



ANCHISE Cooperativa Sociale
Sede Legale: Via Nazionale, 31 – 94100 Enna
Orari di apertura: Lun -Ven. 9:00-13:00

Sede amministrativa e operativa: Via S. Felice snc – 94014
Nicosia (En)
Orari di apertura: Lun.-Ven. 9:00-13:00 e 16:00-19:00
Tel 0935/647419
Email: cooperativaanchise@gmail.com
PEC mail: coop.anchise@pec.it

INDICE

Storia della società	Pag. 3
Vision e mission	Pag. 8
Principi fondamentali	Pag. 8
Servizi erogati	Pag. 9
Diritti dell’Utente	Pag. 14
Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individuali di assistenza e alla verifica dei risultati	Pag. 15
Procedura per l’indagine di Soddisfazione dell’Utente - Customer Satisfaction (C.S.)	Pag. 16
Eventuali servizi migliorativi	Pag. 17
Allegati	Pag. 18

CARTA DEI SERVIZI

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

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

STORIA DELLA SOCIETÀ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Committenti	Servizi	2017	2018	2019	2020-21
<u>COMUNE DI VILLABATE</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2017 a Giu. 2018			
<u>COMUNE DI NICOSIA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2017 a Giu. 2018	Da Mar. 2018 A Giu. 2018	Da Gen. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Ott. 2020 – Giu. 2021
<u>COMUNE DI SPERLINGA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione		Da Nov. 2018 a Dic. 2018	Da Sett. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Feb. 2020 Da Ott. 2020 – Giu. 2021
<u>COMUNE DI REGALBUTO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione		Da Feb. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Giu. 2020
<u>COMUNE DI ENNA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione		Da Ott. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Mag. 2019	Da Ott. 2020 – Giu. 2021
<u>LIBERO CONSORZIO COM. DI ENNA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Da Sett. 2019 A Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2020 – Giu. 2021
<u>COMUNE DI ALÌ TERME</u>	Servizio di Assistenza		Da Nov. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Dic. 2019	

	all'autonomia e alla Comunicazione				
<u>COMUNE DI GANGI</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Giu.2020
<u>COMUNE DI NICOSIA</u>	Servizio Igienico Personale		Da Gen. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Giu. 2019	
<u>COMUNE DI SANTA CATERINA DI VILLARMOSSA</u>	Servizio Igienico Personale		Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Giu. 2019	
<u>COMUNE DI ACICATENA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2020
<u>COMUNE DI MAZZARINO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione e Servizio Igienico			Da Nov. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2020
<u>COMUNE DI CASTELVETRANO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 a Dic. 2020 Da Feb. 2021 – Giu. 2021
<u>COMUNE DI PETROSINO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Da Sett. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 – Giu. 2021
<u>DISTRETTO SOCIO SANIATRIOD28 – COMUNE BARCELLONA POZZO D.GOTTO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Gen. 2020 a Mar.2020 Da Nov. 2020 – Giu. 2021
<u>COMUNE DI PETROSINO</u>	Servizio Igienico personale				Feb.- Mar. 2020
<u>COMUNE DI SANTA LUCIA DEL MELA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Set. 2020 – Giu. 2021
<u>COMUNE DI SANTA LUCIA DEL MELA</u>	Servizio Igienico personale				Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 a Dic. 2020

<u>COMUNE DI SAN CATALDO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Nov. 2020 – Mag. 2021
<u>COMUNE DI MARSALA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Ott. 2020 a Giu. 2021
<u>DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D09</u> <u>COMUNE DI GELA</u>	Servizio Educativo Scolastico ed extrascolastico				Da Dic. 2020 a Luglio 2021
<u>LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Da Sett. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Da Sett. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar.2020 Da Sett. 2020 – Giu. 2021
<u>DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D 22</u> <u>COMUNE DI ENNA</u>	Servizio Educativa Domiciliare			Da Lug. 2019 a Gen. 2020	
<u>COMUNE DI NICOSIA</u>	Servizio Educativa Domiciliare		Da Mar. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Mar.2019 Da Nov. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2021
<u>COMUNE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (ADH)			Da Apr. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 in corso
<u>DISTRETTO SOCIO-SANIATARIO D35</u> <u>COMUNE DI PETRALIA SOTTANA</u>	Disabilità Grave				Dic. 2020
<u>DISTRETTO SOCIO-SANIATARIO D41</u> <u>COMUNE DI PARTINICO</u>	Progetto Dopo di Noi				Da Maggio 2021 in corso

VISION e MISSION

Al centro dei nostri interventi c'è il rispetto per la persona, la sua libertà, dignità e autodeterminazione. La nostra impostazione di lavoro si basa su interventi socio assistenziali: la nostra attenzione è rivolta

all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni.

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

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Uguaglianza

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

Continuità

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

Imparzialità

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

Efficienza - Efficacia

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere effettuata in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. Il soggetto erogatore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali

obiettivi ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio. La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari costituisce lo strumento concreto di attuazione di detti principi nonché il segnale di quella maturata riforma culturale di cui la stessa Carta è implicitamente garante.

Diritto di scelta

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

Partecipazione

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

SERVIZI EROGATI

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

I servizi erogati sono suddivise come di seguito elencati:

✓ *Area Anziani e Inabili*

"ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI, DISABILI ED ASSISTENZA INTEGRATA"

Finalità del servizio: Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale.

Obiettivi Generali:

- Assicurare all'utente il mantenimento di relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma e dunque favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto familiare e sociale;
- Supportare le potenzialità di assistenza della famiglia verso i propri cari, sostenendole ed educandole nella gestione assistenziale e nella cura, nella quotidianità e nelle situazioni di emergenza familiare;
- Promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza dunque prevenire rischi di emarginazione, di esclusione e di isolamento sociale dell'anziano ed agire con piani di intervento individualizzati finalizzati al miglioramento della qualità della vita in generale;
- Sviluppare processi di supporto agli interventi dei servizi sociali, promuovendo la crescita della Cooperazione e del Volontariato, attraverso la diffusione dell'informazione circa la fruizione dei servizi e la creazione di una rete di comunicazione e scambio di informazioni e conoscenze.

Prestazioni:

- Aiuto per il governo e l'igiene domestico, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria);
- Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione e preparazione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilitazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);

- Fornitura dei generi in natura e/o dei pasti caldi a domicilio, favorendo la partecipazione del soggetto nella preparazione;
- Ritiro, lavaggio, riconsegna di biancheria ed indumenti;
- Disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale)
- Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi)
- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti con la famiglia e con la comunità locale;
- Prestazioni sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo delle terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collegamento con il medico di base, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prelievo per esami di laboratorio, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia, iniezioni ipodermiche, controllo della pressione arteriosa su richiesta del medico curante, ecc);
- Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e dei Programmi Assistenziale Individuale, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.

Personale operativo: Assistente Sociale Coordinatore, Operatore Socio Assistenziale, Operatore Socio Sanitario, Infermiere Professionale, Ausiliario.

✓ *Area minori*

“EDUCATIVA DOMICILIARE”

Il Servizio di Educativa Domiciliare supporta i nuclei familiari che si trovano in stato di disagio sociale per situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea, che incidono negativamente sull'esercizio della funzione educativa genitoriale e quindi, sulla possibilità di assicurare un'armonica crescita psicofisica ed un'adeguata socializzazione dei minori. Il servizio viene offerto alle famiglie attraverso un progetto socio-educativo individualizzato e la durata dell'intervento può variare a seconda della complessità della situazione, delle resistenze e della ricettività del minore. Il Servizio, agendo in un'ottica di prevenzione, ha come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia e i diritti del minore, favorendo un armonico sviluppo degli stessi. Pertanto, il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- supportare ed accompagnare nella quotidianità i genitori in situazioni di particolare disagio socio-culturale ed ambientale, ad esercitare le proprie funzioni, attraverso interventi domiciliari da parte di personale specializzato (educatori);
- favorire l'integrazione sociale e scolastica dei minori con difficoltà di apprendimento ed inserimento, avvalendosi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.
- sollecitare un certo grado di autonomia dell'Utente, facendo leva sulle sue risorse personali;

Prestazioni:

- Sostegno educativo domiciliare con predisposizione di progetto specifico per ciascuna famiglia (nel rispetto

del Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'equipe multiprofessionale), diretto a potenziare competenze educative, a promuovere l'identità di ciascun membro della famiglia, a riequilibrare lo sviluppo psicofisico del minore, accompagnandolo nell'apprendimento scolastico e nelle forme di socializzazione, con particolare attenzione ai bisogni affettivo-relazionali di ognuno.

- Attività di sostegno allo studio e alla crescita psico-fisica del minore favorendo anche la maggior partecipazione alla vita sociale.
- Parent Education e Parent training volte a favorire il miglioramento della qualità della relazione genitore/figlio, stimolando la famiglia ad assumere atteggiamenti adeguati alle esigenze di crescita del figlio mediante l'ascolto e l'assegnazione di consegne specifiche.

Personale operativo: psicologo, educatore, assistente sociale.

✓ *Area Disabili*

“PROGETTI INDIVIDUALIZZATI PER DISABILI E TRASPORTO DISABILI”

Finalità del servizio: il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale.

Obiettivi Generali:

- Creare condizioni di pari opportunità.
- Sostenere il disabile nello svolgimento delle attività quotidiane.
- Rendere efficace la comunicazione tra il disabile e le persone appartenenti al suo contesto di vita.
- Facilitare un clima d'integrazione e socializzazione del disabile, favorendo un'adeguata costruzione dell'identità personale e il rafforzamento dell'autostima.
- Sostegno alla famiglia e al caregiver di riferimento.
- Accompagnamento educativo.

Prestazioni: i progetti individualizzati, per soggetti minori ed adulti riconosciuti disabili ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L. n. 104/92, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promuovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono. Essi, infatti, nascono dall'esigenza di garantire agli utenti le prestazioni di tipo assistenziale, sanitarie, mediche, infermieristiche e terapeutico-riabilitative al fine di assicurare la permanenza degli utenti nel proprio ambiente domestico, supportarli nelle loro attività di vita quotidiana ed evitare l'istituzionalizzazione. Le azioni specifiche del progetto sono quindi rivolte allo sviluppo e al mantenimento delle aree delle autonomie, del tempo libero.

Modalità di erogazione: l'attivazione del servizio avviene su richiesta del disabile al Servizio Sociale Professionale che appronta apposito piano personalizzato in base alle esigenze dello stesso in collaborazione con il Servizio specialistico dell'ASP. Quest'ultimo successivamente redige apposita graduatoria per tutti i nominativi dei progetti personalizzati avanzati dal Servizio Sociale professionale dei comuni del distretto. I

progetti personalizzati verranno attivati seguendo quindi l'iter sopraccitato:

- Richiesta del disabile al Servizio Sociale Comunale
- Scelta dell'utente della Cooperativa
- Elaborazione del piano personalizzato in collaborazione coi Servizi territoriali
- Osservazione e attuazione del piano
- Monitoraggio periodico del piano personalizzato
- Verifica del piano personalizzato, per l'accertamento del raggiungimento degli obiettivi.

Personale operativo: Assistente sociale, Operatore Professionale Specializzato (Psicologo – Pedagogista – Educatore Professionale – Fisioterapista – Infermiere Professionale), Operatore/Accompagnatore (OSA – Animatore Sociale).

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

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

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

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

Modalità di erogazione: il servizio sarà erogato focalizzando l'attenzione su particolari strategie e tecniche operative quali: la relazione di aiuto educativa; le tecniche di promozione dei processi di socializzazione e integrazione con il gruppo classe; il lavoro di rete e di comunità, per il coinvolgimento dei destinatari indiretti (famiglia, scuola, comune, altre agenzie educative). Il raggiungimento degli obiettivi sarà garantito attraverso un valido ed efficace processo di raccordo tra tutti gli attori coinvolti (famiglie, i dirigenti scolastici, i docenti

e i referenti degli enti del territorio) con i quali si programmano insieme gli interventi individualizzati.

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

✓ *Sezione salute mentale*

Finalità del servizio: il servizio vuole garantire la tutela, la prevenzione e la cura della salute mentale nel pieno rispetto della dignità e dei diritti degli utenti, infatti gli obiettivi generali sono quelli di:

- garantire la permanenza dell'assistito nel proprio ambiente domestico;
- formulare di piani di intervento individualizzati e integrati;
- effettuare interventi di supporto sociale e familiare;

Prestazioni: i progetti individualizzati rivolti alle persone con disagio psichico, in attuazione dei principi di uguaglianza, imparzialità, non discriminazione, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promuovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono. I progetti individualizzati verranno predisposti all'interno dell'equipe multidisciplinare. Si attiva, quindi, un lavoro di rete con i servizi territorialmente competenti al fine di:

- curare e recuperare le condizioni di normalità dell'assistito;
- riabilitare e ridurre gli effetti invalidanti della cronicità;
- prendersi cura e fare profilassi (anticipare le ricadute)
- promuovere interventi per migliorare la salute mentale della popolazione.

Personale operativo: Psichiatra, Psicologo, Infermiere, Assistente Sociale, Educatore professionale, Tecnico della riabilitazione psichiatrica, Personale di assistenza alla persona.

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

TURN OVER E MODALITA' DI GESTIONE

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

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

DIRITTI DELL'UTENTE

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

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

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

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

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

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

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

In data 02/08/2016 ha acquisito la **certificazione EN ISO 9001:2015** aggiornata il 25/06/2020 per l'erogazione *assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.*

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

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

La Cooperativa, al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, sottopone dei questionari di gradimento per verificare l'andamento del servizio, in quanto questi possono contenere anche delle segnalazioni/suggerimenti utili da mettere in pratica, per migliorare o venire incontro alle giuste aspettative dei soggetti ai quali vengono sottoposti. Le informazioni raccolte sono poi trattate all'interno degli incontri di programmazione e supervisione, con l'obiettivo di individuare le eventuali cause d'insoddisfazione e di ipotizzare le strategie utili al miglioramento del servizio.

La scrivente, oltre a mantenere un effettivo **Controllo di Qualità** sul servizio svolto, mediante l'utilizzo dei Questionari di cui sopra, al fine di poter predisporre una corretta gestione del servizio intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare **reclamo** a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La cooperativa si pone, dunque, come obiettivo, quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare

costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere, rivolgendosi all'Assistente Sociale Coordinatore oppure allo Sportello. Si tratta di un processo di raccolta di informazioni utili alla definizione di un piano per il raggiungimento del massimo controllo del servizio; questa fonte di informazioni anche a distanza di tempo consente di poter conoscere l'organizzazione posta in essere, dove hanno svolto i servizi gli Operatori, quali gli eventuali problemi riscontrati, consentendo in pratica di poter ottenere informazioni complete su quanto svolto dalla Società alla quale è stato affidato il servizio.

EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI

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

La Anchise, offre le seguenti prestazioni:

Prestazione n. 1) **Supporto psicologico/Sportello ascolto telematico:**

il servizio prevede supporto e consulenza a genitori e alunni da parte dello psicologo.

Consulenza e sostegno ai genitori e alunni:

il servizio offre sostegno ai genitori favorendo la crescita delle loro competenze emotive e relazionali, sviluppando o recuperando la loro capacità di accostarsi alle emozioni dei figli attraverso il riconoscimento dei loro bisogni di ascolto, comprendendo le loro difficoltà sociali e psicologiche, esprimendo vicinanza ed empatia. Si sostengono le famiglie nel loro ruolo genitoriale, aiutandole a relazionarsi sia con la scuola che con le altre Istituzioni che, a vario titolo, si occupano della realizzazione del progetto educativo individualizzato dei loro figli. La riflessione dei genitori e degli adulti che circondano il disabile può rappresentare una risorsa preziosa per il percorso evolutivo dello stesso. Il servizio, inoltre, si prefigge l'obiettivo di prevenire il disagio infantile e pre-adolescenziale, predisponendo all'esperienza di ascolto, comprensione e autovalutazione del mondo emozionale. Il servizio sarà attivato attraverso modalità telematiche, attraverso la richiesta tramite una mail all'indirizzo cooperativaanchise@gmail.com e gli utenti/genitori verranno contattati dallo psicologo per fissare un colloquio che si svolgerà per via telematica: Zoom, WhatsApp, videochiamata, telefono, ecc.,

Figure professionali coinvolte: n. 1 Psicologo/ Assistente Sociale

Tempi: l'ultimo mercoledì di ogni mese dalle 17:00 alle 19:00, per l'intera durata del servizio.

Prestazione n.2) **Coordinamento:** la scrivente garantisce un Assistente Sociale/Coordinatore con funzione amministrativa-rendicontativa per gestire i servizi oggetto di accreditamento. Il coordinatore svolgerà attività per 15 ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, e rappresenta il punto di raccordo con la stazione appaltante, assicurando incontri periodici con il committente.

Prestazione n.3) **Pacchetto scuola:** a inizio dell'anno scolastico la scrivente Cooperativa fornirà un kit scolastico, composto da: 1 carpettina, 4 quaderni e 1 astuccio portacolori, con lo scopo di dare ulteriore supporto agli alunni diversabili, al fine di cominciare al meglio l'anno scolastico.

Prestazione n. 4) **Somministrazione di un questionario al fine di cogliere il grado di soddisfazione.** I questionari saranno consegnati ad ogni famiglia degli utenti coinvolti. Il questionario è anonimo. I familiari dovranno compilarlo nel più breve tempo possibile e consegnarlo (in busta chiusa) agli operatori. Nelle diverse sezioni l'utente è chiamato ad esprimere il proprio gradimento circa "L'Accesso al servizio", "Gli ambienti del servizio", "Lo stile di lavoro degli operatori", "L'organizzazione del servizio", "il suo (Vostro) coinvolgimento" ed "Il risultato dell'intervento", infine, è invitato a trarre "Conclusioni generali".

Il Presidente e Legale Rappresentante

Dott. Luigi Russo



ANCHISE Soc. Coop
Il Presidente



CERTIFICAZIONE EN ISO 9001:2015



Scheda segnalazione reclamo

Sig. / Sig.ra _____

Residente a _____ indirizzo _____

Telefono _____

Motivo del reclamo

Li _____

Firma

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