



Cooperativa Sociale Nuova Luna

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

SEZIONE	TITOLO	INDICE REVISIONI	PAGINA
1	LA CARTA DEI SERVIZI	Rev 04 13.01.25	1
2	LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO	Rev 04 13.01.25	2
3	I PRINCIPI FONDAMENTALI	Rev 04 13.01.25	4
4	I DIRITTI DEGLI UTENTI	Rev 04 13.01.25	5
5	LA COOPERATIVA SOCIALE NUOVA LUNA	Rev 04 13.01.25	8
6	IL SISTEMA DI QUALITA'	Rev 04 13.01.25	10
7	CON CHI COLLABORIAMO	Rev 04 13.01.25	14
8	I RAPPORTI CON L'UTENZA	Rev 04 13.01.25	15
9	I NOSTRI SERVIZI	Rev 04 13.01.25	16
10	INDICATORI DI QUALITA'	Rev 04 13.01.25	22
11	SODDISFAZIONE UTENTI	Rev 04 13.01.25	23

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa italiana per garantire al cittadino trasparenza sui servizi offerti da un'organizzazione. La carta dei servizi è quindi uno strumento informativo chiaro e trasparente dei servizi offerti dalla **Cooperativa NUOVA LUNA**, ma soprattutto è uno strumento di ascolto-partecipazione comunicazione tra:

- la comunità e i suoi bisogni sociali;
- gli utenti che accedono direttamente ai servizi;
- l'organizzazione che lo eroga nell'ottica di un miglioramento continuo.

A chi è rivolta

La carta dei servizi è rivolta in primis agli utenti che usufruiscono dei servizi della **Cooperativa NUOVA LUNA**, ai loro famigliari e ai caregivers, ma è anche rivolta a tutti i cittadini e alla comunità che necessitano di reperire informazioni sui servizi da noi erogati.

Obiettivi della carta dei servizi

La carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini/utenti.

La carta dei servizi è utile ai cittadini/utenti per:

- ❖ essere informati in modo chiaro e trasparente sull'offerta dei servizi della cooperativa;
- ❖ partecipare attivamente nella valutazione della qualità dei servizi ricevuti;
- ❖ essere tutelati rispetto alla qualità del servizio (gestione dei reclami);

La carta dei servizi è utile alla cooperativa per:

- ❖ promuovere la qualità dei servizi offerti;
- ❖ promuovere il miglioramento continuo integrando e innovando i servizi offerti per rispondere a nuovi bisogni della comunità e del cittadino/utente;
- ❖ promuovere la trasparenza nella gestione dei propri servizi;
- ❖ promuovere la partecipazione e la tutela dei cittadini/utenti;
- ❖ assumersi i propri impegni nei confronti del cittadino/utente, della comunità e dell'ente affidante;
- ❖ accreditarsi presso gli enti pubblici nell'erogazione dei servizi socioassistenziali;
- ❖ essere utilizzata come parametro di valutazione per gli enti appaltanti nell'analisi dell'offerta per l'affidamento di servizi socioassistenziali.

In Italia, il termine “Carta dei Servizi” viene introdotto per la prima volta nel 1993 in un documento di studio del Dipartimento della Funzione Pubblica, che stabilisce i principi a cui devono essere uniformati i servizi pubblici. Il 27 gennaio 1994 vi è poi l’emanazione di una Direttiva della Presidenza del Consiglio “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. La Direttiva definisce servizi pubblici “quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza e previdenza sociale, all’istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell’art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.”

Successivamente, con la Legge n. 273/1995, all’art. 2 “Qualità dei servizi pubblici” si parla di adozione di schemi generali di riferimento per l’adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi. Con il D.Lgs 150/2009 viene istituita la CiVIT ovvero la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche, nata con il compito di garantire l’efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni (oggi la CiVIT è diventata l’Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni - A.N.AC.).

La legge n. 328/00, legge quadro sui servizi sociali, pone particolare attenzione al tema della qualità dei servizi sociali, ed in particolare individua nella carta dei servizi uno strumento indispensabile atto a definire: “i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti” (Art. 13, comma 2-legge 328/00). Infine, la legge prevede che l’adozione della carta dei servizi sociali, da parte degli erogatori dei servizi, costituisca requisito necessario ai fini dell’accreditamento (Art.13, comma 3). Globalmente la carta dei servizi perseguendo il fine della qualità può essere associata a due dimensioni di obiettivi:

1. tutela degli utenti
2. miglioramento dei servizi;

poiché non si limita solo a elencare i servizi ma indica anche gli standard sulla base dei quali essi saranno garantiti.

La carta dei servizi, nello specifico, contiene informazioni circa i servizi offerti, e per ogni tipologia di servizio, le procedure di accesso, ammissione e dimissione, i diritti e i doveri dell’utente, i diritti e i doveri dell’ente, il regolamento interno, il piano delle attività, gli standard di qualità di riferimento.

Nella parte introduttiva sono elencati i principi fondamentali ai quali la carta dei servizi si ispira, tenendo in considerazione le indicazioni legislative nazionali e cercando di dare centralità all’utente - cliente dei servizi.

In tempi più recenti, la legge n. 27/2012 specifica all’art. 8 Contenuto delle carte di servizio:

--1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un’infrastruttura necessaria per l’esercizio di attività di impresa o per l’esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell’infrastruttura.

--2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.

Ultimamente, sono poi stati emanati alcuni provvedimenti recanti specifiche più dettagliate per l'elaborazione della carta dei servizi ed in particolare: - le linee guida CiVIT n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", - le linee guida CiVIT n.89/2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance" - la Delibera CiVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici". Quest'ultima prevede che l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità debbano confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici. Infine, non si può non ricordare il D.Lgs n.33/2013 che, all'art. 32, prescrive "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

La normativa italiana individua i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi a tutela dei cittadini:

principio di uguaglianza: l'erogazione del servizio deve essere ispirata all'uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione (per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche) e non come adozione di un servizio omologato su tutti gli utenti, senza prevedere trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse. Il rispetto delle diversità di ognuno e dei particolari bisogni personali è garantito attraverso la realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

principio di imparzialità: le modalità di accesso e l'erogazione del servizio devono avvenire nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La cooperativa ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia è tenuta a eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

principio di continuità: salvo cause di forza maggiore, l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di irregolarità nell'erogazione del servizio, dovranno essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

principio di scelta: promuovere il diritto di scelta del cittadino nei confronti dell'organizzazione che meglio risponde alle sue necessità.

Garantire al cittadino di poter scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi.

principio di partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente, e/o i suoi familiari, è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il suo servizio, può fornire eventuali richiami/reclami.

principio di efficacia ed efficienza: l'attività dei soggetti erogatori si basa su criteri di efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. La cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Si lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

La Cooperativa Sociale Nuova Luna intende assicurare e garantire il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare, nell'inalienabile rispetto della dignità della persona, senza distinzione alcuna in riferimento all'identità di genere, all'appartenenza culturale, etnica e religiosa.

- ❖ Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni; condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.
- ❖ L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla cooperativa informazioni relative alle caratteristiche delle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato, alla cui stesura realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono lo Staff multiprofessionale.
- ❖ L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei". Per i Minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.
- ❖ L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.
- ❖ L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- ❖ L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; hanno diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e hanno diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.
- ❖ L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.
- ❖ L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Garanzie per l'Utente

Il conseguimento di obiettivi quali: continuità e regolarità del servizio, completezza ed accessibilità alle informazioni, rapporto con gli utenti, è favorito da una programmazione degli interventi, dai controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e dalla predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali disservizi. Gli Standard così di seguito determinati costituiscono lo strumento di verifica della qualità dei servizi oltre che il riferimento per la misura della soddisfazione dell'utente. Per assicurare equità e trasparenza delle norme e dei regolamenti che disciplinano l'erogazione dei servizi viene garantita la diffusione della "Carta dei Servizi"; inoltre, viene garantito all'utente:

- ❖ il rispetto dei tempi di intervento, saranno garantiti da un minimo di 24 ore ad un massimo di 7 giorni dall'avvenuta autorizzazione.
- ❖ l'idoneità di locali, strumenti e attrezzature, opportunamente adeguati ai criteri richiesti D. Lgs. 81/08 s.m.i. ed ai regolamenti vigenti ed applicabili inerenti al servizio erogato (diverso da servizio a servizio).
- ❖ il libero accesso all'area e/o ufficio di coordinamento dei servizi, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 19.00.
- ❖ la visibilità del materiale informativo mediante l'aggiornamento continuo della bacheca e del materiale informativo disponibile nella sede centrale, presso gli uffici periferici.
- ❖ l'invio e la ricezione di comunicazioni personali e/ da parte degli uffici di coordinamento dei servizi attraverso un sistema di protocollo in entrata e in uscita per la registrazione di qualsiasi comunicazione scritta
- ❖ il rispetto della privacy* ed una relazione rispettosa della persona, sono garantiti sia agli utenti che a chiunque operi per la **Cooperativa Sociale Nuova Luna**, mediante lo svolgimento dei colloqui in locali idonei e con personale adeguatamente formato.
- ❖ la raccolta di informazioni sui bisogni espressi dell'utenza e/o della domanda sociale, da parte di tutti i servizi, attraverso la compilazione e la sistematizzazione di diverse schede di rilevazione a seconda dei diversi tipi di servizio erogati.
- ❖ la valutazione ed il monitoraggio periodico dei servizi erogati mediante strumenti di rilevazione di dati quantitativi, qualitativi e del grado di soddisfazione dell'utenza (laddove possibile), elaborati ed analizzati dai preposti ai fini del miglioramento continuo dei servizi erogati. Obiettivi e traguardi, sono pubblicati sul sito internet ed aggiornati con frequenza minimo biennale a partire dalla data di stesura della presente.
- ❖ la periodica pubblicazione di rapporti informativi e comunicazioni rivolte al pubblico quali: a) carta dei servizi per i diritti dei cittadini ed i servizi erogabili; b) bilancio sociale per l'analisi e la rendicontazione su servizi erogati, monitoraggio e obiettivi raggiunti.

- ❖ la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse umane della Cooperativa, attraverso la previsione di risorse finanziarie destinate ad attività di formazione per dipendenti e collaboratori. La Cooperativa Sociale Nuova Luna garantisce per i propri dipendenti, l'aggiornamento continuo in materia di sicurezza come previsto del D. lgs.81/08 e dagli Accordi Stato Regioni vigenti ed applicabili, in materia di formazione dei lavoratori. La nostra Carta dei Servizi contiene i principi di "deontologia" cui deve ispirarsi il comportamento di tutti coloro che partecipano, a vario titolo, al perseguimento dei fini della Cooperativa o intrattengono rapporti con essa.

* I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa Sociale Nuova Luna sono gestiti in conformità a quanto previsto dal GDPR regolamento UE 2016/679 e s.m.e i. e quindi:

- ❖ trattati in modo lecito e corretto;
- ❖ raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi esatti e, se necessario, aggiornati;
- ❖ pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- ❖ conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.
- ❖ in nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

La Cooperativa Sociale Nuova Luna viene costituita in data 08/03/2006, Atto Rep. N. 182465 stipulato presso lo Studio Notarile di Alcamo dottor Francesco Incardona. La nostra Cooperativa nasce dalla collaborazione di un gruppo di persone particolarmente sensibili, al fine di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi, in un territorio segnato dalla disoccupazione, e che si pongono l'obiettivo di progettare e organizzare in maniera autonoma il proprio futuro professionale. A poco a poco, però, si impone un obiettivo sociale legato alla possibilità di costruire percorsi per fare fronte alla crescente domanda sociale di assistenza e cura. La Cooperativa NUOVA LUNA si radica profondamente in tutto il territorio siciliano, di cui, ne rilancia le attività legate alla cultura e alla tradizione. Oggi a distanza di tanti anni l'obiettivo è, in linea con le nuove domande sociali e le recenti politiche europee, la costruzione di nuovi percorsi di integrazione sociosanitaria lavorativa per gli emarginati e gli esclusi.

DOVE SIAMO

La Cooperativa NUOVA LUNA ha sede a Partinico in Via Genova 71, dove si trovano gli uffici di direzione, amministrazione e il deposito dei mezzi.



VISION

La Cooperativa NUOVA LUNA ha in realtà un solo obiettivo: garantire a ogni persona il diritto a una vita dignitosa e alla piena partecipazione sociale indipendentemente dall'età, dalle condizioni di salute e dalle possibilità economiche.

MISSION

La Cooperativa NUOVA LUNA, ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, si propone di gestire in forma di impresa servizi sociosanitari, socioassistenziali, culturali e educativi.

La Cooperativa NUOVA LUNA si impegna a:

- ❖ realizzare interventi di promozione umana ed integrazione sociale;
- ❖ garantire servizi qualitativamente elevati che trovano specifica motivazione in riferimento all'età, alle condizioni personali e familiari nonché alla condizione sociale degli utenti, dei loro nuclei familiari e dei caregivers;
- ❖ dare alta rilevanza a quella parte dell'aspetto assistenziale che punta al mantenimento e possibilmente al recupero rieducativo delle capacità residue dell'utente;
- ❖ prestare particolare attenzione alla sensibilizzazione delle comunità locali in cui opera al fine di renderle più consapevoli, attente e disponibili all'accoglienza ed al sostegno delle persone in stato di bisogno;

VALORI

Il valore fondamentale che muove l'intero nostro operato è la persona. Persona intesa come singola entità ma anche come parte integrante e attiva di una comunità.

LA NOSTRA STORIA

2007

Anno di fondazione della Cooperativa Sociale Nuova Luna
Prima Convenzione con ASP Palermo per il trasporto degli emodializzati

Iscrizione all'albo regionale degli Enti pubblici e privati per:

- ❖ l'assistenza domiciliare in favore di utenti minori;
- ❖ l'assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;
- ❖ l'assistenza domiciliare in favore di utenti anziani.

2008

2010

Stipula Convenzione con la Casa di Cure Igea per il trasporto sanitario

Apertura nuova sede operativa, autoparco e uffici in via Genova 71 Partinico

2019

2021

Convenzione con Aeroporto di Comiso per il Servizio di Assistenza PRM
(Persone a Ridotta Mobilità)
Accreditamento servizi sociali, con il comune di Partinico.

Accreditamento servizi sociali, con il comune di Palermo
Accreditamento servizi sociali, con il comune di Misilmeri

2023

Accreditamento servizi sociali, con il comune di Monreale, Borgetto, Balestrate, Camporeale, Giardinello, Altofonte

2024

Accreditamento servizi sociali, con il comune di Montelepre

2025

L'adozione da parte della **Cooperativa Sociale Nuova Luna** di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 è stata una decisione importante e strategica che ha aiutato a migliorare le prestazioni complessive ed a costruire una solida base per iniziative di miglioramento dei servizi erogati.

I benefici derivanti dall'attuazione del Sistema di Qualità sono stati:

- ❖ la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfano i requisiti dell'utente e quelli cogenti;
- ❖ facilitare le opportunità per accrescere il livello generale di soddisfazione dell'utente;
- ❖ affrontare i rischi e cogliere le opportunità associate al contesto in cui operiamo ed agli obiettivi prefissati;

Nella progettazione ed attuazione Sistema di Gestione per la Qualità hanno concorso:

- ❖ il contesto nel quale operiamo ed i rischi ad esso associati
- ❖ le mutevoli esigenze dell'organizzazione
- ❖ i servizi che erogiamo
- ❖ i processi che adottiamo

Siamo coscienti che soddisfare con regolarità i requisiti ed affrontare le esigenze e le aspettative future rappresentano una sfida in un contesto sempre più dinamico e complesso.

Per questo motivo nella progettazione, implementazione e miglioramento del Nostro SGQ ci basiamo sui seguenti principi fondamentali per la gestione della qualità:

- ❖ massima attenzione all'utente
- ❖ leadership
- ❖ partecipazione attiva delle persone
- ❖ approccio per processi
- ❖ miglioramento
- ❖ processo decisionale basato sulle evidenze
- ❖ gestione delle relazioni

mediante l'adozione di un approccio per processi con un orientamento generale al Risk-Based Thinking volto a cogliere le opportunità ed a prevenire risultati indesiderati.

L'utilizzo di questo particolare sistema ci ha permesso di:

- ❖ Comprendere i requisiti e soddisfarli in modo coerente
- ❖ Considerare i processi in termini di valore aggiunto
- ❖ Conseguire efficaci prestazioni di processo
- ❖ Migliorare i processi sulla base della valutazione di dati e di informazioni.

Il nostro Sistema di Gestione per la Qualità è documentato attraverso un Manuale della Qualità, Procedure Operative, Piani della Qualità e moduli di registrazione; inoltre è sottoposto annualmente alla verifica di conformità da parte dell'Ente di Certificazione.

POLITICA DELLA QUALITA'

La Cooperativa NUOVA LUNA, nell'ambito dell'erogazione dei propri servizi, persegue la soddisfazione dell'Utente e più in generale di tutte le parti interessate attraverso la volontà di garantire la sicurezza, l'affidabilità, l'efficienza dei servizi erogati.

Si impegna, inoltre, al miglioramento continuo dello standard qualitativo raggiunto, con l'esperienza acquisita nel corso degli anni, e definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

--Attenzione focalizzata sul cliente/utente e sulle parti interessate

La Cooperativa si impegna a comprendere le necessità degli utenti e di tutte le parti interessate e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- del mercato di riferimento
- del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

--Approccio per processi

La Cooperativa identifica le diverse come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

La Cooperativa gestisce i propri processi perché siano univoci:

- gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- le responsabilità connesse e le risorse impiegate

--Leadership

La Cooperativa si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici della Cooperativa.

La Cooperativa comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

--Valutazione dei rischi e delle opportunità

La Cooperativa pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi e ai servizi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

La Cooperativa promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

--Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

La Cooperativa è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

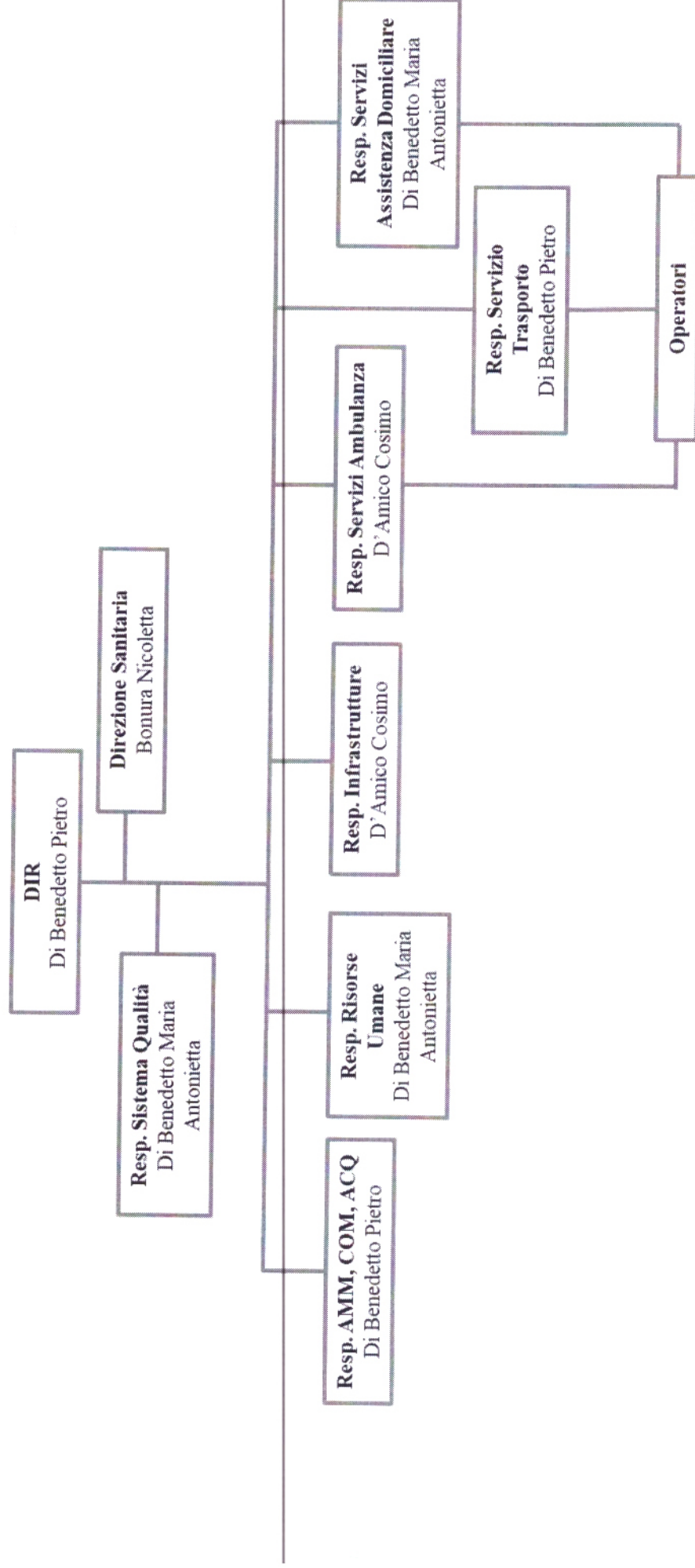
–Miglioramento

La Cooperativa si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che la Cooperativa mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte della Cooperativa è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

ORGANIGRAMMA



Gli stakeholders sono coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività e nell'operato della Cooperativa.

Stakeholder beneficiari:

- ❖ **Gli utenti** sono coloro che usufruiscono dei servizi della Cooperativa: prendersi cura di questa categoria di stakeholder rappresenta la mission principale della nostra organizzazione.
- ❖ **I loro familiari** rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza. **La Cooperativa NUOVA LUNA** si impegna pertanto a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.

Stakeholder interni:

- ❖ **I soci** costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti (poiché possono essere rappresentati da diverse categorie).
- ❖ **I dipendenti** che, a vario titolo, rendono possibili i servizi erogati dalla Cooperativa e la cui presenza è per noi indispensabile.

Stakeholder esterni:

- ❖ **I volontari** contribuiscono anch'essi all'interno dei servizi e rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire, valorizzando la relazione informale e spontanea.
- ❖ **La comunità**, ovvero quell'insieme molto ampio che racchiude, al tempo stesso, la cittadinanza attiva e i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla Cooperativa.
- ❖ **Gli Enti** e i soggetti istituzionali (come, ad esempio, l'ASP per i Servizi Socio Sanitari, i Distretti Socio Sanitari, i Comuni) rappresentano coloro che affidano alla nostra Cooperativa l'erogazione dei servizi, in vista del perseguimento delle finalità di pubblico interesse.
- ❖ **La rete di partner**, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui la Cooperativa collabora e realizza progetti.



RAPPORTI CON L'UTENZA

Per il miglioramento dei nostri servizi è indispensabile avere un'opinione da parte di chi riceve il servizio. Gli strumenti che ci permettono di ottenere un monitoraggio sull'andamento delle nostre attività sono:

- ❖ le indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza;
- ❖ la possibilità da parte dell'utenza o del cittadino di formulare osservazioni o reclami;

--Indagine di soddisfazione

Periodicamente **La Cooperativa NUOVA LUNA** invia alla propria utenza dei brevi questionari anonimi per raccogliere le impressioni sul servizio offerto. I risultati di tale indagine vengono elaborati, analizzati e condivisi dall'équipe della cooperativa durante le riunioni periodiche di coordinamento; in queste riunioni si intraprendono le azioni necessarie per il miglioramento del servizio.

--Reclami, osservazioni e suggerimenti

A tutela dei diritti degli utenti e dei cittadini **La Cooperativa NUOVA LUNA** offre la possibilità di presentare reclami e osservazioni/suggerimenti per il miglioramento dei servizi. La cooperativa raccoglie questi dati e provvede a comunicarli ai responsabili del servizio che, attraverso la compilazione di un apposito modulo, assicurano che le indicazioni dell'utente siano identificate e tenute sotto controllo. Qualora il reclamo si riveli essere una non conformità, sarà cura della Direzione definire le azioni correttive da avviare e verificare in seguito l'attuazione del provvedimento intrapreso.

Eventuali reclami/osservazioni/suggerimenti possono essere segnalati:

- ❖ chiamando l'ufficio della **Cooperativa NUOVA LUNA** al numero: +39 091 8903887
- ❖ inviando una e-mail all'indirizzo: coopnuovaluna@gmail.com

La Cooperativa NUOVA LUNA offre, in convenzione e/o in regime privato, i seguenti servizi:

- ❖ Servizi di ambulanza;
- ❖ Servizi socioassistenziali in regime domiciliare in favore di soggetti anziani, inabili e minori;
- ❖ Servizi di trasporto emodializzati e disabili;
- ❖ Servizi di assistenza aeroportuale PRM (persone a ridotta mobilità)
- ❖ Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM)
- ❖ Servizio di Assistenza Igienico Personale

Ambito territoriale di erogazione dei servizi

Servizio	Ambito territoriale
Servizi di ambulanza	Province di Palermo, Trapani, Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Messina, Ragusa e Siracusa.
Servizi socioassistenziali in regime domiciliare in favore di soggetti anziani, inabili e minori	Distretto Sociosanitario n.41 (comuni: Partinico, Borgetto, Trappeto, Balestrate, Montelepre, Giardinello, Camporeale, San Cipirello e San Giuseppe Jato). Distretto Socio Sanitario n. 42 Palermo
Servizio di trasporto emodializzati	Palermo e Provincia
Servizio di trasporto disabili	Palermo e Provincia
Servizio di assistenza aeroportuale PRM	Aeroporto di Comiso
Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM)	Comuni di Partinico, Borgetto, Trappeto, Balestrate, San Cipirello, Montelepre, Monreale, Altofonte, Giardinello, Camporeale
Servizio di Assistenza Igienico Personale	Scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado del territorio di Monreale e Balestrate

SERVIZI DI AMBULANZA

Il servizio ambulanza consiste nel trasporto dell'utente dalle strutture ospedaliere pubbliche, dalle cliniche private e dalle case di riposo al domicilio e viceversa. Gli operatori addetti al servizio sono l'autista soccorritore e il soccorritore; in alcuni casi viene richiesta la presenza di un medico o di un infermiere. I costi relativi a tale servizio variano rispetto ai chilometri sia del tragitto di andata che quello di ritorno che l'ambulanza deve compiere per tornare alla sua base operativa.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI IN REGIME DOMICILIARE IN FAVORE DI SOGGETTI ANZIANI, INABILI E MINORI

L'accesso ai servizi socio assistenziali in regime domiciliare presuppone: la domanda da parte della persona interessata, direttamente o tramite un familiare o altra persona che lo rappresenti, al servizio sociale del comune di

residenza; la produzione delle informazioni e della documentazione richiesta per la valutazione finalizzata all'accesso al servizio; la valutazione da parte dell'assistente sociale con l'individuazione delle finalità e la predisposizione di un progetto; condivisione del progetto da parte del richiedente.

Le prestazioni relative a tale servizio si intendono in una formulazione completa di assistenza domiciliare rivolte alle diverse categorie di soggetti svantaggiati (anziani, disabili, minori). Tali prestazioni vengono erogate in relazione a quanto disposto dall'ufficio servizi sociali del Comune Capofila del D.S.S. n°41, a specifiche esigenze dei Comuni afferenti allo stesso, e comunque sempre in relazione ai reali fabbisogni dell'utente e secondo piani individuali di assistenza.

Gli interventi socioassistenziali domiciliari si caratterizzano come un complesso insieme di prestazioni di natura socio assistenziale effettuati al domicilio, e/o nell'ambiente di vita quotidiana, in favore di persone in condizioni di fragilità e/o disagio quali anziani, disabili, adulti, minori, e loro famiglie, con la finalità di supportare/sostenere la persona ed il suo nucleo familiare rispondendo in modo integrato ai bisogni espressi ed inespressi, onde poter favorire la migliore permanenza al proprio domicilio e nel normale ambiente di vita, prevenendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia e ogni forma di disagio, ed evitando il ricorso a processi di istituzionalizzazione impropria. Gli obiettivi del servizio sono:

- ❖ mantenere, conservare e promuovere l'autonomia di vita nel proprio ambiente naturale, al proprio domicilio e nella propria rete familiare sostenendo le potenzialità della persona, la capacità di prendersi cura di sé stessi e la capacità di relazione, evitando il ricorso a istituzionalizzazioni improprie, consentendo la permanenza nel normale ambiente di vita attraverso gli interventi di assistenza costante, previsti secondo il progetto d'intervento domiciliare e la tipologia di utenza interessata (anziani, disabili, minori), e volti a sostenere e stimolare le capacità residue degli utenti attraverso supporto, monitoraggio e sostegno concreto nello svolgimento delle attività quotidiane.
- ❖ alleviare il carico di cura della rete familiare, supportando la famiglia senza sostituirsi ad essa, integrando e sostenendo gli interventi messi in atto dal nucleo familiare, garantendo continuità nel percorso di assistenza, offrendo momenti specifici di sollievo relazionale a carattere intra ed extra familiare.
- ❖ favorire l'integrazione e il collegamento fra servizi sanitari, sociosanitari, socioassistenziali e socioeducativi in grado di concorrere al benessere e al mantenimento delle autonomie della persona, promuovendo i legami di rete con le risorse formali e informali del territorio. Favorire l'integrazione della persona nella comunità locale, attenuando e contrastando fenomeni di isolamento e solitudine, promuovendo lo sviluppo di attività ricreative e di socializzazione con altre persone, favorendo percorsi di integrazione ed inclusione sociale, al fine di potenziare e recuperare le capacità residue della persona e colmare vuoti comunicativi che possano creare condizioni di isolamento ed esclusione.
- ❖ favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione, istituzionalizzazione e/o momentaneo allontanamento dal nucleo familiare e/o dalla propria dimensione abitativa, accompagnando e supportando nel percorso di recupero delle normali attività psicofisiche, prevedendo la possibilità di un intensificazione e integrazione dei servizi che potranno rendersi necessari nella delicata fase di recupero post ricovero, post

istituzionalizzazione e/o comunque altra dimensione temporanea particolare e specifica che ha reso necessario il non permanere nel proprio habitat familiare e domestico, sia per condizione di salute e/o per altre problematiche di diversa natura.

Prestazioni

Il servizio prevede:

- ❖ aiuto per il governo ed igiene dell'alloggio;
- ❖ aiuto per l'igiene personale quotidiana e periodicamente pulizia completa della persona;
- ❖ pulizie straordinarie;
- ❖ disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento per visite mediche, specialistiche ed attività riabilitativa ove non assicurata all'interno dell'abitazione;
- ❖ attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi;
- ❖ piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita;
- ❖ raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune e con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente;
- ❖ ogni attività di stimolo al mantenimento delle residue capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali.

Personale

Le professionalità impiegate attengono alle disposizioni previste dall'atto di stipula della convenzione per la gestione del servizio con il D.S.S. o il Comune. Generalmente questo prevede le seguenti figure:

- ❖ Operatore Socio-Assistenziale e/o Assistente Domiciliare: svolge compiti di pulizia dell'alloggio, disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto della cooperativa; piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita. Gli Operatori Socio-Assistenziali e/o Assistenti Domiciliari devono essere in possesso della patente di guida per lo svolgimento dei compiti di accompagnamento.
- ❖ Operatore Socio-Sanitario: svolge compiti di aiuto per l'igiene personale e per il governo dell'alloggio, attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l'utente, se occorre, fuori dalla sua abitazione, attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.
- ❖ Coordinatore/Assistente Sociale: Coordina le attività attraverso i piani di lavoro, effettua riunioni settimanali per lo scambio di esperienze e il monitoraggio degli interventi, autorizza le ferie e i permessi garantendo le sostituzioni. Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente. Relaziona mensilmente al referente del DSS sull'andamento generale del servizio e sull'attività svolta ed è garante della tenuta dei registri, degli archivi e di tutta la documentazione.

Modalità di inserimento al servizio

L'accesso ai servizi socio assistenziali in regime domiciliare presuppone: la domanda da parte della persona interessata, direttamente o tramite un familiare o altra persona che lo rappresenti, al servizio sociale del comune di residenza; la produzione delle informazioni e della documentazione richiesta per la valutazione finalizzata all'accesso al servizio; la valutazione da parte dell'assistente sociale con l'individuazione delle finalità e la predisposizione di un progetto; condivisione del progetto da parte del richiedente.

Infine, il beneficiario del voucher sociale (titolo di acquisto per mezzo del quale la persona acquista prestazioni sociali) individua il soggetto accreditato (cooperativa) al quale rivolgersi per l'acquisizione delle prestazioni previste dal voucher.

Sospensione e/o cessazione del servizio

Il servizio cesserà in caso di:

- ❖ scadenza dei termini contrattuali;
- ❖ decesso dell'utente;
- ❖ cambio di residenza;
- ❖ istituzionalizzazione dell'utente;
- ❖ in tutti gli altri casi previsti dal patto di accreditamento.

Il servizio può essere sospeso in caso di:

- ❖ soggiorni climatici dell'utente;
- ❖ soggiorni temporanei da parenti;
- ❖ in tutti gli altri casi previsti dal patto di accreditamento.

L'esecuzione delle prestazioni programmate viene verificata attraverso verifiche svolte da Resp. del Servizio presso il domicilio dell'utente e/o tramite interviste telefoniche con l'utente stesso o con un familiare. La verifica è mirata a verificare la corrispondenza della pianificazione delle attività, l'esecuzione delle attività previste, e la soddisfazione degli utenti. Il Resp. del Servizio valuta, dai risultati ottenuti, l'andamento ed il rendimento dell'erogazione del servizio, ed emettere, quando necessario, delle azioni correttive o preventive per migliorare il servizio erogato.

SERVIZIO DI TRASPORTO EMODIALIZZATI

L'oggetto delle prestazioni per Il Servizio di Trasporto Emodializzati consiste nel trasporto in autovettura o in ambulanza, sia per il viaggio di andata che per quello di ritorno, gli utenti emodializzati. Le prestazioni sono da erogare ai soggetti che anche temporaneamente sono residenti nella città di Palermo e in Provincia, i quali devono praticare più volte a settimana il trattamento emodialitico ambulatoriale. Ogni assistito per usufruire del servizio dovrà essere, preventivamente autorizzato dall'ASP.

Sarà poi cura dell'ASP comunicare l'elenco degli assistiti alla cooperativa che periodicamente aggiorna il proprio elenco degli assistiti, programma gli interventi ed i relativi percorsi in funzione delle esigenze di ogni singolo utente.

Il controllo delle attività degli operatori e la rilevazione dei dati di soddisfazione degli utenti vengono effettuati telefonicamente, a campione, dal responsabile del servizio, il quale compila i questionari di soddisfazione ed il modulo di raccolta dati per la successiva analisi statistica dei valori di soddisfazione degli utenti, al fine di raccogliere eventuali spunti di miglioramento ed aumentare l'efficacia del servizio offerto.

SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI

Il Servizio di Trasporto, che si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socioassistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico. Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è finalizzato a facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini che sono a rischio di esclusione ed isolamento. Le prestazioni del servizio in favore dei soggetti portatori di handicap di cui all'art. 5 L.R. 16/86 presso centri di riabilitazione convenzionati per lo svolgimento di prestazioni riabilitative in regime semiresidenziale e trasporto presso scuola, fino al grado di secondaria inferiore con sede nel territorio del Comune di Palermo.

Personale di base utilizzato

Per il servizio trasporto portatori di Handicap sono previsti:

- ❖ Autista in possesso di patente guida tipo B.
- ❖ Assistenti per Portatore di Handicap: sono le figure professionali che garantiscono l'assistenza, il sostegno e la cura del soggetto disabile; tendono ad eliminare le condizioni di disagio dello stesso nel suo vissuto ordinario, coadiuvandolo nello svolgimento quotidiano delle sue mansioni vitali e sociali; inoltre funge da supporto ed accompagnamento presso presidi sociosanitari, enti pubblici e istituzionali, luoghi di culto.

Personale aggiuntivo

Inoltre, la Cooperativa mette a disposizione le seguenti figure professionali aggiuntive che si ritengono necessarie per una migliore erogazione del servizio:

- ❖ autista
- ❖ accompagnatore
- ❖ medico
- ❖ personale volontario

SERVIZIO DI ASSISTENZA AEROPORTUALE PRM

I Servizi di accompagnamento devono sostanziarsi in un insieme di assistenze e misure atte a consentire ai passeggeri con disabilità ed ai passeggeri con mobilità ridotta di:

- ❖ Comunicare il loro arrivo all'aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno del terminal;
- ❖ Spostarsi da un punto designato al banco dell'accettazione;
- ❖ Adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- ❖ Procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- ❖ Imbarcarsi sull'aeromobile e procedere dal portellone dell'aeromobile al posto assegnato;
- ❖ Riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- ❖ Procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile e sbarcare dall'aeromobile, mediante sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- ❖ Ritirare i bagagli presso le sale arrivi, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- ❖ Procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- ❖ Prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza all'interno del terminal;
- ❖ Recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
- ❖ Su richiesta del passeggero disabile o del passeggero con mobilità ridotta, poter essere assistito in aeroporto dal proprio accompagnatore compreso sbarco e imbarco;
- ❖ Ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno;
- ❖ Poter accedere alle informazioni sui voli;

La tipologia di passeggeri destinatari dell'assistenza è la seguente:

- ❖ Pax in sedia a rotelle che non possono percorrere lunghe distanze (WCHR);
- ❖ Pax in sedia a rotelle che non possono salire le scale (WCHS);
- ❖ Pax in sedia a rotelle totalmente inabili (WCHC);
- ❖ Pax barellati (STCR);
- ❖ Pax ciechi (BLND) che viaggiano da soli;
- ❖ Pax DEAF (necessaria l'assistenza in arrivo);
- ❖ Passeggeri con disabilità psichica (MAAS).

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE (ASACOM)

Il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione (AAC) nasce dalla necessità di garantire agli studenti con disabilità un percorso educativo inclusivo, che tenga conto delle loro specifiche esigenze. Questo servizio è fondamentale per assicurare che ogni studente, indipendentemente dalle sue capacità, possa partecipare attivamente alla vita scolastica e sociale, sviluppando competenze che lo rendano sempre più autonomo.

Il Servizio si propone di superare le barriere che possono ostacolare l'apprendimento e la comunicazione, fornendo supporti personalizzati e favorendo l'integrazione degli studenti con disabilità nel contesto scolastico e nella comunità. L'intervento è orientato non solo al sostegno didattico, ma anche alla promozione dell'autonomia personale e sociale.

Gli obiettivi del servizio possono essere articolati come segue:

- ❖ InCLUSIONE scolastica e sociale: Garantire che tutti gli studenti con disabilità abbiano l'opportunità di partecipare pienamente alle attività scolastiche e sociali, eliminando o riducendo al minimo le barriere che ne limitano l'accesso.
- ❖ Sviluppo delle abilità di autonomia: Aiutare gli studenti a sviluppare competenze per la gestione autonoma delle attività quotidiane, come il prendersi cura di sé, l'organizzazione del proprio materiale scolastico, la gestione del tempo e delle relazioni interpersonali.
- ❖ Facilitazione della comunicazione: Implementare strumenti e strategie che consentano agli studenti con difficoltà comunicative di esprimersi, comprendere e interagire con gli altri, attraverso l'uso di tecnologie assistive, linguaggi alternativi o supporti personalizzati.
- ❖ Supporto psico-educativo: Fornire un sostegno emotivo e relazionale agli studenti, aiutandoli a gestire lo stress e le difficoltà legate alla loro condizione, favorendo il loro benessere psicologico.
- ❖ Coinvolgimento delle famiglie e del personale scolastico: Offrire formazione e consulenza a genitori e insegnanti, per creare un ambiente educativo coeso e favorevole al percorso di crescita degli studenti.

Modalità di Erogazione del Servizio

L'erogazione del servizio di Assistenza all'Autonomia ed alla Comunicazione si articolerà in diverse fasi e modalità operative, progettate per rispondere alle specifiche esigenze di ciascun studente.

- ❖ Assistenza Individualizzata:

Ogni studente avrà accesso a un piano di intervento personalizzato, sviluppato in collaborazione con insegnanti, terapisti e la famiglia.

- ❖ Utilizzo di Strumenti Tecnologici

Saranno adottati diversi strumenti tecnologici per facilitare l'autonomia e la comunicazione degli utenti

- ❖ Interventi in Ambito Scolastico e Domiciliare

Il servizio sarà attivo sia durante l'orario scolastico sia a domicilio, per garantire una continuità educativa.

❖ Collaborazione con il Personale Scolastico

La collaborazione con insegnanti, dirigenti scolastici e altri professionisti è essenziale per il successo del servizio stesso.

Risorse Necessarie

Per la realizzazione del progetto, sono necessarie risorse specifiche in termini di personale, strumenti e formazione:

- ❖ Personale qualificato: Nello specifico gli Operatori Assistenti all'Autonomia e Comunicazione dovranno possedere uno dei seguenti titoli di studio/formazione:
- ❖ Laurea in Scienze dell'Educazione
- ❖ Laurea in Psicologia
- ❖ Laurea in Scienze della Formazione
- ❖ Diploma di Scuola Secondaria di secondo grado di area didattica e pedagogico-educativa con documentata esperienza nel settore scolastico-educativo o socioassistenziale, oltre ad attestato di qualifica professionale di Assistente all'autonomia e alla comunicazione, LIS (Linguaggio dei segni), Braille, riconosciuti validi da Enti Pubblici.

Valutazione e Monitoraggio

La valutazione dell'efficacia del servizio sarà condotta attraverso un sistema di monitoraggio continuo, basato su:

- ❖ Piani Educativi Personalizzati (PEP): Ogni studente avrà un PEP, che sarà aggiornato regolarmente per riflettere i progressi raggiunti e gli eventuali aggiustamenti necessari negli interventi.
- ❖ Valutazione degli obiettivi raggiunti: Saranno periodicamente valutati i progressi rispetto agli obiettivi definiti per ciascuna area di intervento (autonomia, comunicazione, integrazione sociale, ecc.).
- ❖ Questionari di soddisfazione: Saranno somministrati a studenti, famiglie e personale scolastico per raccogliere feedback e suggerimenti, al fine di migliorare continuamente il servizio.
- ❖ Report periodici: Verranno redatti report trimestrali per analizzare l'andamento complessivo del progetto e proporre eventuali modifiche o ampliamenti delle attività.

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE

Il Servizio di Assistenza Igienico-Personale è volto a garantire agli alunni con disabilità o bisogni speciali un supporto adeguato nella gestione delle attività quotidiane legate all'igiene personale all'interno del contesto scolastico. L'obiettivo è quello di favorire l'inclusione scolastica e assicurare il benessere fisico e psicologico degli studenti, promuovendo al contempo la loro dignità e autonomia.

Obiettivi

Gli obiettivi principali del progetto sono i seguenti:

- **Inclusione scolastica:** Garantire che tutti gli alunni, indipendentemente dalle loro condizioni fisiche o cognitive, possano partecipare pienamente alla vita scolastica, senza che le difficoltà legate all'igiene personale costituiscano un ostacolo.
- **Benessere e dignità:** Assicurare agli alunni un ambiente scolastico in cui possano sentirsi a proprio agio e rispettati, anche nelle situazioni più delicate come quelle relative all'igiene personale.
- **Promozione dell'autonomia:** Favorire, ove possibile, lo sviluppo delle capacità individuali degli alunni nella gestione della propria igiene personale, attraverso un supporto adeguato e personalizzato.
- **Supporto al personale scolastico:** Fornire al personale scolastico un supporto specializzato per gestire adeguatamente le esigenze degli alunni con bisogni specifici, assicurando al contempo il rispetto delle normative igienico-sanitarie.

Modalità di Erogazione del Servizio

Il servizio di Assistenza Igienico-Personale sarà organizzato in modo da rispondere efficacemente alle diverse esigenze degli alunni, attraverso le seguenti modalità operative:

- ❖ Assistenza Individualizzata
- ❖ Formazione e Sensibilizzazione del Personale
- ❖ Collaborazione con le Famiglie
- ❖ Adeguamento degli Spazi Scolastici

Risorse Necessarie

La realizzazione del Servizio richiederà diverse risorse, tra cui:

- ❖ Personale qualificato: Assistenti igienico-personali formati per operare in contesti scolastici e capaci di rispondere alle esigenze specifiche degli alunni con disabilità.

- ❖ Materiali e attrezzature: Fornitura di materiali di consumo (es. pannolini, guanti, saponi specifici, ecc.) e attrezzature adeguate (es. lettini per il cambio, sollevatori, ecc.) per garantire un'assistenza igienico-personale sicura e dignitosa.
- ❖ Formazione continua: Programmi di formazione e aggiornamento per tutto il personale coinvolto nel progetto, per mantenere alti gli standard di assistenza e per adeguarsi alle normative in materia di sicurezza e igiene.

Valutazione e Monitoraggio

Il progetto prevede un sistema di monitoraggio continuo per garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio:

- ❖ Monitoraggio individuale: Ogni alunno sarà monitorato costantemente per valutare il suo livello di benessere, il raggiungimento degli obiettivi di autonomia e l'adeguatezza dell'assistenza fornita.
- ❖ Feedback delle famiglie e del personale: Saranno raccolti regolarmente feedback dalle famiglie e dal personale scolastico per identificare eventuali problematiche e apportare le necessarie modifiche al servizio.
- ❖ Report periodici: Verranno redatti report periodici per analizzare i risultati ottenuti, identificare le aree di miglioramento e pianificare eventuali aggiustamenti nel servizio.

La Cooperativa NUOVA LUNA provvede, in forma continuativa, ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti e/o dei loro familiari identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali la Cooperativa è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

N.B: la tabella standard qualitativi si intende indicativa, in considerazione che la stessa viene e verrà adeguata e tarata alle caratteristiche dei singoli servizi e/o prestazioni erogate per specifica categoria conformemente a quanto prescritto nelle convenzioni con i Distretti Sociosanitari ed in relazione alle indicazioni fornite dai responsabili stessi.

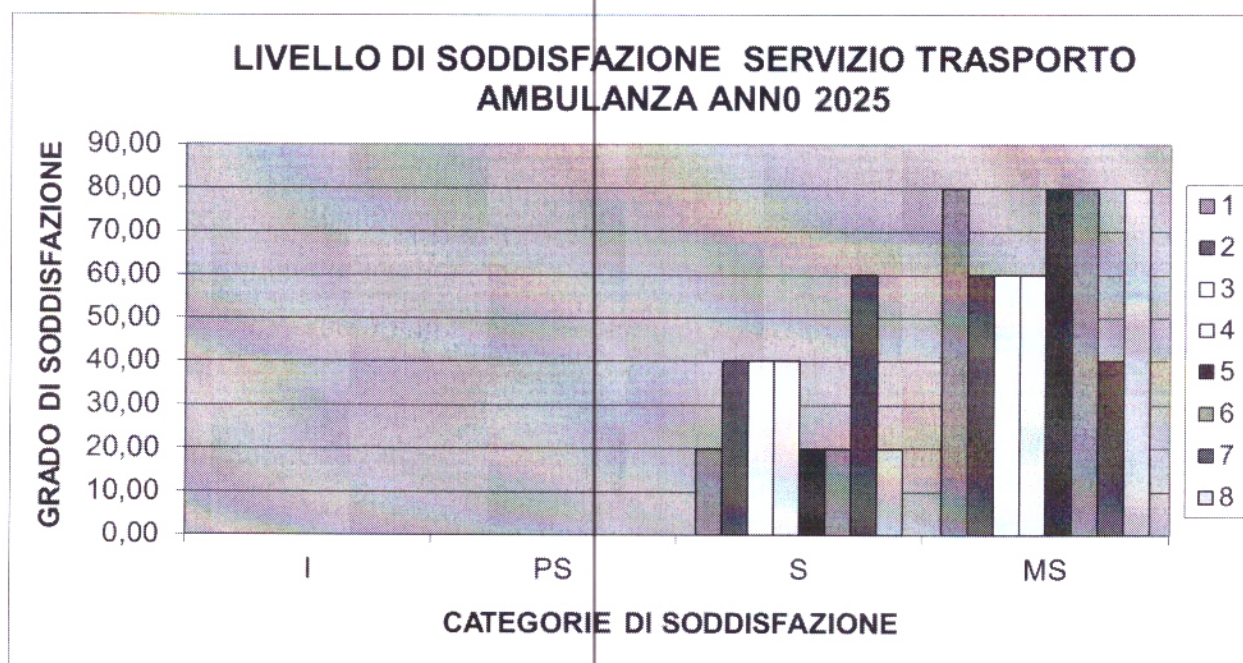
Elementi e/o fattori di qualità	Indicatori	Standard	Personale coinvolto/competente
Tempistica necessaria per l'elaborazione di un Piano di Assistenza Individualizzata. (SAD – STD)	Giorni lavorativi intercorrenti tra l'inizio del servizio e/o prestazione e la presentazione all'utente ed al suo nucleo familiare del piano assistenziale individualizzato e/o del piano di presa in carica se trattasi di minori (quando di pertinenza della Cooperativa e non dei Servizi Sociali).	Max giorni 7	Assistente Sociale Coordinatore dei Servizi
Efficacia del piano assistenziale individualizzato e/o del piano di presa in carica	Percentuale di obiettivi raggiunti predefiniti, al fine prevenire, rallentare e/o contrastare il disagio fisico, psicologico, sociale ed emotivo relazionale	Min 70% entro due mesi. Min 75% entro tre mesi Min 90% entro quattro mesi	Assistente Sociale
Prevenzione e tutela del benessere e della salute degli utenti	Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio nel servizio.	Max 3%	Assistente Sociale Coordinatore del Servizio
	Percentuale annua di utenti che rifiutano il servizio	Max 4%	
	Percentuale annua di utenti e/o loro familiari che segnalano disservizi e/o inottemperanze esecutive	Max 5%	
Programma di cura verso l'igiene personale e la cura della persona	Frequenza bagno/doccia	Min 2 volte a settimana	OSA OSS Assistente Familiari Assistente Domiciliari
	Igiene personale in caso di incontinenza urinaria e/o sfinterica	Min. 3 volte al giorno	
	Cambio biancheria letto settimanale letto e bagno e/o invio biancheria in luoghi di degenza ospedaliera se necessaria	Min. 2 volte a settimana	
Ascolto e attenzione alle esigenze e richieste di variazione da parte dell'utente e/o della famiglia	Tempistica accoglimento variazione e/o rimodulazione nella modalità operativa e nella tempistica delle prestazioni di servizi	Immediata per Trasporto Emodializzati Max. 1 settimana per SAD e Trasporto Disabili	Assistente Sociale Coordinatore del Servizio
Valutazione e monitoraggio dei servizi e/o delle prestazioni offerte	Dati rilevati dai coordinatori dei servizi e discussi dalla direzione della cooperativa	Rilevazione mensile MAX 1 N.C. MAX 1 reclamo	Assistente Sociale Coordinatore del Servizio
Valutazione e monitoraggio livelli di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie	Dati rilevati dai questionari e/o da segnalazioni e/o reclami da parte dell'utente e delle loro famiglie	Rilevazione mensile Soddisfazione dell'utente > del 90%	Assistente Sociale Coordinatore del Servizio

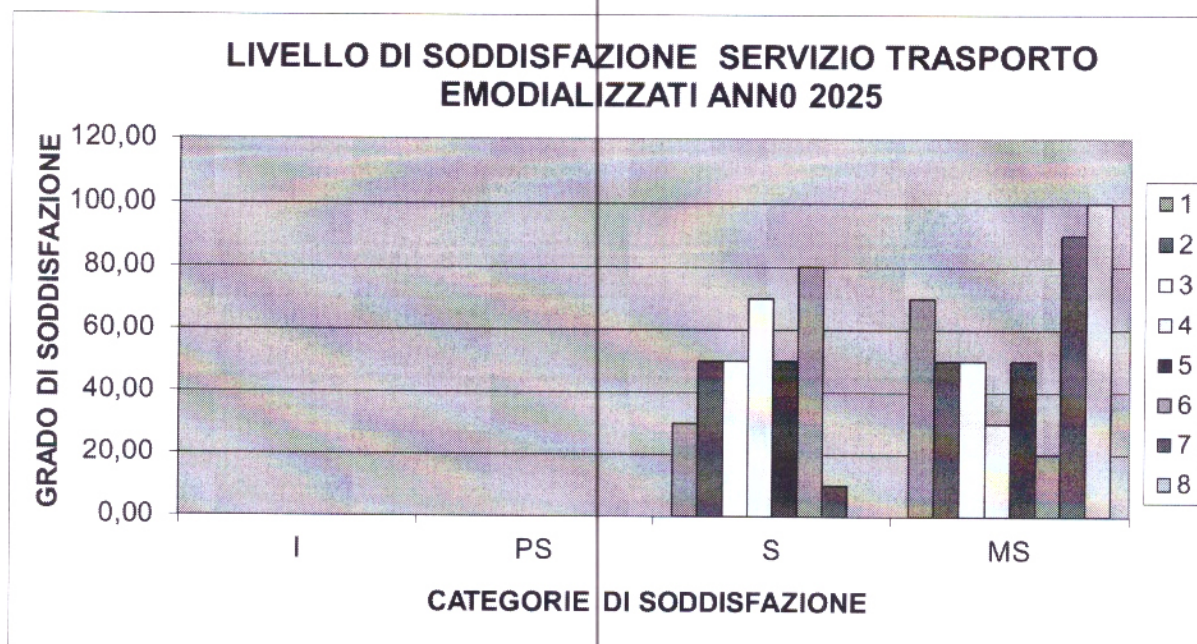
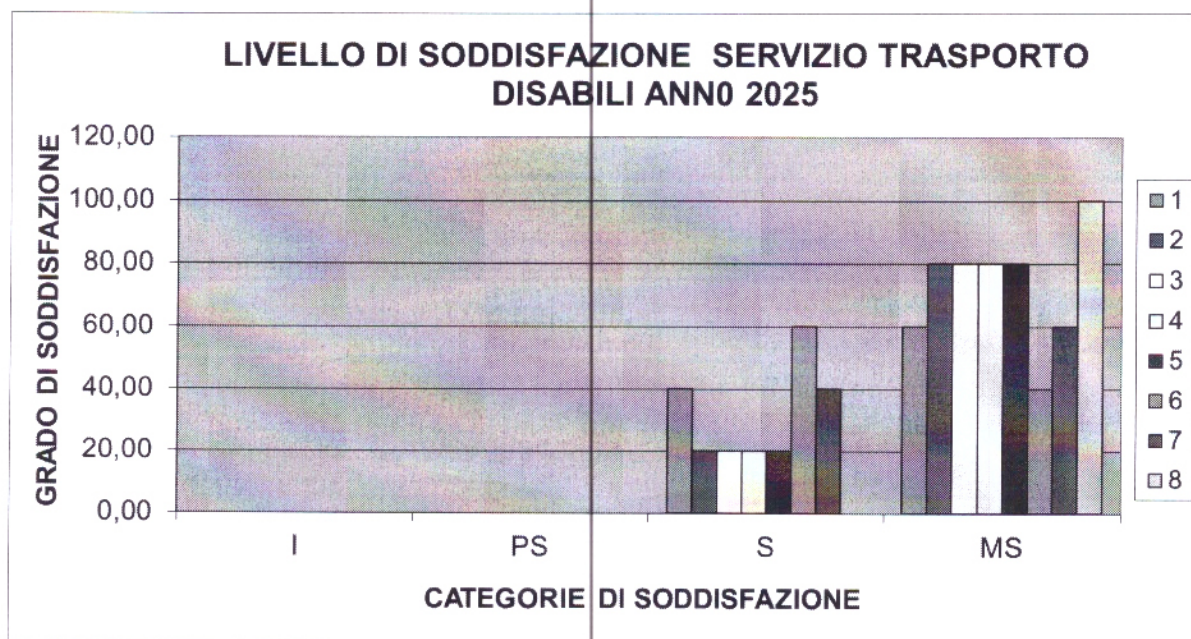
Dall'analisi del monitoraggio di soddisfazione degli utenti e delle parti interessate risulta un elevato livello di soddisfazione così come atteso dalla Cooperativa.

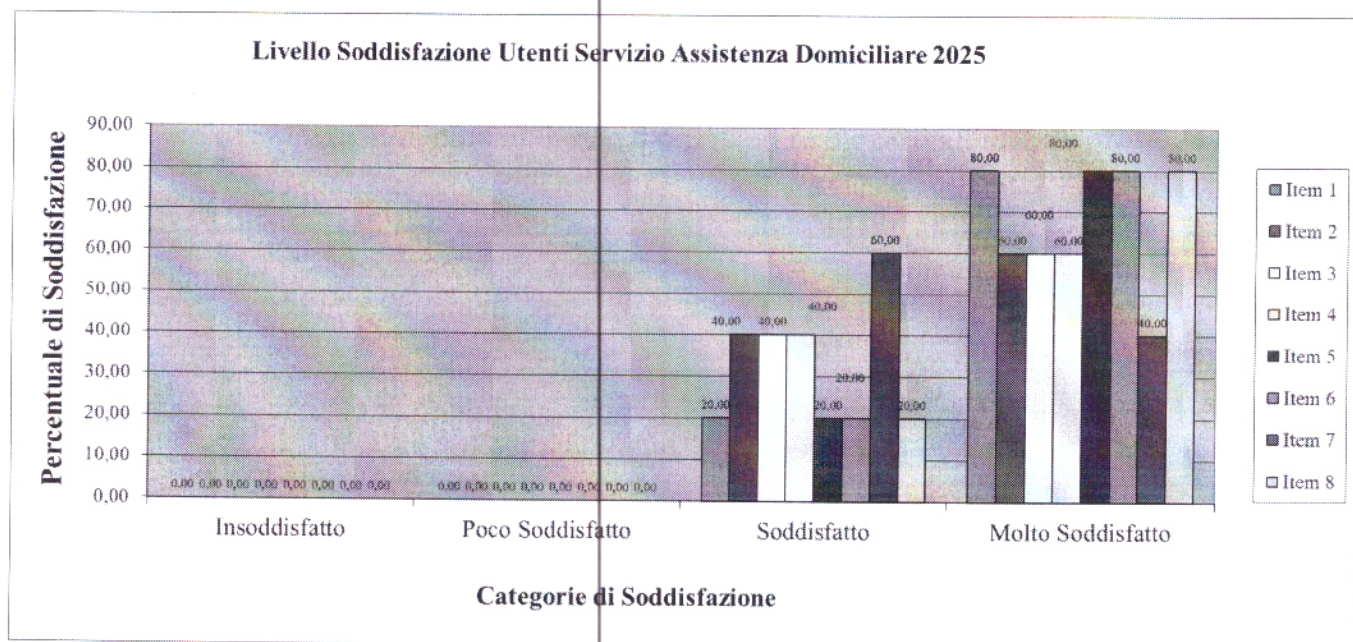
Per tutti i servizi sono stati somministrati questionari di soddisfazione; di seguito gli item sottoposti alla valutazione degli utenti:

- 1 Come valuta il rapporto umano instaurato con gli operatori
- 2 In che modo gli operatori svolgono il proprio servizio
- 3 Come valuta la professionalità dei nostri operatori
- 4 Capacità degli operatori di comprendere le esigenze dell'utente
- 5 Come valuta la puntualità degli operatori
- 6 Grado di cortesia degli operatori
- 7 Come valuta le risposte della cooperativa in relazione alle Sue richieste e/o esigenze
- 8 Esprima il Suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato

L'analisi statistica dei dati raccolti ha evidenziato, per tutti i servizi erogati dal 01/01/2024 al 30/06/2024, un livello di soddisfazione complessivo superiore al 97%:







SOC. COOP. SOCIALE
NUOVA LUNA
 IL PRESIDENTE
Piero Di Benedetto