onlus**

*Via Grumella 2A, localita s. Alberto, Parre (Bg)- Tel 035/703451*

*Email: [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com)*



## Sommario

<b>La carta dei servizi: PREMESSA</b> .....	3
A CHI È RIVOLTA .....	4
A COSA SERVE .....	4
QUALI INFORMAZIONI OFFRE .....	4
QUANDO ENTRA IN VIGORE.....	5
<b>IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)</b> .....	5
<b>OBIETTIVI</b> .....	5
<b>FINALITÀ</b> .....	5
<b>DESTINATARI</b> .....	6
<b>TEMPI DI FUNZIONAMENTO</b> .....	7
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> .....	7
S.A.D. preventivo (Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale di valutazione preventiva):.....	8
S.A.D. urgenza (Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale d'urgenza):.....	8
<b>IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO</b> .....	8
<b>LA PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE E L'AVVIO DEL SERVIZIO</b> .....	9
<b>TIPI DI BISOGNI: CHE COSA OFFRE</b> .....	9
<b>ORGANIZZAZIONE</b> .....	10
<b>SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO EDUCATIVA</b> .....	10
<b>OBIETTIVI</b> .....	10
<b>FINALITÀ</b> .....	11
<b>DESTINATARI</b> .....	11
<b>TEMPI DI FUNZIONAMENTO</b> .....	11
<b>ORGANIZZAZIONE</b> .....	12
<b>MODALITÀ DI ACCESSO E DI GESTIONE DEL SERVIZIO</b> .....	12
<b>GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	12
<b>DIMENSIONI STANDARD DELLA QUALITÀ</b> .....	13
<b>GLI IMPEGNI RICHIESTI AGLI ASSISTITI</b> .....	13
<b>CESSAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	14
<b>SERVIZI E PRESTAZIONI</b> .....	14
<b>COSTO DEI SERVIZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO</b> .....	15

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



<b>PRESTAZIONI MIGLIORATIVE .....</b>	<b>15</b>
<b>PRESTAZIONI ACCESSORIE .....</b>	<b>16</b>
<b>LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI .....</b>	<b>16</b>
Cosa fare se non si è soddisfatti.....	16
Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo.....	17
Diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento .....	17
Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679 .....	17
<b>INDIRIZZI, CONTATTI UTILI .....</b>	<b>18</b>
<b>MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE .....</b>	<b>20</b>
<b>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE .....</b>	<b>21</b>
<b>CODICE ETICO della COOPERATIVA L'AQUILONE .....</b>	<b>26</b>

## La carta dei servizi: PREMESSA

Con questa Carta dei Servizi le Cooperative del territorio L'Aquilone, Sottosopra e Generazioni FA intendono presentare il servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e servizio assistenza domiciliare educativa che svolgono per conto dei Comuni.

Vogliono farlo conoscere perché il cittadino e la famiglia possano utilizzarlo al meglio.

Sapere infatti perché i Comuni lo hanno voluto, quali servizi offre, a chi è destinato, come e quando funziona, cosa bisogna fare per averlo può aiutare a valutare ed a decidere se chiederlo o proporlo. Se inoltre, come persona e famiglia, conosco il servizio non solo posso chiedere che sia a mia misura e adattarlo alle mie esigenze, ma posso anche metterci del mio, a sentirmi coinvolto ad aiutare chi mi sta aiutando affinché possa fare meglio. Un buon servizio è infatti quello che sento così tanto mio che partecipo a realizzarlo, a darmi delle risposte a quello che mi serve in quel momento della mia vita.

L'Aquilone, Generazioni FA, Sottosopra sono tre realtà radicate sul territorio che, per fornire i servizi di assistenza domiciliare, hanno deciso di associarsi in modo da mettere insieme competenze, energie, risorse con l'obiettivo di garantire un servizio migliore.

Capogruppo di questa Associazione Temporanea d'Imprese (di seguito ATI) è la cooperativa L'Aquilone, a cui fanno capo gli adempimenti contabili e amministrativi.

Per valorizzare pienamente, da un punto di vista progettuale e organizzativo, le sinergie che può offrire l'interazione tra le tre organizzazioni, saranno seguiti due criteri:

1. le organizzazioni opereranno con i propri professionisti seguendo procedure e metodologie condivise, in modo da garantire omogeneità territoriale alle prestazioni erogate. La certificazione di qualità della



capofila garantirà l'implementazione delle pratiche previste dalla certificazione anche nei rapporti, documenti e modalità gestionali delle mandanti

2. la distinzione territoriale non sarà praticata in modo rigido; qualora se ne ravvisi l'opportunità, i tre componenti dell'ATI metteranno reciprocamente a disposizione i propri operatori, in modo da migliorare il servizio in particolare in caso di assenze del personale e sostituzioni urgenti.

Come soggetti accreditati vogliamo far conoscere i Servizi che eroghiamo, perché siano chiari e definiti gli impegni che assumiamo e di cui renderemo conto. Impegni che io, come cittadino o famiglia, posso controllare e reclamare sapendo che sono nel diritto di farlo.

Vogliamo infine farli conoscere affinché anche i Comuni che hanno accreditato la nostra ATI per gestirli, abbiano elementi e siano nella condizione di valutare e controllare quanto le Cooperative producono, se e come funzionano, se quanto fanno è utile ai propri cittadini, e se, gestendo i servizi, siano capaci di mettere al centro la persona e la famiglia

#### A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi è rivolta alle persone che usufruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e Servizio di assistenza domiciliare educativa ma anche a tutti coloro che desiderano conoscere che cosa offre questo servizio per rispondere ai bisogni delle persone in condizione di fragilità.

#### A COSA SERVE

- **offre informazioni** sul Servizio di Assistenza Domiciliare ed Educativa gestito dall'ATI Aquilone, Sottosopra, Generazioni FA;
  - **rappresenta l'impegno concreto** a rispettare diritti, regole e standard di qualità dichiarati;
  - **coinvolge i cittadini** nel processo di miglioramento e di sviluppo della qualità del servizio;
- in sintesi, **è un patto tra gli utenti e chi eroga il servizio.**

#### QUALI INFORMAZIONI OFFRE

La Carta dei Servizi riporta una serie di informazioni importanti sul Servizio di Assistenza Domiciliare ed Educativa, quali:

- **Qual è il servizio offerto:** presenta le finalità ed i principi a cui si ispira il servizio.
- **A chi si rivolge e come si può accedere:** specifica a quali persone è destinato il servizio e le modalità di accesso.
- **Le modalità di funzionamento:** descrive il modo in cui è organizzato il servizio, chi lo gestisce, quali operatori impiega, i loro compiti e orari.

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



- **I servizi offerti:** contiene la descrizione delle specifiche attività che il servizio di assistenza domiciliare svolge.
- **I livelli di qualità garantiti:** dichiara gli standard di qualità del servizio e gli impegni per il loro mantenimento e miglioramento.
- **Le procedure di reclamo:** indica le modalità per sporgere reclamo nel caso in cui la persona assistita ritenga che chi gestisce il servizio non abbia mantenuto gli impegni dichiarati in questa carta.

#### QUANDO ENTRA IN VIGORE

Questa carta dei servizi è entrata in vigore il **1 ottobre 2023**. La **revisione** che e aggiorna alcuni dati relativi ai costi e modifica le prestazioni migliorative ed accessorie adeguandole all'effettivo decorre dal **1 gennaio 2025**

## IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

#### OBIETTIVI

Il servizio di assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa è un servizio assistenziale che aiuta le persone con problemi di non autosufficienza a svolgere le attività della vita quotidiana, affinché esse possano continuare a vivere nella propria casa e nel proprio ambiente di vita.

Il Servizio consiste in un insieme di interventi di assistenza svolti da operatori specializzati al domicilio della persona assistita.

Nel realizzare questi interventi, viene dedicata attenzione alla relazione con la persona stessa, con i suoi familiari e con coloro che le prestano le cure necessarie.

#### FINALITÀ

Il SAD si propone di:

- favorire l'autonomia dell'individuo nel contesto familiare e sociale;
- mantenere l'autonomia residua della persona nel contesto familiare e sociale limitando la dipendenza da altri soggetti;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale;
- favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri;
- alleviare il carico assistenziale familiare;
- promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



- ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.
- provvedere alla mancanza di autonomia dell'assistito nelle sue personali necessità igienico-sanitarie e di relazione;
- mantenere e/o recuperare il benessere fisico e mentale della persona assistita;
- evitare o comunque ridurre i rischi di isolamento e di solitudine cui può andare incontro la persona.

Il SAD concorre inoltre al soddisfacimento di bisogni legati alla sicurezza sociale, pertinenti alle competenze del Comune, espressi sia dal singolo cittadino che dalla comunità, attraverso la presa in carico e il monitoraggio di situazioni segnalate al Servizio Sociale comunale

### **QUALI PRINCIPI PERSEGUE**

Le attività del SAD e la sua modalità di gestione si ispirano ai seguenti principi:

- il rispetto della persona e della sua libertà nelle scelte di vita;
- la tutela della riservatezza;
- la professionalità e la qualità del servizio erogato;
- la flessibilità nella risposta ai bisogni individuali della persona e della famiglia;
- la chiarezza e la trasparenza nella comunicazione con tutte le persone coinvolte;
- la partecipazione degli utenti al progetto di intervento e alla sua valutazione.

### **CONTENUTO**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare:

- opera a sostegno delle capacità e della autonomia ancora presenti nelle persone assistite, integrando - non sostituendo - la vicinanza dei familiari;
- personalizza gli interventi attraverso la definizione di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), cioè di un programma composto da diverse attività di assistenza, costruito dall'Assistente Sociale con il coinvolgimento dei diretti interessati, sulla base dei loro bisogni individuali;
- prevede la collaborazione con altri servizi sociali, sanitari e socio-sanitari e il coinvolgimento di diverse figure professionali;
- promuove la valutazione periodica e la possibilità di ridefinire le prestazioni date.

### **DESTINATARI**

Il SAD si rivolge a persone e famiglie che si trovano in particolari situazioni sociali e sanitarie, nello specifico a:

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



- anziani;
- adulti e minori in situazioni di disabilità
- adulti in situazione di fragilità/marginalità sociale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere richiesto dai cittadini residenti nel territorio dei seguenti Comuni:

Ardesio, Castione della Presolana, Clusone, Gandellino, Gorno, Gromo, Oltressenda Alta, Oneta, Parre, Piario, Ponte Nossia, Premolo, Valbondione, Valgoglio, Villa d'Ogna, Unione dei Comuni della Presolana (comprendente i Comuni di Rovetta, Onore, Songavazzo, Fino del Monte, Cerete) e la Valle di Scalve nei comuni di Vilminore di Scalve, Schilpario, Colere e Azzone.

Le persone **non residenti** ma domiciliate nei Comuni sopra elencati, possono usufruire del SAD solo attraverso specifici accordi con le Cooperative e/o con il loro Comune di residenza.

#### TEMPI DI FUNZIONAMENTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo da **lunedì a domenica** dalle ore **7.00** alle ore **21.00**. I giorni e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel Piano di Assistenza Individualizzato e stabiliti dall'Assistente Sociale, in base al bisogno del richiedente. Il servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale può essere erogato dal lunedì alla domenica di norma per un massimo di 6 ore settimanali. Eventuali situazioni complesse che necessitano di un'attivazione maggiore verranno valutate all'interno delle Équipe Territoriali costituite a supporto della domiciliarità.

Il servizio domenicale e/o in giorni festivi va attivato in situazioni complesse e di indifferibilità dell'intervento e laddove la rete familiare non sia in grado di assolvere ai compiti richiesti.

#### MODALITA' DI ACCESSO

Per usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare occorre **rivolgersi al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza**.

Chiunque intenda segnalare un bisogno di assistenza, sia che riguardi se stesso, un familiare o una persona/famiglia a lui nota, può:

- contattare il Servizio Sociale o direttamente l'Assistente Sociale (tramite telefono, fax o e-mail) per concordare un appuntamento;
- oppure presentarsi negli orari di ricevimento dell'Assistente Sociale.

Il giorno dell'appuntamento (oppure nell'orario di ricevimento) la persona che richiede il servizio effettua un **colloquio con l'Assistente Sociale**. Il colloquio serve a chiarire la propria situazione e ad esporre il proprio bisogno. Successivamente alla valutazione del bisogno e condivisione delle finalità dell'intervento, l'Assistente Sociale comunale invia la richiesta di attivazione (voucher) all'ente erogatore individuato dalla famiglia. Entro **tre** giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta il soggetto

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



accreditato è tenuto a contattare l'Assistente Sociale comunale per definire i contenuti progettuali e l'avvio dell'intervento. Il servizio dovrà essere attivato entro tre giorni lavorativi dal contatto con Il Servizio Sociale comunale.

**S.A.D. preventivo (Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale di valutazione preventiva):**

riguarda interventi erogati da personale ASA/OSS le cui prestazioni sono rivolte alla conoscenza della situazione, alla valutazione riguardo all'appropriatezza dell'intervento e finalizzato alla definizione del progetto della persona, che dovrà essere condiviso con gli operatori socio-sanitari del territorio, presso la sede dell'Équipe di Valutazione Multidimensionale del territorio. Si tratta di un intervento temporaneo, che può essere attivato per un arco temporale massimo di 15 giorni per un totale di 12,00 ore. Il S.A.D. di valutazione preventiva può essere attivato dal lunedì alla domenica dalle 07:00 alle ore 21:00. Il servizio domenicale e/o in giorni festivi va attivato in situazioni complesse e di indifferibilità dell'intervento e laddove la rete familiare non sia in grado di assolvere ai compiti richiesti.

**S.A.D. urgenza (Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale d'urgenza):**

riguarda interventi erogati da personale ASA/OSS le cui prestazioni sono rivolte alle persone in dimissione dal circuito sanitario a seguito di evento acuto e/o in situazione emergenziale, prive momentaneamente o totalmente della rete di supporto familiare. Il S.A.D. urgenza, le cui prestazioni equivalgono a quelle previste per il Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale, viene attivato a seguito della valutazione professionale dei bisogni e sulla base di un progetto assistenziale. Il PAI può avere una durata massima di 15 giorni con eventuale proseguo di ulteriori 15 giorni per un di norma massimo di 6 ore settimanali. La proroga del servizio per ulteriori 15 giorni viene valutata nelle Équipe Territoriali. Il SAD Urgenza può essere attivato dalle ore 07:00 alle ore 21:00 dal lunedì alla domenica. Considerato il carattere di urgenza delle situazioni per le quali si ritiene opportuna l'attivazione del presente servizio, il soggetto accreditato si impegna ad attivare l'intervento entro 48 ore lavorative dalla richiesta del servizio sociale. Il servizio domenicale e/o in giorni festivi va attivato in situazioni complesse e di indifferibilità dell'intervento e laddove la rete familiare non sia in grado di assolvere ai compiti richiesti. L'attivazione del servizio deve essere garantita dal soggetto accreditato entro 48 ore lavorative dalla richiesta del Servizio Sociale comunale.

## **IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO**

Successivamente al colloquio, l'Assistente Sociale formula un **Piano di Assistenza Individualizzato**, cioè un programma di intervento nel quale sono specificate attività, tempi e modi del servizio che verrà effettuato e assegna il voucher.

Il Voucher è lo strumento attraverso il quale il Comune riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato. Attraverso il voucher il Comune partecipa con l'utente, in relazione alle condizioni economiche rilevate con l'ISEE, alla spesa per l'assistenza prevista nel progetto individualizzato. Il





voucher ha durata variabile in base al tipo di intervento ed è rinnovabile qualora il progetto assistenziale programmato sia confermato dal Servizio Sociale di riferimento.

Il beneficiario del voucher sceglie l'Ente accreditato a cui chiedere l'erogazione del servizio prevista. L'utente ha facoltà di scegliere un altro soggetto accreditato qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime; tale cambiamento è praticabile solo a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui l'utente abbia comunicato per iscritto, entro il giorno 15, al fornitore e al Comune il recesso dal contratto.

Il Voucher viene redatto e firmato congiuntamente dall'Assistente Sociale e dal cittadino utente; successivamente dal Responsabile di servizio e dall'Ente scelto. Ogni cambiamento del piano personalizzato e quindi degli interventi autorizzati produce variazione del contenuto del Voucher anche per quanto attiene la parte economica

#### **LA PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE E L'AVVIO DEL SERVIZIO**

Una volta condiviso il piano d'intervento e scelto l'ente accreditato, il coordinatore del servizio presenta alla persona destinataria del servizio e ai suoi familiari l'operatore ASA (Ausiliario Socio-Assistenziale) che effettuerà concretamente le attività di assistenza.

A questo punto il servizio al domicilio per la persona assistita può partire.

#### **TIPI DI BISOGNI: CHE COSA OFFRE**

Le diverse tipologie di prestazioni assistenziali previste nel PAI sono volte a rispondere ai diversi bisogni dell'utente nella gestione della vita quotidiana, in relazione al suo contesto di vita, alle sue condizioni generali di autonomia, al suo grado di collaborazione e partecipazione.

Tra le attività rientrano:

- prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice esecuzione (con esclusione di prestazioni infermieristiche);
- monitoraggio della situazione generale del soggetto, controllo corretta assunzione terapia e corretta alimentazione,
- fornire informazioni in merito a ausili/protesi/servizi, ecc;
- preparazione/somministrazione del pasto;
- prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo relazionale;
- prestazioni di igiene e cura dell'ambiente domestico, attività prevista solamente in situazioni di fragilità ed attivabile solamente laddove si ravvedano anche altri bisogni (monitoraggio situazione generale, ecc.).



- prestazioni complementari (accompagnamento per commissioni varie e attività di socializzazione, anche con l'impiego di mezzi di trasporto dell'accreditato o del personale in servizio, previo accordo con l'Assistente Sociale Referente e senza oneri aggiuntivi per i Comuni)

A ciascun beneficiario spettano solo le prestazioni previste nel Piano individualizzato

## ORGANIZZAZIONE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene realizzato attraverso il lavoro congiunto di tre diverse figure professionali:

- gli **Assistenti Sociali** dei Comuni, che definiscono il PAI con i familiari della persona assistita, assegnano il voucher, verificano la realizzazione delle attività di assistenza indicate dal piano, valutano la rispondenza ai bisogni;
- il **Coordinatore** dell'Ente Accreditato, in possesso di idoneo titolo di studio e/o esperienza, (Assistente Sociale o altra Laurea in materie psico-sociali sanitarie o master in coordinamento ovvero, in alternativa, con almeno cinque anni di esperienza nei servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale) è figura di riferimento per il servizio, svolge funzioni di raccordo con l'Ente, organizza il servizio e gestisce il personale. Il Coordinatore è inoltre disponibile ad incontri periodici con i Servizi Sociali di riferimento per il monitoraggio dei casi. Si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e in particolare individua gli operatori che concretamente svolgono l'assistenza, provvede alle sostituzioni, comunicando alle persone assistite ogni informazione utile al buon andamento del servizio;
- gli **Ausiliari Socio-Assistenziali** (ASA), operatori dell'area sociale e/o sociosanitaria in possesso del relativo attestato di formazione, dipendenti delle organizzazioni associate, realizzano concretamente il Piano di Assistenza Individualizzato a favore delle persone assistite, mantenendo continui contatti con il Coordinatore del servizio.
- Il **Coordinatore Infermieristico**, con pluriennale esperienza nell'assistenza domiciliare, interviene nell'equipe per la formazione specifica, per educazione sanitaria alle procedure di assistenza, all'utilizzo di ausili, alla gestione di dispositivi e come consulente in caso di problematiche di tipo sanitario.

## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO EDUCATIVA

### OBIETTIVI

Il servizio di assistenza domiciliare socio-educativa viene attivato in situazioni particolari che necessitano di un percorso educativo individualizzato collocabile in ambito familiare o territoriale.

L'intervento educativo ha l'obiettivo di rispondere in maniera personalizzata al bisogno di sviluppare le autonomie personali e relazionali e al bisogno di supporto emotivo, orientando le attività al raggiungimento degli obiettivi previsti nella progettazione personalizzata. Può inoltre assolvere anche



alla funzione di monitoraggio e verifica sul campo delle condizioni di vita personali e familiari della persona con disabilità.

## **FINALITA'**

L'intervento educativo ha lo scopo di rispondere in maniera personalizzata al bisogno di sviluppare le autonomie personali e relazionali e al bisogno di supporto emotivo, orientando le attività al raggiungimento degli obiettivi previsti nella progettazione personalizzata; assolve anche alla funzione di monitoraggio e verifica sul campo delle condizioni di vita personali e familiari della persona con disabilità fornendo all'assistente sociale referente nuovi elementi per effettuare una valutazione più completa ed approfondita del caso.

In particolare l'intervento educativo è finalizzato a:

- potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive della persona con disabilità;
- compiere un'osservazione diretta del disabile, delle proprie competenze e delle proprie difficoltà, per consentire all'assistente sociale di articolare in modo preciso e dettagliato il progetto di vita in condivisione con la persona disabile e la sua famiglia, nonché con i referenti sanitari del caso;
- compiere un'osservazione diretta delle relazioni fra la persona disabile, i suoi familiari ed il contesto sociale di appartenenza;
- sostenere e favorire l'integrazione della persona disabile con il territorio;
- aiutare la persona disabile ad inserirsi in contesti ricreativi ed informali che possano rappresentare occasione di crescita personale anche a livello socioculturale;
- sostenere la persona disabile nella fase di inserimento in centri socio riabilitativi o socio occupazionali;
- attivare percorsi di autonomia negli spostamenti sul territorio affinché la persona disabile possa raggiungere i luoghi di suo interesse (pubblici uffici, ambiente di lavoro)

## **DESTINATARI**

Il servizio è rivolto a persone anziane, persone fragili e/o non autosufficienti e si svolge prevalentemente al domicilio. I beneficiari sono individuati dal Servizio Sociale del Comune di residenza sulla base di un Progetto Individualizzato, condiviso con il beneficiario e la famiglia. Requisito necessario per l'attivazione del servizio è la residenza in uno dei 24 Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

## **TEMPI DI FUNZIONAMENTO**

Il Servizio è attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 21.00. Le attività predisposte dal progetto vengono realizzate prevalentemente al domicilio della persona richiedente o comunque nell'ambito del comune di residenza. Il servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale può essere erogato dal lunedì alla

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



domenica di norma per un massimo di 6 ore settimanali. Eventuali situazioni complesse che necessitano di un'attivazione maggiore verranno valutate all'interno delle Équipe Territoriali costituite a supporto della domiciliarità. Il servizio domenicale e/o in giorni festivi va attivato in situazioni complesse e di indifferibilità dell'intervento e laddove la rete familiare non sia in grado di assolvere ai compiti richiesti.

## ORGANIZZAZIONE

Per le prestazioni educative, viene impiegato personale con idoneo titolo:

- percorso universitario di Laurea in Scienza della Formazione (*"classe L 19 – Scienze dell'educazione e della formazione"*);
- - percorso di Laurea alla Facoltà di Medicina e Chirurgia (*"classe 2 – professioni sanitarie della riabilitazione"*);
- in possesso del Diploma Universitario o analogo titolo abilitante, conseguito ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, e successive modificazioni ed integrazioni;

oppure, in assenza di personale con i suddetti requisiti:

- - personale in possesso di titoli di studio assimilabili e comprovata esperienza in materia di servizi socio-educativi.

L'educatore attua specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto educativo elaborato da un'équipe multidisciplinare, volto a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana; cura il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale delle persone con disabilità ed in difficoltà.

## MODALITÀ DI ACCESSO E DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Per usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare socio educativa occorre rivolgersi al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza.

Chiunque intenda segnalare un bisogno di assistenza, sia che riguardi sé stesso, o un familiare, o una persona/famiglia a lui nota, può:

- contattare il Servizio Sociale o direttamente l'Assistente Sociale (tramite telefono, fax o e-mail) per concordare un appuntamento;
- oppure presentarsi negli orari di ricevimento dell'Assistente Sociale.

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ' DEL SERVIZIO

Al fine di assicurare livelli adeguati di servizio, le Cooperative Sociali Aquilone, Sottosopra e Generazioni FA dichiarano alcuni **standard della qualità**, cioè alcuni impegni concreti che esse assumono verso i destinatari degli interventi, in merito alla qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare ed Educativa

Le tre cooperative hanno sviluppato un sistema qualità ottenendo la certificazione dalla società RINA s.p.a. secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione dei Servizi di assistenza domiciliare.



## **DIMENSIONI STANDARD DELLA QUALITÀ**

Per ciascun intervento rivolto alla singola persona assistita, è previsto un Piano Individualizzato, definito tenendo conto della situazione e dei bisogni della persona stessa; esiste la possibilità di modifiche sia permanenti che temporanee al Piano in relazione al mutare dei bisogni della persona assistita;

Al servizio si può accedere in ogni momento, attraverso presentazione di domanda e colloquio presso il Servizio Sociale comunale del proprio Comune di residenza e le cooperative si impegnano a prendere in carico tutti gli utenti residenti nei Comuni accreditanti, in possesso di un piano assistenziale autorizzato dai Servizi Sociali comunali/Ambito

il Coordinatore del Servizio di Assistenza Domiciliare è reperibile telefonicamente tutti i giorni da parte dei fruitori per comunicazioni che riguardano l'organizzazione del servizio;

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato regolarmente e con continuità per tutto il corso dell'anno ed ha inizio con le tempistiche previste dal voucher;

Il servizio viene attivato entro 3 giorni dalla presentazione del voucher, ed entro 48 ore in caso di SAD urgenza;

Il tempo massimo per sostituire un operatore impossibilitato a svolgere il proprio intervento è di 24 ore;

L'Associazione di Impresa si impegna a garantire la continuità del rapporto operatore/utente: massimo 3 operatori per PAI e max. 1 operatore per PE, salvo situazioni particolarmente gravose e con oneroso carico assistenziale. Quando un medesimo utente fruisce di servizi domiciliare differenziati (SAD, B1; dimissioni protette, ecc) gli operatori possono complessivamente essere più di tre.

Tutti gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare sono in possesso di specifiche qualifiche professionali;

Il piano annuale di formazione del personale del SAD prevede almeno 16 ore di formazione per operatore;

La privacy dei fruitori del servizio è tutelata in maniera completa, attraverso il trattamento di dati personali e sensibili a norma del Regolamento 679/2016/UE;

Ogni segnalazione di insoddisfazione o reclamo da parte dei fruitori del servizio viene valutata, ai fini del miglioramento del servizio stesso;

Annualmente viene somministrato un questionario di soddisfazione ai fruitori del voucher.

## **GLI IMPEGNI RICHIESTI AGLI ASSISTITI**

L'Associazione di Impresa chiede alle persone assistite ed ai loro familiari l'impegno affinché i rapporti con gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare siano improntati:

- al reciproco rispetto;
- ad un comportamento corretto e dignitoso;

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



- ad un clima di serena e cordiale collaborazione.

Per un migliore svolgimento del servizio, la persona assistita e i suoi famigliari devono attenersi a quanto segue:

- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando un apposito modulo;
- avvertire il Coordinatore del servizio nel caso in cui si assenti temporaneamente dal proprio domicilio;
- non richiedere alle personali prestazioni fuori dall'orario di lavoro, né prestazioni non previste nel piano assistenziale concordato;

L'utente è tenuto al solo pagamento della quota di compartecipazione al costo del servizio entro la data indicata in fattura; quindi non deve alcun compenso economico al personale a lui preposto.

È possibile chiedere alle cooperative prestazioni in forma privata, secondo il tariffario indicato in seguito.

#### **CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio può cessare in caso di:

- rinuncia al servizio da parte dell'utente e/o dei familiari;
- decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali, qualora i restanti familiari conviventi non necessitino ulteriormente del servizio stesso;
- non accettazione da parte dell'utente e/o dei suoi familiari delle prestazioni previste nel piano assistenziale concordato
- mancanza di rispetto nei confronti del personale del servizio (aggressioni verbali, molestie, minacce, ecc.);
- ripetute assenze da parte della persona assistita durante l'orario del servizio senza avere preventivamente avvertito il Coordinatore o l'Ausiliario Socio-Assistenziale;
- mancato pagamento della quota oraria a carico dell'assistito, dopo due solleciti scritti;
- cessazione del bisogno valutata dall'utente, e/o dal responsabile del caso;

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, può essere disposta, in accordo con l'utente e la famiglia, la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessita di un nuovo iter di ammissione. Durante la sospensione del servizio, le prestazioni non fruite non possono essere "recuperate".

## **SERVIZI E PRESTAZIONI**



### **COSTO DEI SERVIZI E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Nel voucher vengono indicate gli accessi settimanali assegnati, la durata del voucher, il costo complessivo a carico del Comune e quello a carico dell'utente.

Le prestazioni su base oraria iva compresa, sono le seguenti:

TIPOLOGIA DELLA PRESTAZIONE	DURATA DELLA PRESTAZIONE	VALORE ORARIO VOUCHER	VALORE ORARIO VOUCHER
		FERIALE	FESTIVO
Interventi di assistenza domiciliare socio-assistenziale	60 minuti (tempo effettivo al domicilio: 55 minuti)	22,68 €/h	26,04 €/h
Interventi di assistenza domiciliare socio-educativa	60 minuti (tempo effettivo al domicilio: 55 minuti)	23,625 €/h	27,1905 €/h

Per frazioni di ore o multipli, l'importo viene frazionato o moltiplicato. Nel valore del voucher è compreso il tempo di spostamento degli operatori, calcolato in massimo 5 minuti per intervento.

Mensilmente la cooperativa Aquilone, sulla base delle prestazioni effettivamente rese, emette fattura al Comune o Ente debitore per la quota di competenza. Al beneficiario del voucher la quota di competenza sarà fatturata mensilmente o trimestralmente secondo l'importo in accordo con la famiglia. La fattura viene pagata mediante SDD (addebito bancario diretto gratuito per l'utente) o MAV.

Eventuali prestazioni previste dal voucher e non erogate non possono essere recuperate.

I prezzi si intendono comprensivi di tutti gli obblighi ed oneri posti in carico al soggetto accreditato.

### **PRESTAZIONI MIGLIORATIVE**

Rispetto alle prestazioni obbligatorie secondo il disciplinare, si forniscono le seguenti eventuali prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità:

All'avvio di un Servizio ordinario il coordinatore contatta telefonicamente l'utente o suo familiare o caregiver, per informarlo sulle modalità di avvio. Successivamente, entro la scadenza del primo voucher ordinario viene garantita la visita all'utente ove si raccolgono informazioni sul grado di soddisfazione del servizio e dell'operatore. Nei voucher successivi, la visita avviene solo su richiesta o in seguito a cambiamenti rilevanti

- Si rendono disponibili, in modo gratuito per gli utenti, alcuni ausili (carrozzina), per brevi periodi di tempo in attesa che l'utente riceva tali ausili da ATS o che siano acquistati dalla famiglia.
- Si adotta un sistema di pagamento (gratuito per l'utente) delle fatture (SDD Bancario) che evita all'utente di recarsi presso sportelli postali/bancari e di sostenere costi per il pagamento di bollettini o commissioni bancarie.



### PRESTAZIONI ACCESSORIE

In aggiunta a quelle obbligatorie previste negli atti di accreditamento si forniscono i seguenti eventuali servizi e prestazioni accessorie:

PRESTAZIONE	COOPERATIVA	FIGURE PROF.	TARIFFA
Sollievo residenziale anziani	Aquilone- La me ca'	Varie	€. 79,00 al giorno
Sollievo residenziali persone con disabilità	Sottosopra- C come Casa	varie	€. 123,90 al giorno
Pulizie	Aquilone	Addetti alle pulizie	€. 22,68 orarie
Psicologo- Colloquio di coppia	Sottosopra- Casa Volante	Psicologa	€. 75,00 orarie
Colloqui individuali	Sottosopra- Casa Volante	Psicologa	€. 65,00 orarie
Fisioterapia	Generazioni Fa	Fisioterapista	€. 35,00 orarie
Holter cardiaco a domicilio	Generazioni Fa	Medico	€. 130,00
Assistenza alla persona su richiesta di privati	Aquilone- Sottosopra- Generazioni Fa	Ausiliario Socio Assistenziale	Come da tariffa indicata in questa carta

**I COSTI INDICATI SONO COMPENSIVI DI IVA**

## LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

### Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni persona che usufruisce del Servizio di Assistenza Domiciliare e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati attraverso la compilazione del modulo apposito messo a disposizione dalle cooperative e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

- all'indirizzo: via Manara Valgimigli 1, 24020 Vilminore di Scalve BG
- alla e-mail: [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)

oppure contattando il Coordinatore del servizio:

- chiedendo un appuntamento per un colloquio

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità





### **Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo**

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. In casi di particolare gravità si confronta con l'Ambito e l'Assistente sociale di riferimento

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro **quindici** giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

In caso di controversie non risolvibili con bonario accordo tra le parti è possibile richiedere l'intervento dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ATS DI BERGAMO – Distretto di competenza e dell' Ufficio di Pubblica Tutela ASST DI BERGAMO Via Gallicciolli n. 4 Tel. centralino ATS 035-385111

### **Diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento**

Per la prevenzione e gestione dei disservizi sono garantite:

- la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati
- la predisposizione di azioni di miglioramento
- la diffusione delle azioni di miglioramento, se di interesse collettivo.

Il report con la sintesi dei dati dei questionari di soddisfazione, comprendente anche i dati su reclami, disservizi e conseguenti azioni di miglioramento, viene trasmesso agli Enti invianti e considerato input per le azioni di miglioramento

### **Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679**

*Contitolari dei dati forniti per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare sono:*

**L'Aquilone Cooperativa Sociale** Via Manara Valgimigli, 1 Vilminore di Scalve (Bg)

tel. 0346/51145 fax 0346/50126 Email [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)

Partita Iva 02908082163



**Generazioni FA Società Cooperativa Sociale Indirizzo (sede legale) Via DASTE E SPALENGA, 15**  
CAP 24125 Bergamo BG Tel. 035753441 e-mail  
[segreteria@cooperativagenerazioni.org](mailto:segreteria@cooperativagenerazioni.org) PEC [generazionifa@pec.it](mailto:generazionifa@pec.it)  
Partita IVA 03856570167

**Sottosopra società cooperativa sociale onlus** con sede a Parre in via Grumella 2/a località s. Alberto,  
Parre (Bg)- tel 035 703451 Email [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com) PEC [sottosopra.coop@legalmail.it](mailto:sottosopra.coop@legalmail.it)  
partita i.v.a. 028882801167.

Responsabile della protezione dei dati è Erika Ferrari. Dati di contatto: 0346 51145.

*I dati vengono utilizzati sulla base della normativa vigente e del voucher firmato, al fine di garantire l'erogazione del servizio richiesto. I dati saranno utilizzati*

- 1. Per l'erogazione del servizio fino alla cessazione dello stesso; i dati saranno conservati per tutta la durata del servizio ed eliminati in conclusione dello stesso*
- 2. Per la gestione della fatturazione, compresi eventuali adempimenti fiscali e normativi; i dati saranno conservati per il tempo richiesto dalle disposizioni fiscali, attualmente indicato in 5 anni*

*I contitolari dichiarano di aver adottato misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza dei trattamenti ed informa che non utilizza processi decisionali automatizzati e non trasferisce dati in Paesi terzi*

*L'utente o la persona che lo rappresenta legalmente può in qualsiasi momento esercitare i diritti previsti dalla legge: sapere quali dati abbiamo, farli correggere o cancellare, opporsi a trattamento, farli trasferire ad altro soggetto, presentare reclamo all'autorità di controllo se ritiene siano stati usati in maniera impropria, rivolgendosi al responsabile della protezione dei dati Erika Ferrari 0346 51145.*

## INDIRIZZI, CONTATTI UTILI

La sede operativa a cui rivolgersi è situata in via Grumella, località s. Alberto, a Parre ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 17,00 Il telefono è 035703451. Inoltre, è possibile contattare il coordinatore del servizio nonché referente del servizio, Catania Silvana, al numero 3453082816 negli altri giorni ed orari, lasciando un messaggio in segreteria qualora non risponda.

Previo appuntamento è possibile accedere agli uffici anche in altri orari. Alcune informazioni e moduli sono disponibili sul sito internet della cooperativa, all'indirizzo [www.cooperativasottosopra.it](http://www.cooperativasottosopra.it). È possibile altresì inviare una mail all'indirizzo

[sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com) o all'indirizzo di posta certificata [sottosopra.coop@legalmail.it](mailto:sottosopra.coop@legalmail.it).

### **L'Aquilone Cooperativa sociale**

Via Manara Valgimigli, 1 Vilminore di Scalve (Bg)

tel. 0346/51145

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



Email [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)

Orari di apertura degli uffici: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00

Coordinatore: Silvana Catania 3453082816

Referente Organizzativo: Marta Tomasoni 3454500815

### **Generazioni FA Cooperativa Sociale**

Via Daste e Spalenga 15 Bergamo

Via Giuseppe Verdi 6 Nembro (sede operativa)

Tel. 035-753441

Email [segreteria@cooperativagenerazioni.org](mailto:segreteria@cooperativagenerazioni.org)

Orari di apertura degli uffici: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00;

Coordinatore: Barbara Corti 349 9764556

### **Sottosopra Cooperativa Sociale Onlus**

Via Grumella 2/a, località s. Alberto, Parre (Bg)- tel 035/703451

Email [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com)

Orari di apertura degli uffici: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00

Coordinatrice: Silvana Catania 3453082816



## MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE

*Alla cortese attenzione*

*del Coordinatore del servizio*

*della Direzione*

.....

.....

*GENERALITA' (facoltative)*

*Nome e Cognome .....*

*In qualità di .....*

*(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale; Amministratore di sostegno; Altro )*

*GENERALITA' DELL'UTENTE*

*Nome e Cognome .....*

### **OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE**

☐ **SUGGERIMENTO**

☐ **SEGNALEZIONE**

☐ **RECLAMO**

☐ **ALTRO**

*Breve descrizione*

.....

.....

*In attesa di vostro riscontro porgo distinti*

*Data ..... Firma .....*

*Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità*

*Posta elettronica: [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)*

*Posta certificata: [aquiloneverde@legalmail.it](mailto:aquiloneverde@legalmail.it)*

Se ci fornite il vostro recapito, la risposta è garantita entro 15 giorni





**NOME E COGNOME DELLA PERSONA ASSISTITA**

**(risposta facoltativa).....**

**Il questionario viene compilato in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, da parte di:**

- ☐ Assistito/a, con l'aiuto di
- ☐ familiare
  - ☐ operatore
  - ☐ badante
  - ☐ nessun aiuto
- ☐ Coniuge/Partner convivente
- ☐ Altro familiare/parente convivente (*specificare*) \_\_\_\_\_
- ☐ Altro familiare/parente NON convivente (*specificare*) \_\_\_\_\_
- ☐ Badante \_\_\_\_\_

**Tipologia di servizio attivo (è possibile più di una risposta)**

- ☐ SAD (servizio assistenza domiciliare)
- ☐ Servizio assistenza domiciliare PRIVATO
- ☐ Misura B1
- ☐ Servizio Integrativo B1
- ☐ Sad ADI
- ☐ Servizio Educativo Domiciliare
- ☐ Altro.....

**1. Nel complesso, quanto chi compila (se diverso dalla persona assistita) è soddisfatto dell'assistenza domiciliare?**

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Moltissimo               | Molto                    | Abbastanza               | Poco                     | Per nulla                |

**2. Quanto ritiene che la PERSONA ASSISTITA sia soddisfatta?**

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Moltissimo               | Molto                    | Abbastanza               | Poco                     | Per nulla                |

**3. Rispetto a ciò che si aspettava l'assistenza è stata:**

- ☐ Migliore
- ☐ Come mi aspettavo
- ☐ Peggior

**N.B. Per tutte le domande seguenti ci si riferisce alla PERSONA ASSISTITA**



**4. Questi aspetti hanno influito sulla sua soddisfazione?**

- Rapidità nell'avvio dell'assistenza:

☐ Sì

☐ No

a. Chiarezza del piano di assistenza:

☐ Sì

☐ No

b. Competenza/capacità degli operatori:

☐ Sì

☐ No

c. Gentilezza e premurosità degli operatori

☐ Sì

☐ No

d. Risposta completa ai miei bisogni (tempi di assistenza e materiali utilizzati)

☐ Sì

☐ No

- i. **Chi le ha proposto/consigliato l'assistenza domiciliare?** Il mio medico di famiglia
- ii. Un parente/conoscente che conosce il servizio
- iii. La struttura residenziale a cui avevo fatto richiesta di ricovero
- iv. L'assistente sociale del comune
- v. Altro (specificare) .....

**5. Le ha creato difficoltà la scelta tra gli Enti accreditati?**

i. Sì

ii. No

iii. In parte

**6. Cosa l'ha aiutata nella scelta tra gli Enti accreditati?**

☐ Il passaparola

☐ La conoscenza diretta dell'Ente

☐ I volantini di presentazione

☐ Altro (specificare) .....

**7. Lei era d'accordo all'attivazione del servizio (se diverso dalla persona assistita)?**

☐  
Moltissimo

☐  
Molto

☐  
Abbastanza

☐  
Poco

☐  
Per nulla

**8. La persona assistita era d'accordo?**

☐  
Moltissimo

☐  
Molto

☐  
Abbastanza

☐  
Poco

☐  
Per nulla



**9. Lei ha potuto conoscere e condividere il programma di assistenza prima che iniziasse?**

- i. Sì
- ii. No
- iii. In parte

**10. Chi le ha spiegato il programma di assistenza?**

- i. Il coordinatore od altro operatore del servizio che mi assiste
- ii. L'assistente sociale del mio comune
- iii. Nessuno me lo ha spiegato
- iv. Altro (specificare).....

**11. Ritiene che le informazioni che Le sono state date fossero chiare?**

☐ Moltissimo      ☐ Molto      ☐ Abbastanza      ☐ Poco      ☐ Per nulla

**12. E' stato effettuato tutto quello che era previsto nel programma dell'assistenza?**

- i. Qualcosa in più
- ii. Quello che era previsto
- iii. Qualcosa in meno
- iv. E' stato cambiato durante il percorso

**Se è stato cambiato, il programma è risultato più adeguato ai suoi bisogni?**

- ☐ Sì
- ☐ No

**13. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatrice che maggiormente si occupa di lei?**

☐ Moltissimo      ☐ Molto      ☐ Abbastanza      ☐ Poco      ☐ Per nulla

**14. Quali operatori l'hanno assistito?**

- i. Ausiliario socio assistenziale (ASA)
- ii. Operatore socio-sanitario (OSS)
- iii. Educatore professionale
- iv. Altri operatori \_\_\_\_\_

**15. Quando ci sono stati cambiamenti di operatori (per ferie, malattie ecc.) ha avuto disagi?**

- i. Sì
- ii. No

**Se SÌ** quali  
difficoltà \_\_\_\_\_

**16. Se insoddisfatto del servizio ha potuto dirlo a qualcuno?**

- i. Sì

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità





ii. No

**Se ha risposto SI, indichi a chi si è rivolto:**

- iii. Assistente sociale
- iv. Coordinatore del servizio
- v. Altra persona,  
specificare \_\_\_\_\_

**17. Ritene che l'intervento domiciliare attuato sia adatto alla sua situazione?**

- i. Sì
- ii. No
- iii. Abbastanza

**Se ha risposto NO, indichi perché**

---

---

---

---

---

**18. In assenza del servizio domiciliare la persona assistita avrebbe dovuto lasciare il domicilio?**

- i. Sì
- ii. No

**Se ha risposto SI, dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno?**

- iii. In ospedale
- iv. In Residenza Socio-Assistenziale
- v. In un reparto di lungo degenza
- vi. Presso casa di parenti
- vii. Non saprei

**19. Indichi eventuali osservazioni o suggerimenti:**

---

---

---

---

---



## CODICE ETICO della COOPERATIVA L'AQUILONE

Di seguito viene presentato il codice etico che l'Aquilone Cooperativa Sociale ONLUS si è data per rapportarsi con i propri utenti, con le persone che vi lavorano e con il mercato esterno.

Tale codice è stato approvato dal consiglio di amministrazione nella seduta del 06/07/2015 ed è a disposizione presso la sede della cooperativa, nonché pubblicato sul sito della stessa.

### Premessa

L'Aquilone cooperativa sociale nasce nel 2001, esito di uno spin off della cooperativa verde, che in valle di Scalve forniva servizi sia di natura commerciale che sociale. La cooperativa Verde ha progettato e finanziato la costituzione dell'Aquilone affinché i servizi sociali facessero capo ad un soggetto specifico e professionalizzato. Un gruppo di soci della Verde quindi costituì l'Aquilone e attraverso percorsi formativi si attrezzò per partecipare ai primi bandi pubblici e per gestire di seguito i servizi assegnati. I costituenti l'Aquilone hanno creduto nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. Nella forma della cooperativa sociale trovano spazio idee per noi centrali, quali quelle di democrazia partecipata, giustizia sociale, dimensione di servizio, fare impresa provando che l'economia può essere attenta ai bisogni della collettività. La cooperativa Aquilone aderisce sin dalla sua nascita a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e dal giugno del 2002 fa parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega varie cooperative sociali della Valle Seriana e della Valle di Scalve. La cooperativa ha due principali aree di lavoro, il settore anziani e della disabilità.

### Introduzione

Il Codice Etico è stato predisposto in vista dell'adempimento alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle imprese (legge 231/2001), la quale ha introdotto una forma di responsabilità amministrativa delle aziende.

Il Codice Etico fissa principi e regole di riferimento mirate a orientare i comportamenti nei confronti nei confronti di tutti i portatori d'interesse (stakeholders), soci, lavoratori, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, associazionismo....

Attraverso il Codice Etico si vuole evitare in particolare che nello svolgimento delle attività lavorative istituzionali siano compiute azioni illegali o comunque elusive di norme, leggi e regolamenti.

Scopo del presente documento è quindi quello di assicurare che i valori etici della Cooperativa Sociale siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori nella realizzazione degli interventi e dei servizi gestiti dalla Cooperativa.

I principi contenuti nel Codice Etico integrano le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare in virtù delle normative, dei contratti di lavoro, nonché delle procedure, dei regolamenti e delle disposizioni aziendali. Ciascun amministratore, socio, dipendente, collaboratore esterno (da qui in poi definiti come destinatari), è tenuto al rispetto delle norme contenute nel presente Codice nell'esercizio delle proprie funzioni

### La Mission e i valori della cooperativa

La cooperativa, fin dalla sua costituzione ha individuato le seguenti finalità:

1. Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



- sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
- collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
- analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
- creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.

2. Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:

- attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
- attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
- creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento.

3. Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

La cooperativa, nel perseguimento della mission, si ispira ai seguenti valori:

- Il “valore della persona”
- Il “valore del territorio e della realtà sociale”
- Il “valore dell’economia sociale”



### **I Principi del Codice Etico**

Il codice etico dell’Aquilone cooperativa sociale si fonda sui seguenti principi:

· Onestà: tutti i destinatari nell’ambito della propria attività sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico ed i regolamenti interni. In nessun caso, il perseguimento dell’interesse della Cooperativa può giustificare una condotta non onesta.

Nessuno è autorizzato a dare o promettere ad un soggetto pubblico denaro o altre utilità sia nell’esclusivo interesse personale che nell’interesse o a vantaggio dell’ente.

· Correttezza: tutti i destinatari sono tenuti a rispettare i diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività lavorativa e professionale. Durante lo svolgimento delle proprie attività devono essere evitate discriminazioni di ogni tipo (età, sesso, razza, nazionalità, opinioni pubbliche o credenze religiose) nei confronti di tutti i soggetti con i quali si rapportano.

· Trasparenza: tutti i destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli sia all’interno che all’esterno della Cooperativa.

· Riservatezza: tutti i destinatari devono assicurare l’opportuna riservatezza delle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle proprie attività e di trattarle esclusivamente nell’ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, di non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni sensibili senza l’esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l’autorizzazione della cooperativa.

· Centralità della persona: il rispetto per le persone, siano essi soci, lavoratori, collaboratori o utenti assistiti, è uno dei valori generali che guida l’agire della Cooperativa che si deve tradurre nell’accoglienza della diversità, di ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente.

Tutti i destinatari sono tenuti al rispetto e all’applicazione di tale principio sia nei confronti della cooperativa che rispetto al territorio.

· Salute dei lavoratori e Sicurezza sul Lavoro: la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute dei lavoratori è un principio che deve ispirare l’intera attività della cooperativa, che si impegna alla promozione della cultura della sicurezza e della prevenzione, informando e formando il proprio personale. Tutti i

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



lavoratori sono tenuti ad adottare le necessarie cautele ai fini preventivi e, ove opportuno, a sensibilizzare i propri colleghi e i terzi.

• **Territorialità:** si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

### **Principi Etici per la gestione dei rapporti esterni**

#### • **Clienti/Utenti/Famiglie**

La professionalità, la competenza e la correttezza rappresentano i principi guida che tutti gli operatori devono garantire nei rapporti con tutti i clienti/utenti/famiglie.

Tutti i collaboratori della Cooperativa sono tenuti a gestire tutte le informazioni acquisite sui nostri clienti/utenti/famiglie nel massimo rispetto della normativa vigente in materia di Privacy.

#### • **Fornitori**

La scelta dei fornitori deve essere effettuata sulla base di criteri di professionalità, di economicità, di trasparenza e di maggior vantaggio per l'ente e per gli utenti

Tutti i consulenti, i fornitori e in generale qualunque soggetto terzo che agisca per conto della cooperativa e tenuto alla massima trasparenza, correttezza e rispetto della legalità, e ad evitare:

- qualunque situazione di conflitto di interessi con la stessa, obbligandosi in caso di conflitto a segnalarlo immediatamente alla direzione della Cooperativa
- di compiere qualunque atto che sia o possa essere considerato contrario a leggi e/o a regolamenti vigenti, anche nel caso in cui da tale comportamento derivi o possa, anche solo in astratto, derivare un qualunque vantaggio o interesse per la Cooperativa.

Ogni fornitore/consulente deve impegnarsi contrattualmente al rispetto del presente Codice Etico.

#### • **Pubblica Amministrazione e Istituzioni Pubbliche**

È vietata qualsiasi forma di regalia.

È fatto esplicito divieto ad ogni dipendente o qualunque soggetto terzo che operi per la Cooperativa di:

- proporre opportunità di impiego a rappresentanti della Pubblica Amministrazione o loro familiari, e/o opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiarli a titolo personale;
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori in quanto indicati da rappresentanti della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività (ad es. affidamento di un servizio o progetto...);
- promettere o fornire, anche tramite "terzi", a rappresentanti della Pubblica Amministrazione, lavori/servizi di utilità personale.

Qualunque dipendente o soggetto terzo che rappresenti la cooperativa, non è autorizzato ad accettare qualsiasi forma di dono o favoritismo da parte dei funzionari pubblici, ed è tenuto a segnalarlo immediatamente alla direzione.

#### • **Mercato**

La cooperativa punta alla massima qualità dei servizi consentita dall'equilibrio economico di impresa. Questo obiettivo è perseguito mediante la progressiva certificazione di qualità dei vari servizi, l'accreditamento e la ricerca di forme di gestione fortemente partecipate con la pubblica amministrazione.

La cooperativa pratica la concorrenza sul mercato pubblico e privato, facendo valere la qualità dei prodotti servizi e non il ribasso del costo del lavoro. Nei confronti del mercato pubblico la cooperativa si astiene dal far valere legami politici e partitici per ottenere appalti. La cooperativa rifiuta di accogliere

Carta dei servizi assistenza domiciliare e assistenza domiciliare educativa persone con disabilità



richieste di favori indebiti da parte di decisori pubblici con i quali ha rapporti di committenza. La cooperativa si impegna a sviluppare l'economia sociale, quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere uno stile di economia responsabile.

#### **Principi Etici per la gestione dei rapporti interni**

##### **• Personale dipendente**

La scelta del personale da assumere è effettuata tenendo conto esclusivamente delle effettive esigenze della cooperativa e del profilo professionale del candidato, garantendo il rispetto dei principi di eguaglianza e di pari opportunità e rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo. I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare; inoltre è garantita la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli, del contesto e degli eventuali rischi a cui è sottoposto.

Ogni dipendente della cooperativa è tenuto al più scrupoloso rispetto dei principi etici generali precedentemente espressi e delle regole interne alla struttura, con particolare attenzione ai requisiti relativi alla tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro.

##### **• Soci e organi sociali**

La Cooperativa si impegna a redigere e a rendere noto il bilancio sociale e a garantire l'accesso agli atti da parte dei soci e di tutti gli aventi diritto. L'attività degli Organi Sociali è improntata al pieno rispetto delle regole sancite dallo Statuto sociale, dal Regolamento interno e dalla legislazione vigente nazionale e comunitaria. I soggetti eletti o nominati a funzioni amministrative sono tenuti:

- a impegnarsi attivamente affinché la società possa trarre beneficio dalle loro specifiche competenze;
- a denunciare tempestivamente qualsiasi situazione di conflitto d'interesse che li veda coinvolti;
- alla riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento del proprio mandato;
- a far prevalere sempre l'interesse della missione sociale rispetto all'interesse particolare del singolo.

La cooperativa non riconosce regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducano o limitino la partecipazione democratica.

#### **Comunicazione**

Il Codice Etico è pubblicato nel sito della cooperativa, [www.aquiloneverde.it](http://www.aquiloneverde.it)

Una copia cartacea viene affissa presso la sede operativa della cooperativa e presso le sedi dei servizi gestiti dalla cooperativa.

Qualora richiesto il codice etico può essere distribuito ai soci, amministratori, dipendenti ed a tutte le terze parti che entrino in rapporto con la cooperativa.

#### **Valore contrattuale del Codice Etico**

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di soci, amministratori, dipendenti e collaboratori della cooperativa.

*Approvato dal consiglio d'amministrazione nella seduta del 13/07/2015*