

Coop. sociale PROGETTO SOCIALE S.C. – ONLUS

CARTA del SERVIZIO

SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE (SED)

**INTERVENTI di ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA
PER PERSONE e ADULTI IN CONDIZIONI DI FRAGILITA'**

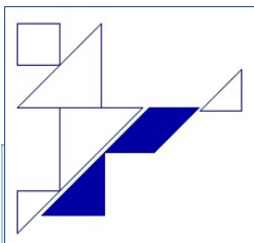


c/o AZIENDA SOCIALE COMUNI INSIEME

Comuni di Bregnano, Cadorago, Carbonate, Casnate con Bernate, Cassina Rizzardi, Cirimido, Fenegrò, Fino Mornasco, Grandate, Limido Comasco, Locate Varesino, Lomazzo, Luisago, Lurago Marinone, Mozzate, Rovello Porro, Rovellasca, Turate, Vertemate con Minoprio

CANTU' (Como)
Via degli Arconi 73
tel. 031/71.53.10 - fax 031/71.51.60
info@progettosociale.it
progetto@pec.progettosociale.it

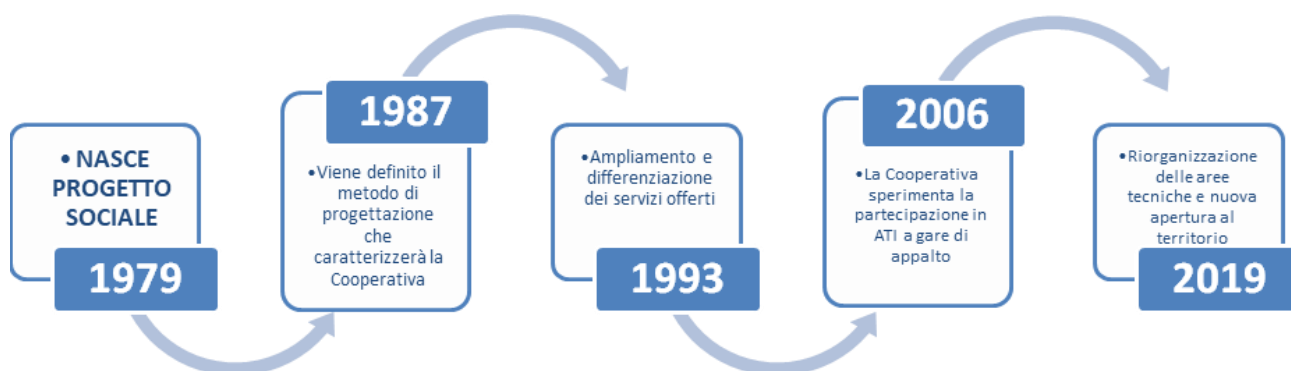
**Carta dei Servizi valida fino al 31 Dicembre 2026
Approvata in CDA il 4 dicembre 2025**



IL LOGO

Come nel tangram, antico gioco cinese, ogni pezzo è parte di un disegno più grande, così la vita di ogni persona, anche la più fragile, è risorsa per la comunità. Vediamo bellezza e potenzialità in ogni cammino, crediamo che non ci sia fine alle opportunità e vogliamo che ciascuno possa costruire il suo progetto di vita unico, che diventa “sociale” perché di valore anche per chi lo condivide.

LA NOSTRA STORIA



LA NOSTRA MISSION

Siamo nati nel 1979 e da allora affianchiamo bambini, ragazzi, persone con disabilità, famiglie e anziani e tutti coloro che si trovano a vivere situazioni di fragilità e bisogno nelle diverse fasi della vita. Li accompagniamo affinché possano immaginare un futuro diverso, più dignitoso, più ricco, più sereno. Siamo nati a Cantù ma abbiamo messo radici in altri comuni del Comasco e della Provincia di Monza Brianza.

Accogliamo ogni storia con empatia e la guardiamo come un caleidoscopio di risorse, colori e strumenti. Costruiamo con competenza percorsi di benessere, crescita e autonomia, stando accanto alle persone. Lavoriamo in équipe e in rete sul territorio con enti, servizi sociali e persone che fanno parte della comunità intera per prendersi cura insieme di chi è più fragile. I cambiamenti ci accompagnano nel nostro lavoro, guardiamo con ottimismo al futuro della nostra comunità perché nessuno sia lasciato solo.



INFORMAZIONI SULL'ENTE

DENOMINAZIONE	Cooperativa Sociale Progetto Sociale Società Cooperativa onlus	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Via degli Arconi, 73 – 22063 Cantù (CO)
DATA DI COSTITUZIONE	20.09.1979	CONTATTI	031 71 53 10 * info@progettosociale.it * progetto@pec.progettosociale.it www.progettosociale.it
DATI FISCALI E AMMINISTRATIVI	C.F. e P. IVA: 00803810134 CCIAA: Registro Ditte Como n.166499, 03.10.1979 Albo Nazionale Cooperative Sociali: D.M. 23/6/2004 – n. A122223, 29.03.2005 Albo Regionale Cooperative Sociali: Regione Lombardia – Decreto n. 54432 del 09.03.1994: Sez. “A” Foglio 35 – n. 69	BASE SOCIALE	195 soci, di cui 181 ordinari e 14 volontari, 55 dipendenti (dato del 31 dicembre 2025)
		ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Lega Nazionale Cooperative e Mutue

I NOSTRI VALORI:

Partendo dai reali bisogni del cittadino (persona), inserito in un nucleo familiare ed in un particolare contesto sociale, la Cooperativa si prefigge di modulare l'offerta e la potenzialità dei propri servizi dotandoli di elasticità ed adattabilità affinché possano essere specifiche e personalizzate. Ciò permette di valorizzare e rispettare le differenze culturali, ambientali e personali dei diversi soggetti raggiunti dai servizi della cooperativa.

LA RECIPROCIÀ

Il riconoscimento del valore di ogni persona si traduce nella consapevolezza che operatori e utenti sono costantemente impegnati in un rapporto reciproco, un'interazione nella quale ognuno può dare e attingere. Esclusivamente da questo incontro e scambio, si possono generare nuove ed inaspettate possibilità.

La corresponsabilità non prescinde però da una profonda assunzione di ruolo per la quale agli operatori sono richieste professionalità, competenza e capacità di entrare in una relazione empatica e ascolto attivo.



L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA

La cooperativa "Progetto Sociale" crede profondamente nella QUALITA' lavoro sociale che si oggettiva anche attraverso la misurazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi per monitorare che risultino nel tempo sempre più rispondenti alle esigenze dell'utenza, dei familiari e del territorio. A tal fine la cooperativa ha individuato ordinari strumenti di valutazione e di verifica e di formazione dei propri operatori in funzione della qualità del servizio offerto.

LA MUTUALITÀ

I soci della cooperativa sono legati tra loro dal vincolo della mutualità e contribuiscono, in un'ottica di reciproca responsabilità e condivisione, con il proprio lavoro, le proprie capacità e le proprie risorse, alla gestione dei servizi e allo sviluppo della cooperativa.

L'ETICA ECONOMICA

La cooperativa Progetto Sociale è un'impresa sociale nella quale l'utilizzo di logiche e strumenti manageriali di corretto comportamento gestionale, sono sempre e comunque orientate al perseguimento dello scopo dichiarato: lavorare per raggiungere obiettivi di ordine socio – educativo e agire per il benessere collettivo.

Le scelte economiche, gestionali e finanziarie dell'impresa cooperativa sono infatti determinate dalla priorità data alle persone, operatori e utenti, ed ai loro bisogni fondamentali.

L'ONESTA' E LA TRASPARENZA

Questi valori guidano la Cooperativa nei percorsi di progettazione e di gestione dei diversi servizi e caratterizzano in modo significativo sia il lavoro quotidiano a favore dell'utenza sia i rapporti e le collaborazioni con le istituzioni e i diversi soggetti del territorio.

L'EQUITA'

La cooperativa si impegna a garantire l'equità sia nei confronti dei propri soci offrendo opportunità e risorse che supportino il lavoro nei servizi sia nei confronti dell'utenza proponendo prestazioni e interventi equilibrati ai bisogni e alle necessità espresse dall'utenza stessa.

A partire dal nostro sistema valoriale, si definiscono le finalità dell'impresa cooperativa in:

- **attenzione all'utente:** progetti individuali e modalità relazionali empatiche adeguate alle esigenze dei singoli anche attraverso uno scrupoloso abbinamento operatore/utente.
- **attenzione al committente:** disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli enti appaltanti, condividendone le finalità di servizio alla comunità locale;
- **attenzione alle risorse umane:** adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la determinazione condivisa delle scelte ed indirizzi della cooperativa;
- **attenzione alla qualità:** sviluppo di strumenti e metodologie:
 - per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi con l'utenza;
 - per la valutazione del gradimento e soddisfazione dell'utenza;
 - per la valutazione del gradimento e soddisfazione degli operatori e del committente.
- **attenzione all'efficienza:** sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo di tutte le risorse.

Inoltre, la cooperativa sceglie di:

- accrescere i legami con il **territorio**, nella convinzione che l'impresa sociale si debba connettere alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa.
- Pensare i propri servizi in un'ottica di **cambiamento e innovazione:** progettare in modo flessibile e dinamico comprendendo la storia e l'evoluzione culturale e sociale dei servizi e promuovere nuove attività che contribuiscano a generare nuove opportunità di occupazione e di benessere e nuove risposte a bisogni urgenti e/o emergenti.

SISTEMA di QUALITA'

La cooperativa ha l'obiettivo del continuo miglioramento.

Nel mese di Aprile 2014 la Cooperativa ha acquisito la CERTIFICAZIONE UNI - EN ISO 9001:2008 e nel 2017 si è ricertificata con la CERTIFICAZIONE UNI – EN ISO 9001-2015.

Con il Sistema di Qualità la Cooperativa definisce i criteri e le caratteristiche della qualità dei propri servizi; una sintesi è reperibile sul sito www.progettosociale.it alla voce POLITICA e OBIETTIVI QUALITA' 2021-2022.



LE NOSTRE ESPERIENZE GESTIONALI

MINORI E FAMIGLIE <ul style="list-style-type: none">• Sostegno alla genitorialità• Interventi educativi domiciliari• Aiuto educativo scolastico e pomeridiano, individuale e di gruppo• Centri estivi• Facilitazione linguistica• Attività laboratoriali• Consulenza pedagogica ed educativa• Spazio neutro• Progetti di prevenzione e affiancamento alla crescita	ANZIANI E ADULTI <ul style="list-style-type: none">• Assistenza ausiliaria a domicilio• Housing sociale• Sostegno ai familiari• Progetti e attività per invecchiamento attivo• Interventi educativi e ricreativi in strutture residenziali e centri diurni• Attività di potenziamento cognitivo a domicilio per persone con demenza• Spazio aggregativo “caffè Alzheimer”• Sostegno psicologico individuale• Interventi educativi domiciliari• Custode sociale e tutor di quartiere• Tutoraggio educativo in situazioni di housing e cohousing
PERSONE CON DISABILITÀ <ul style="list-style-type: none">• Educativa scolastica• Servizio di inclusione scolastica per studenti con disabilità sensoriale• Interventi educativi domiciliari• Centro Diurno Disabili • Sostegno alla domiciliarità• Potenziamento cognitivo con metodologia Feuerstein	INTERVENTI PRESSO CENTRI PER LA FAMIGLIA <ul style="list-style-type: none">• Laboratori di arteterapia • Sostegno alla genitorialità• Consulenza pedagogica ed educativa• Supporto ai familiari• Sostegno psicologico individuale
RESIDENZIALI <ul style="list-style-type: none">• Comunità educative minori• Interventi in diurnato	

Ciascuna delle aree di intervento fa riferimento ad un responsabile di Area coadiuvato da uno o più collaboratori d'Area e Coordinatori di servizi.

I Responsabili e i collaboratori d'area svolgono le seguenti funzioni:

- tengono rapporti di coordinamento e verifica con gli operatori e i coordinatori dei diversi servizi facenti capo alle rispettive aree;
- tengono rapporti con i diversi referenti esterni (Enti appaltanti, servizi sociali, Enti gestori...);
- mantengono rapporti con le famiglie;
- sono garanti dell'attuazione dei progetti e del rispetto dei regolamenti;
- promuovono l'organizzazione di corsi formativi interni alla cooperativa;
- attuano la selezione del personale;
- provvedono alla progettazione di nuovi servizi.

IL NOSTRO TERRITORIO

Attualmente abbiamo in atto collaborazioni e convenzioni con comuni e Ambiti distrettuali di Como, Cantù, Mariano Comense, Erba, Lomazzo, Seregno e provincia di Monza e Brianza.



LE NOSTRE COLLABORAZIONI

La cooperativa:

- Aderisce a Legacoop;
- Fa parte della Rete “**Terzo Tempo**” che riunisce associazioni e enti dell’ambito canturino;
- È socia fondatrice dell’associazione “**Gruppo Appartamento**” di Cantù e Mariano;
- È socia fondatrice dell’associazione **Coordinamento Comasco delle realtà d’accoglienza per minori**;
- È socia del Coordinamento Nazionale delle Comunità per Minori dal 1995;
- Partecipa ad attività e progetti con agenzie del territorio: oratorio, associazioni sportive e di volontariato, scuole;
- Gestisce servizi in ATI con altre cooperative;
- Collabora con i Servizi Inserimenti Lavorativi della Provincia di Como;
- Collabora con le Forze dell’ordine;
- Collabora con gli Uffici di Piano del Territorio, partecipa ai tavoli tematici di programmazione ed è partner attivo in progetti sul territorio;
- Partecipa alla coprogettazione per progetti di Housing Temporaneo PNRR per Azienda Galliano (ambito di Cantù) e Azienda Tecum (Mariano Comense);
- Collabora con associazioni di reti familiari per il reperimento delle famiglie affidatarie;
- Collabora con Auser e Anteas per progetto e servizi per gli anziani;
- Collabora con ASST, CDCD e ambulatori di neurologia e geriatria del territorio.

COME CONTATTARCI:

Cooperativa Sociale Progetto Sociale S.C.

Via degli Arconi 73 – 22063 CANTU’

Telef. 031 715310 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,30

348 5849195 in orari di chiusura degli uffici, 365 giorni/anno

Fax 031 715160

Indirizzo posta elettronica: info@progettosociale.it

Indirizzo pec: progetto@pec.progettosociale.it

Sito: www.progettosociale.it



SERVIZIO di EDUCATIVA DOMICILIARE ADULTI

Il servizio domiciliare educativo è costituito da un complesso di interventi e attività di natura educativa, sociale, ricreativa e inclusiva offerte a domicilio di persone adulte in situazione di disabilità, disagio e fragilità sociale, economica, lavorativa e abitativa.

Il servizio intende offrire e dare risposte concrete a bisogni, necessità, istanze e aspettative espresse dall'utente o dal nucleo familiare, supportando la situazione di fragilità e realizzando, con la persona stessa, percorsi di orientamento e accompagnamento alla relazione, alla socializzazione e all'autonomia personale e sociale. Il Servizio è rivolto ad un target di persone che, pur vivendo condizioni di fragilità e difficoltà, esprimono dinamismo, aspettative di cambiamento, creatività e disponibilità finalizzati al sostegno delle diverse autonomie e capacità personali; gli interventi educativi sono finalizzati al benessere generale di ogni persona seguita dal Servizio e la costruzione del proprio progetto di vita.

FINALITA':

- consentire alla persona di mantenere e accrescere la propria autonomia all'interno del proprio contesto personale, familiare e sociale;
- facilitare il riconoscimento delle proprie capacità personali e favorire processi di empowerment e resilienza;
- favorire la conoscenza, il collegamento, l'accesso e la fruizione dei servizi offerti dal territorio (sanitari, sociosanitari, sociali, aggregativi, informali) che possano concorrere alla crescita e all'autonomia della persona;
- promuovere e favorire forme di sollievo, orientamento, supporto e accompagnamento ai familiari curanti e ai caregiver.

OBIETTIVI:

- Rispondere con interventi mirati e personalizzati a bisogni specifici e molteplici (sociali, abitativi, lavorativi, partecipativi);
- Orientare e Sostenere l'autonomia individuale;
- Promuovere e accrescere capacità e competenze di gestione della quotidianità;
- Valorizzare e rinforzare le risorse personali;
- Promuovere conoscenze e competenze legate alla gestione del denaro e delle risorse economiche per favorire la capacità di risparmiare in modo equilibrato;
- Sostenere il riconoscimento, la consapevolezza e la crescita delle risorse e delle autonomie personali in un'ottica di empowerment e resilienza.

DESTINATARI

Il servizio si rivolge a giovani adulti, adulti, anziani, persone con disabilità e nuclei familiari residenti nei comuni collocati nel Distretto di Lomazzo/Fino Mornasco con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizioni di svantaggio e fragilità.

FUNZIONAMENTO del SED

Il Servizio viene svolto di norma nei giorni feriali dal lunedì al sabato in una fascia compresa tra le h. 8.00 e le ore 19.

TIPOLOGIA delle PRESTAZIONI EROGATE:

- Interventi educativi volti all' apprendimento e/o ri-apprendimento di abilità specifiche (es. prendersi cura di sé, della propria casa, dei propri tempi e spazi, organizzazione del proprio tempo);
- Attività di stimolazione cognitiva per stimolare, sviluppare e/o mantenere capacità di: attenzione, calcolo, reminiscenza, associazione, classificazione, categorizzazione, ragionamento, astrazione, memoria;
- Attività espressive e/o manuali per promuovere e favorire interessi, sostenere capacità e competenze pregresse, stimolare nuove attitudini, promuovere la creatività, finalizzare il proprio tempo;
- Attivazione di percorsi di autonomia;
- Attività di accompagnamento e facilitazione nell'acquisizione e recupero del proprio ruolo sociale all'interno dei diversi contesti di vita (in famiglia, sul territorio);



- Interventi di sostegno e riduzione del disagio psicologico e relazionale (ascolto, supporto emotivo, affiancamento in eventi stressanti e/o situazioni faticose);
- Attività di accompagnamento e facilitazione all'accesso e fruizione dei servizi e delle diverse opportunità territoriale favorendo la possibilità di muoversi autonomamente sul territorio;
- Attività di raccordo con i servizi per facilitare opportunità formative, o di tirocinio o l'inserimento lavorativo;
- Interventi di aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative e/o burocratiche;
- Interventi educativi di educazione e gestione finanziaria;

MODALITA' di ACCESSO al SERVIZIO:

La persona e/o il suo nucleo familiare potrà richiedere l'intervento al servizio sociale del Comune di residenza o al servizio sociale dell'ASCI.

L'assistente sociale (o la persona) contatta la Cooperativa, la quale: accoglie la richiesta di intervento, raccoglie le diverse informazioni utili (dati anagrafici, anamnesi, composizione del nucleo familiare, ecc.); legge e condivide i contenuti e gli obiettivi del PEI predisposto dall'assistente sociale, procede all'individuazione dell'operatore.

MODALITA' di EROGAZIONE del SERVIZIO:

Il servizio si avvia a seguito dell'attribuzione del voucher sociale all'utente e della definizione del Progetto educativo individualizzato (PEI) da parte dell'Assistente Sociale del comune di residenza del richiedente. L'Ente contatta la Cooperativa, la quale avvia le procedure di presa in carico:

- accoglimento della domanda;
- contatto con l'Assistente Sociale del comune di appartenenza dell'utente per raccogliere informazioni utili (dati anagrafici, anamnesi, composizione del nucleo familiare, ecc.);
- creazione da parte del coordinatore della cartella dell'utente che contiene il documento inviato e il complesso delle informazioni acquisite e gli orari dell'intervento concordati;
- visione della modulistica per la rendicontazione degli interventi.

Raccolte le diverse informazioni sull'utente e sul suo contesto sociale e familiare, si procede all'individuazione dell'operatore che seguirà l'intervento; la Cooperativa organizza un colloquio o una visita con la persona o la sua famiglia per:

- Sottoscrivere il contratto per la fornitura dei servizi domiciliari e territoriali, impegnandosi a erogare le attività previste dal PEI redatto dal servizio sociale;
- Far conoscere alla persona e alla sua famiglia l'operatore incaricato dell'intervento;
- Presentare la pianificazione dell'intervento (fascia oraria, giorni, frequenza);
- Consegnare la carta dei servizi e ulteriore materiale informativo;
- Consegnare la modulistica prevista dal servizio e dalla Cooperativa (es modulo privacy o moduli rendicontativi)
- Attivare l'intervento attraverso le attività e le prestazioni previste dal PEI;
- Rendicontare l'intervento con l'apposita modulistica.

COLLABORAZIONE con COMUNI e ASCI:

La cooperativa cura la continuità del raccordo con l'assistente sociale referente per la persona e il suo nucleo familiare con le seguenti azioni:

- pianificazione dell'attuazione del PEI;
- preparazione e cura della modulistica;
- lettura della documentazione compilata dai diversi operatori e condivisione con l'educatore individuato;
- definizione dei giorni e degli orari degli interventi;
- programmazione settimanale e mensile degli interventi;
- definizione degli incontri d'équipe, di confronto e raccordo con la persona e la sua famiglia (almeno due per la durata del voucher).

Rilevazione della soddisfazione dei comuni e di ascì:

L'attenzione all'efficacia del Servizio erogato è elemento di qualità del servizio; riteniamo fondamentale la sinergia tra le diverse parti al fine del raggiungimento dei risultati. Per questo la Cooperativa intende pianificare incontri periodici per una attenta ed oggettiva valutazione del corretto svolgimento delle prestazioni.



MODULISTICA e RENDICONTAZIONE:

Il gestionale GeCOS: la cooperativa utilizza un sistema gestionale GeCOS che consente di informatizzare alcuni strumenti e processi organizzativi del servizio (es. raccolta delle ore degli operatori, rendicontazione al Comune).;

La Documentazione: un altro importante strumento per il monitoraggio è la **modulistica** standardizzata che verrà adottata nella gestione dei servizi e condivisa con il Committente.

I moduli informatizzati, oltre ad un'ottimizzazione delle tempistiche legate alla trasmissione della modulistica, favoriscono una maggiore adattabilità e flessibilità dell'assetto organizzativo dei servizi ai bisogni e alle esigenze espresse dall'utenza, dall'ente gestore e dagli altri soggetti del territorio e promuove un percorso di autonomia e responsabilizzazione degli operatori impegnati sui servizi.

LA MODULISTICA che proponiamo si distingue in:

Modulistica per la progettazione/programmazione: verbale incontri; verbali equipe; relazioni di aggiornamento su richiesta.

Modulistica amministrativa: rendicontazione con report mensile presenze/assenze operatori e utenti; report mensile attività/prestazioni; Report quantitativo mensile con utilizzo/residuo del budget annuale; Fatturazione;

Modulistica per autorizzazioni: privacy per utilizzo dati, per foto/video;

Modulistica per monitoraggio: programma settimanale degli orari; programma d'intervento; e-mail; comunicazioni alle famiglie; rilevazione presenze ai percorsi formativi organizzati dalla cooperativa; relazioni di verifica periodica; risultato dei questionari di soddisfazione.

IL GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro è composto da:

- **Responsabile dell'area fragilità della Cooperativa;**
- **Coordinatore del servizio educativo;**
- **Educatori o Tutor educativo:** per l'attuazione delle attività e delle prestazioni previste dal PEI.

COSTI:

Il costo del voucher sociale previsto dal distretto di Lomazzo – Fino Mornasco è di **euro 22,27** (iva compresa) per ora/prestazione di 60 minuti di assistenza domiciliare; è previsto anche il prezzo di **0,41** (iva compresa) come rimborso chilometrico per eventuale trasporto funzionale allo svolgimento di alcune attività (accompagnamenti ad attività esterne o sul territorio).

VALUTAZIONE e SODDISFAZIONE dell'UTENTE e della sua FAMIGLIA:

L'attenzione alla qualità della vita e allo stato di benessere dell'utente e della sua famiglia è elemento di qualità del Servizio in quanto consente di individuare problemi soggettivi che possono sfuggire alla valutazione oggettiva. Inoltre, ogni variazione positiva della situazione dell'utente e del suo contesto familiare è indice di efficacia dell'intervento domiciliare.

La soddisfazione dell'utente e della famiglia per il servizio ricevuto è elemento di qualità in quanto consente di valutare se il servizio risponde adeguatamente ai suoi bisogni e in grado di modificarsi se intervengono situazioni nuove o bisogni emergenti.

Le metodologie utilizzate consentire all'utente di esprimere la propria opinione e valutazione sul servizio offerto e per la Cooperativa per rilevare il grado di soddisfazione sono:

- monitoraggio diretto (contatti telefonici periodici e visite domiciliari da parte del coordinatore del servizio, modulo per la rilevazione dei reclami e dei disservizi previsto dal Sistema di Qualità;
- questionario per la valutazione della soddisfazione dell'utente e/o della famiglia (almeno 1 volta all'anno);



- Incontri di raccordo e di équipe con l'assistente sociale e l'utente (questionario o scheda di rilevazione)

GESTIONE DEI RECLAMI E DISSERVIZI

Si intende per reclami, qualunque comunicazione inerente lo svolgimento dell'attività della cooperativa PROGETTO SOCIALE attraverso il personale da lei gestito (educatori della cooperativa, coordinatore, Responsabili, operatori Area amministrativa).

Per segnalare eventuali disservizi o problematiche l'utente, la famiglia, i servizi sociali e ASCI devono: contattare la Responsabile dell'Area Qualità della cooperativa, sig.ra Roberta Tosca al n. telefonico 031 715310 e/o inviare mail all'indirizzo di posta elettronica: roberta.tosca@progettosociale.it indicando (o specificando su apposito modulo consegnato al momento della scelta):

- nome e cognome del segnalante
- descrizione dell'accaduto e motivo della segnalazione (es. ritardo dell'operatore, ...)
- giorno ed orario (se specifico)
- chi ha coinvolto (educatore, coordinatore, altri)

Si precisa inoltre che reclami e comunicazioni di disservizi che perverranno in cooperativa in forma anonima non verranno presi in considerazione.

Come avviene la gestione dei reclami e dei disservizi:

1. Comunicazione telefonica della persona e del familiare oppure compilazione dell'apposito modulo predisposto dalla cooperativa per reclami o disservizi consegnato all'utente e alla famiglia e all'assistente sociale al momento della scelta. L'utente, la famiglia, il minore o l'operatore sociale invia via mail il modulo o lo consegna all'assistente sociale del comune di riferimento perché lo faccia pervenire in cooperativa.
2. Il Responsabile Qualità segnala per iscritto al Responsabile dell'Area coinvolta e al coordinatore del Servizio il reclamo e lo registra nel Registro Criticità.
3. Il responsabile dell'Area e il coordinatore del servizio si attivano per risolvere il problema, se di loro competenza; altrimenti, segnalano per iscritto il disservizio al soggetto interessato (all'assistente sociale, agli altri servizi istituzionali/territoriali, ecc).
4. Il coordinatore verifica se il problema è stato risolto e in quanto tempo.
5. Il coordinatore registra la segnalazione, l'eventuale soluzione e i vari contatti effettuati per la risoluzione del problema, nel registro Criticità e raccoglie tutta la documentazione.
6. Due volte l'anno, in cooperativa durante il Riesame della Qualità vengono analizzati i reclami e i disservizi ed approntate eventuali azioni preventive.
7. Il coordinatore effettua periodicamente (due volte l'anno) una valutazione con il coordinatore (ASCI) relativamente a:
 - numero, provenienza ed entità dei reclami
 - numero, problemi e disservizi risolti.
 - analisi delle correzioni introdotte;
 - valutazione di eventuali azioni preventive da attivare per migliorare gli interventi.

EVENTUALI EMERGENZE SANITARIE

La Cooperativa ha provveduto a definire un protocollo interno per incrementare, negli ambienti di lavoro, l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare emergenze sanitarie o l'insorgenza di altre forme pandemiche. In caso di emergenza sanitaria il servizio descritto nella carta è regolato da specifico protocollo anti-contagio emanato dalla Cooperativa (che sarà aggiornato costantemente sulla base dell'andamento dell'evoluzione dell'emergenza) al cui interno sono indicate tutte le misure necessarie e che dovranno essere adottate e rispettate da operatori e utenti al fine di prevenire e contrastare la diffusione dell'infezione.



SERVIZI INTEGRATIVI

Sulla base di particolari esigenze espresse dell'utente o dai familiari nel corso dell'intervento, la Cooperativa può offrire alcuni servizi integrativi:

- Spazi aggregativi per persone affette da demenza senile e presenile - AloisCaffè (Cantù), Caffè del Lunedì e Giovedì Insieme (Como): Incontri di gruppo settimanali di 2 ore in cui vengono proposte attività ricreative e socializzanti condotte da un operatore affiancato da un gruppo di volontari;
- Sostegno e supporto psicologico al singolo utente e ai caregiver;
- Percorsi formativi/informativi per familiari e operatori;
- Stimolazione cognitiva e Potenziamento cognitivo individuali o di gruppo;
- Attività di tutoring ai familiari;
- "Insieme" (Fino Mornasco), "Trampolino di RI-lancio" e "Base di partenza" (Cadorago): housing sociale per giovani e adulti in condizione di fragilità sociale, lavorativa e abitativa;
- Interventi di tutoraggio educativo a persone accolte in servizi di housing sociale;
- Sportello telefonico di consulenza e orientamento ai servizi del territorio.

I servizi integrativi devono essere richiesti e pagati direttamente alla cooperativa.

SEDE OPERATIVA del SERVIZIO e RIFERIMENTI:

La sede operativa del servizio è fissata presso gli Uffici della Cooperativa Sociale PROGETTO SOCIALE a Cantù (Co), in via degli Arconi, 73.

Per l'attivazione e gestione del servizio, **gli operatori comunali, l'utente e/o la sua famiglia** possono contattare la cooperativa attraverso:

Il coordinatore del Servizio: Laura Longoni
reperibile

- o *Presso la sede della cooperativa dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 18.00*
- o *Al cellulare: 347-2647935*

Gli altri riferimenti per i contatti con la cooperativa sono:

- [numero telefonico della sede della Cooperativa](#) - 031 715310
attivo dalle ore 9.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì;
- [numero telefonico di reperibilità](#) – cell. 348 5849195
in orario di chiusura degli uffici o per comunicazioni urgenti 24 ore/24, 365 giorni/anno;
- [numero di fax](#): 031 71 51 60 - attivo 24 ore/24
- [Indirizzo di posta elettronica](#) della cooperativa – info@progettosociale.it
e indirizzo di posta elettronica [riservato del coordinatore e del responsabile](#) che verranno forniti direttamente ai singoli servizi sociali
- [Cellulare reperibilità del Responsabile dell'Area Fragilità](#): Beatrice Ricci cell. 3485473297

Ulteriori informazioni sulla cooperativa sono reperibili sul nostro sito: www.progettosociale.it