

# SALUS



## Carta dei servizi

*Società Cooperativa Sociale*

Via Pescara, 10 – 90047 Partinico (PA) –  
Tel. 091/8909030 / Cell. 340/2488049

Sedi operative: Contrada San Carlo, 0 – 90042 Borgetto (PA)  
Via Palermo, 128, Piano 3 – 90049 Terrasini (PA)

Responsabile della Cooperativa: Giuseppa Brugnano

Email: [villaloide@gmail.com](mailto:villaloide@gmail.com) / [direzione@saluscoop.it](mailto:direzione@saluscoop.it)

PEC: [salus@pecditta.com](mailto:salus@pecditta.com) P.IVA: 05548120822

Sito Web: [saluscoop.it](http://saluscoop.it)

SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI MIGLIORATIVI (SIAM)

Cooperativa certificata dal Sistema di Gestione Qualità ISO 9001/2015



La Cooperativa Sociale Salus, nasce nell'anno 2006 e da allora ha sempre operato sul territorio, prodigandosi nella gestione di strutture residenziali, ospitanti anziani e disabili, offrendo servizi socio-sanitari e sociali, accogliendo gli ospiti al fine di migliorare la qualità della vita, nel rispetto dell'individuo e della collettività. La stessa lavora sul territorio locale offrendo servizio di assistenza domiciliare ad anziani, disabili e minori, prestando attenzione alle risorse residue della persona e venendo incontro alle esigenze dei caregivers, supportandoli nel faticoso, seppur importante, ruolo del "prendersi cura". In aggiunta, ha anche svolto servizio di trasporto disabili per un anno in collaborazione con il Comune di Partinico.

In ossequio alle indicazioni legislative art. 13 legge 328 del 2000, "per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, si adotta la presente carta dei servizi, dandone adeguata pubblicità alla comunità locale. La Coop Sociale Salus ha inteso predisporre questo documento quale semplice guida contenente le informazioni indispensabili per tutti coloro che desiderano una chiara visione dei principi guida, delle modalità di funzionamento ed erogazione del servizio. Esso costituisce uno strumento volto a migliorare la qualità delle attività a fronte di diverse situazioni o richieste.

La cooperativa sociale è iscritta all'Albo Nazionale per la sezione "Anziani e Disabili" con il n. A182069 ed accreditata allo svolgimento di tale servizio con i Decreti Regionali n. 1408 e 1409 del 08/08/2019. La cooperativa è inoltre accreditata per lo svolgimento del servizio di Assistenza Domiciliare per la sezione "Minori" con Decreto Regionale n. 422 del 4/5/2020. La stessa inoltre vanta un lustro di esperienza nei servizi di assistenza domiciliare, educativi domiciliare e trasporto disabili a favore di anziani, disabili e minori in collaborazione con il distretto socio sanitario 41 (Piano di Zona 2018/2019 e Piano di Zona 2019/2020 'Un Operatore per Amico', ex. Art 14 'Ricomincio da Me', FNA 2022 e 2023).

Per realizzare la propria mission, la Cooperativa collabora con gli Enti territoriali: servizio sociale professionale, Centro di salute mentale, ASP6, associazioni di volontariato, Enti di Formazione e altri organismi del terzo settore, enti comunali e distrettuali.

La Cooperativa, attraverso la Carta dei Servizi, vuole informare tutte le persone che operano o che hanno dei rapporti con la stessa, circa gli obiettivi generali e specifici che si è prefissata di raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- costruzione di un rapporto privilegiato con il Minore e la sua famiglia;

- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

## **Principi**

I principi cardine della Cooperativa sono:

- la centralità della Persona e in particolare dell'utente in carico, che sia Anziano, Disabile o Minore;
- il miglioramento della qualità della vita nella propria casa attraverso la promozione della salute e di relazioni positive e costruttive;
- la rilevanza sociale dell'utente e della sua famiglia.

In funzione di ciò si impegna ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita presso il proprio domicilio;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano, del Disabile e del Minore;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.I./P.A.I.);
- formazione continua del Personale.

## **Mission**

La mission della Cooperativa è la sua dichiarazione di intenti, è il suo scopo ultimo e, al tempo stesso, ciò che la contraddistingue da tutte le altre organizzazioni che operano nello stesso settore.

Essa si prefigge d'essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, sociale, sanitario ed educativo. Vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora al suo interno o per la quale lavora.

## **Rispetto per l'individuo**

La persona è il livello fondamentale dell'attività della Cooperativa. Il suo successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento dei lavoratori, parallelamente, dal

miglioramento della qualità di vita che si riesce ad assicurare alle persone per cui si lavora. Per questo si impegna nello sviluppo del personale, affinché utilizzi al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità. E per questo sviluppa in tutte le sue attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

## **Responsabilità**

La Cooperativa si occupa di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti. Si impegna nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, si propone di essere in grado di anticipare i bisogni delle persone. La cooperativa si impegna, inoltre, di verificare che gli standard preposti dal progetto vengano mantenuti durante tutta la sua durata.

## **Etica e Valori**

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge con onestà, integrità, correttezza e buona fede nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

La stessa si assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa.

## **Organizzazione e presentazione del servizio SIAM**

I servizi SIAM si compongono di prestazioni di natura assistenziale e educativa erogate prevalentemente all'interno del plesso scolastico nel quale è iscritto l'alunno.

Per raggiungere questa finalità può essere necessario attivare un complesso di interventi coordinati ed integrati sul territorio, anche con i servizi sanitari di base.

La Cooperativa garantisce l'erogazione del Servizio secondo valori umani e professionali quali:

- Uguaglianza: agli Utenti è garantito il rispetto della propria personalità e un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità, in rapporto alle priorità complessive del Servizio.

- Imparzialità: agli Utenti sono garantite modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di razza, classe sociale o di altre ideologie e di qualunque sia il loro stato mentale.
- Continuità: In caso di assenza imprevedibile dell'operatore incaricato del servizio, è garantita la sostituzione entro le 24 ore dalla segnalazione.
- Partecipazione: gli Utenti partecipano al proprio progetto assistenziale fin dalla fase iniziale, con il sostegno degli operatori e dell'Assistente Sociale. Agli Utenti è garantita la verifica delle prestazioni ricevute, offrendo loro l'opportunità di esprimersi sulla qualità dell'intervento ricevuto.
- Professionalità: è garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori qualificati come OSA e OSS e educatori professionali.
- Efficacia ed efficienza: le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato (Piano Assistenziale Individualizzato- PAI) predisposto dall'Assistente Sociale, UVM o medico specializzato dell'ASP e monitorato da un'équipe composta da professionisti diversi; all'Utente sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.

### **Finalità e obiettivi dei Servizi**

Questi servizi hanno lo scopo di supportare gli alunni in carico nel loro percorso scolastico all'interno dell'istituto secondario di secondo grado. Questo avviene assicurando loro l'aiuto necessario per le attività di cura e igiene della persona, il supporto nelle relazioni interpersonali con altri alunni e docenti, supporto alla comunicazione. La personalizzazione è una caratteristica fondamentale del Servizio che deve, per quanto possibile, adattarsi alle esigenze e alle abitudini delle persone in carico.

Gli obiettivi principali posti dal servizio sono:

1. Gestione Comportamentale e Sviluppo delle Abilità Comunicative.
2. Supporto all'Alimentazione in Situazioni Specifiche.
3. Sviluppo e Mantenimento delle Autonomie.
4. Sviluppo delle Potenzialità Abilitative e Gestione degli Spazi Scolastici.

### **Cosa aspettarsi dal Servizio**

Le prestazioni possono essere erogate nei giorni feriali durante le attività didattiche a seconda di ciò che viene prescritto nel GLO e nel PEI dai tecnici di riferimento. Si tratta di interventi di natura socioassistenziale e sono, a titolo esemplificativo, le seguenti:

Attività di assistenza diretta alla persona:

- igiene personale;
- supporto nell'alimentazione;
- supporto nella corretta deambulazione;
- addestramento all'utilizzo degli ausili.

Attività di assistenza educativa:

- percorsi educativi al fine di migliorare la consapevolezza dell'autostima e le competenze socioaffettive;
- sostegno e mediazione al fine di stimolare la personale crescita dell'individuo per permettere lo sviluppo e/o il mantenimento delle proprie necessità e autonomie;
- percorsi di crescita individuale;
- percorsi di integrazione nel contesto socioculturale nella quale l'utente studia.

### **Le persone impiegate nei Servizi**

Il Coordinatore della Cooperativa è la figura che deve assicurare il rispetto degli obiettivi gestionali e degli standard qualitativi. Possiede una qualifica in Servizio Sociale, Psicologia o Scienze della Formazione e comprovata esperienza triennale nell'ambito socioassistenziale. In particolare, il Coordinatore:

- pianifica e programma l'erogazione del servizio;
- si occupa del controllo di qualità e dell'attività di verifica.
- si occupa della gestione degli operatori del servizio;
- gestisce la loro eventuale sostituzione per assenze non programmate;
- controlla la corretta erogazione del Servizio;
- organizza l'affiancamento per i nuovi operatori che entrano in servizio.

Gli operatori prestano le attività a contatto con l'Utente e sono in possesso della qualifica professionale di OSA e/o OSS. Si occupano dell'assistenza all'Utente secondo quanto previsto dal PAI. Ogni operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta.

I dipendenti scelti per i vari servizi affrontano prima un processo di selezione che verifichi le competenze necessarie per svolgere le mansioni assegnate. Questo include lo scrutinamento del curriculum vitae per verificare la presenza delle qualifiche necessarie allo svolgimento dei vari servizi e un colloquio conoscitivo per verificare le competenze comunicative degli stessi.

### **Modalità di Verifica della qualità del Servizio**

La cooperativa impegna un assistente sociale a effettuare visite mensili presso ogni utente affidato dai distretti al fine di predisporre in collaborazione con gli altri operatori del servizio

degli obiettivi principali e secondari basandosi sempre sulle informazioni fornite dai Piani di Assistenza Individuali. L'assistente sociale, attraverso colloqui con gli utenti, famiglie ed operatori verifica il conseguimento di questi obiettivi e pone le adeguate modifiche nel percorso di miglioramento nel caso questi non vengono raggiunti.

### **Partecipazione**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Un modulo per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi.

La Cooperativa apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli Utenti e dalle loro famiglie nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto. Allo stesso modo vengono considerati eventuali reclami rispetto alla qualità delle prestazioni fornite, sempre valutando la loro fondatezza. I beneficiari delle prestazioni e i loro familiari possono, in qualunque momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona presso la sede della Cooperativa;
- inviando una lettera o una e-mail.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni. Se i diretti interessati, i loro familiari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo "Reclami e suggerimenti".

### **Reclami e Suggerimenti**

Gli utenti possono inviare un reclamo formale alla Cooperativa in relazione al servizio erogato, segnalando tramite l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi:

- Scansionato via mail: [villaloide@gmail.com](mailto:villaloide@gmail.com)
- Per posta scrivendo: Al Responsabile della Cooperativa, Contrada San Carlo s.n.c., 90042, Borgetto (PA).

La Cooperativa si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

Le sedi operativi, inoltre ricevono al pubblico, dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 con possibilità di appuntamento, contattando il 340/2488049.

### Modulo Reclami ed Osservazioni

Il/La Sottoscritto/a \_\_\_\_\_

In qualità di (barrare la casella corrispondente):

utente \_\_\_\_\_

familiare dell'utente: \_\_\_\_\_

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto dalla Cooperativa:

---

---

---

---

---

---

---

---

Luogo e data

\_\_\_\_\_

Firma



---