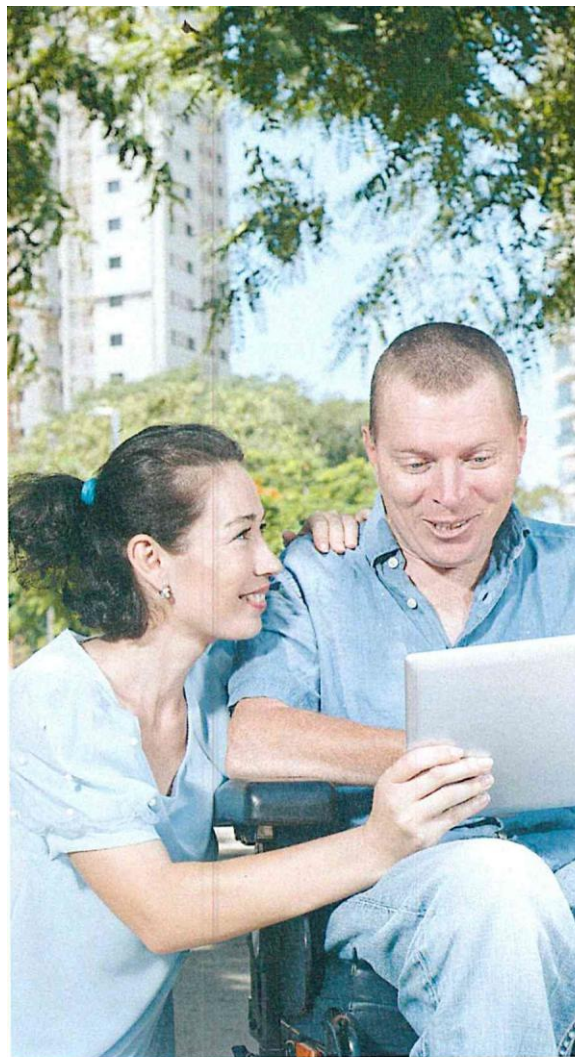
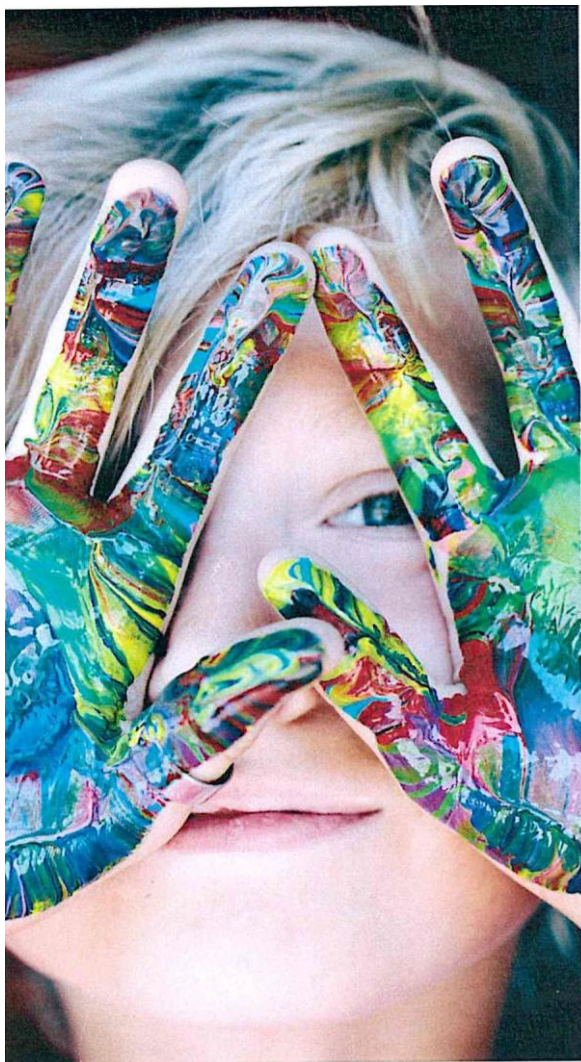




Cooperativa Sociale
VOGHERA
C₂
C.O.D.A.M.S. Due

CARTA DEI SERVIZI

“La saggezza è saper stare con
la differenza senza voler
eliminare la differenza.”
(Gregory Bateson)

INDICE

Presentazione.....	3
Premessa	5
Cos'è la Carta dei Servizi	5
I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi.	5
Contenuto della carta	6
PARTE I.....	7
La guida ai servizi e i costi.....	7
Il servizio di assistenza domiciliare anziani S.A.D.....	10
Il servizio di assistenza domiciliare minori A.D.M. -	
Il servizio di assistenza domiciliare minori con handicap A.D.M.H. -	
Voucher minori.....	12
Servizio di Assistenza educativa scolastica.....	14
Centri ricreativi estivi diurni C.R.E.D.	16
Altri Voucher (V. misura B1 – V. Adolescenti fragili – V. Disabilità sensoriali).....	18
PARTE II	19
La qualità dei servizi offerti.....	19
Il servizio di assistenza domiciliare anziani	20
Il servizio di assistenza domiciliare minori A.D.M. -	
Il servizio di assistenza domiciliare minori con handicap A.D.M.H. -	
Voucher minori.....	23
PARTE III.....	27
Suggerimenti e reclami	27
PARTE IV	27
Validità e verifica della Carta	28
Appendice.....	29

Presentazione

Perché una Carta dei Servizi?

In una società che proprio negli ultimi venti anni ha subito notevoli cambiamenti, Codams due si è sempre distinta per l'attenzione dimostrata nei propri interventi socio-assistenziali e socio-educativi, per la capacità di anticipare le emergenze sociali, per l'orientamento preventivo del proprio operato, per la preparazione professionale accurata e sempre aggiornata dei propri operatori.

Un profondo rapporto di fiducia con il territorio, le persone e i referenti istituzionali e la solida base su cui poggia il nostro impegno quotidiano.

La Carta dei Servizi è il testo con cui la Cooperativa Sociale Codams due si impegna formalmente nei confronti dei destinatari dei propri servizi. La descrizione delle nostre metodologie di lavoro non è la semplice elencazione di una prassi esecutiva o una raffigurazione ideale di come dovrebbe articolarsi il nostro intervento socio-assistenziale o socio-educativo ma è piuttosto

l'informazione completa che viene fornita a chi si affida a Codams due sulla base della quale viene impostato un rapporto di reciproca fiducia.

I servizi alle persone anziane spaziano dall'aiuto nelle attività di cura personale (pulizia, vestizione, aiuto nell'alzarsi dal letto) all'aiuto per il governo della casa, dal sostegno psico-sociale alla spesa e commissioni varie, dal trasporto al segretariato sociale. Alla base di questi interventi c'è, comunque, un progetto diretto a valorizzare la persona e a promuoverne la dignità.

I servizi per minori spaziano dall'assistenza domiciliare minori (ADM) e minori portatori di handicap (ADMH) all'assistenza educativa in ambiente scolastico come integrazione e sostegno. Il servizio educativo domiciliare è rivolto a bambini e adolescenti con handicap psicofisico e/o svantaggio socioculturale e rappresenta un supporto alla famiglia e allo sviluppo psicofisico e relazionale del minore, impegnandosi a fare rete con gli enti sociali di riferimento.

la nostra Cooperativa, inoltre, propone, come strumenti complementari a favore di minori:

un servizio di Spazio Neutro, che nasce dall'esigenza di offrire un ambiente accogliente e protetto con il supporto di personale qualificato, nel quale realizzare incontri tra minori e genitore non affidatario, in una cornice di neutralità e di sospensione del conflitto;

l'organizzazione di un Centro Ricreativo Estivo Diurno per una concreta politica di prevenzione e socializzazione per i minori che nel periodo di vacanza rimangono nel luogo di residenza.

la solidarietà e intesa non solo nei confronti degli utenti fruitori, ma pure verso i soci, spesso famiglie monoreddito e composte da donne sole con figli a carico o stranieri con necessita impellenti di integrazione.

La Codams. Due, dal punto di vista strategico, ha una esigenza prioritaria: diventare un soggetto più forte e competitivo sul mercato sociale, partecipando, anche, a bandi pubblici finanziati. La strada scelta è quella che porta ad esaltare gli elementi tipici di un'impresa socia/e: centralità della persona destinataria del servizio, partecipazione e corresponsabilità dei soci.

La nostra cooperativa, si impegna a raggiungere i seguenti obiettivi:

- *perseguire una politica di integrazione con il territorio al fine di produrre, in rete con altri Enti, una risposta ai bisogni della comunità (facciamo attivamente parte della Consulta Comunale del Volontariato e del terzo settore);*
- *individuare e attuare metodologie per valutare la rispondenza dei risultati alle attese dei clienti;*
- *promuovere la cultura della qualità;*
- *aumentare il grado di partecipazione della Base Sociale;*
- *partecipare a bandi pubblici (europei e regionali) e bandi privati (Fondazione Cariplo, ecc.)*
- *La Direzione si assume la responsabilità e si impegna a:*
- *organizzare adeguati programmi di formazione del personale in modo che ogni persona possa mantenere e migliorare le competenze necessarie per assumersi le proprie responsabilità;*
- *provvedere al completo rispetto di leggi e regolamenti vigenti in materia di lavoro e cooperazione sociale;*
- *organizzare e fornire i mezzi e le risorse adeguati ad un Sistema di controllo e revisione interna per assicurare il rispetto di questa Politica.*

// Presidente

Dott.ssa Margherita Pizzorno

PREMESSA

Cos'è la Carta dei Servizi

Questo documento intende far conoscere in modo chiaro e puntuale la Cooperativa Sociale Onlus Codams due, le sue attività e i servizi che offre.

La Carta dei Servizi risponde in questo senso a un diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza. Ma non solo, intende svolgere anche una funzione di coinvolgimento e tutela degli utenti e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità.

La Carta dei Servizi si propone, infatti, di documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale la Cooperativa ha deciso di impegnarsi, con la C.d.S. la Cooperativa Codams due definisce con rigore i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con i suoi cittadini-utenti. Nell'impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità, la Cooperativa intende ridurre le possibilità di disservizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito.

La Carta stabilisce pertanto i principi fondamentali cui si ispira la Cooperativa, gli strumenti e le modalità per la loro attuazione, le indicazioni utili per garantire la qualità dei servizi offerti.

I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità d'erogazione dei servizi alla persona: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione ed integrazione.

Tali principi fanno capo all'idea di restituire centralità al cittadino-utente dei servizi sociali, di guardare ai suoi bisogni e al suo benessere come dimensioni cruciali per esprimere un giudizio sulla bontà del servizio prestato. La Cooperativa è quindi orientata alla

soddisfazione delle esigenze degli utenti e nella fattispecie delle persone più deboli, di coloro cioè che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà e svantaggio sociale.

È pienamente garantita, sulla base del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la privacy degli utenti per tutti gli aspetti del trattamento dei propri dati e delle informazioni che li riguardano.

Contenuto della carta

Le pagine che seguono descrivono in primo luogo l'organizzazione e i servizi offerti dalla Cooperativa e le modalità di accesso a tali servizi. Il lettore troverà successivamente le parti dedicate alle dimensioni, agli obiettivi di miglioramento della qualità, agli strumenti di tutela dei Cittadini (con utili indicazioni per sapere come presentare suggerimenti e reclami) e per concludere la parte relativa alla validità e diffusione della Carta stessa.

La Carta dei Servizi è realizzata con specifico riferimento alle seguenti norme: Legge

n. 328/2000, Piano socio - sanitario anni 2019/2023 e successive modifiche.

PARTE I

La guida ai servizi e i costi

La Codams due è una società cooperativa onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) con sede a Voghera (Pavia) che si propone come interlocutore delle Pubbliche Amministrazioni e di Strutture Private per la realizzazione di servizi socio-assistenziali rivolti ai cittadini.

Oggetto della Cooperativa sono le attività socio-sanitarie ed educative stabilite dall'art. 1 L. 381/91 e che sono effettuate avvalendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori.

Le principali attività svolte sono i servizi domiciliari di assistenza, educativi e di sostegno, effettuati presso le famiglie, presso le scuole o altre strutture di accoglienza. A titolo esemplificativo:

A.D.M. - Assistenza Domiciliare Minori e A.D.M.H. - Assistenza Domiciliare Minori diversamente abili

VOUCHER MINORI

S.A.D. Servizio Assistenza Domiciliare Anziani

VOUCHER SOCIALI

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO

C.R.E.D. - Centri Ricreativi Estivi Diurni

I costi per i nostri servizi erogati direttamente a privati: Educativi

minori variano da € 18.50 a € 21.50 + iva 5% Domiciliare

anziani € 16.50 + iva 5% festivi maggiorazione del 30%

Assistenza ospedaliera € 16.50 + iva 5% festivi € 17,50 + iva 5%

Le figure professionali

Le figure professionali presenti nella nostra Cooperativa corrispondono a quelle previste dalla normativa regionale.

Nel settore anziani sono presenti **A.S.A** (Ausiliario Socio-Assistenziale) e **O.S.S.** (Operatore Socio Sanitario) **per anziani** oltre al Coordinatore di settore.

Nel settore minori sono presenti **psicologi, educatori professionali, educatori socio-pedagogici** oltre al Coordinatore di settore.

Possono diventare soci i lavoratori di ambo i sessi che abbiano compiuto il 18° anno di età che esercitino mestieri attinenti alla natura delle attività della Cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale, possono partecipare direttamente ai lavori della cooperativa ed attivamente cooperare al suo esercizio ed al suo sviluppo.

La formazione professionale

La formazione professionale degli operatori rientra tra gli obiettivi primari della Cooperativa. Essa è impegnata pertanto a favorire la partecipazione dei propri operatori a corsi di formazione professionale, di qualificazione, di riqualificazione nonché di aggiornamento e supervisione.

Gli organi sociali

La Cooperativa è composta di 3 organi sociali che controllano l'attività svolta e l'organizzazione societaria-amministrativa:

- a) l'Assemblea dei Soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Presidente.

L'esercizio delle funzioni di organizzazione del lavoro è di competenza del Consiglio di Amministrazione che, in considerazione delle specifiche e diverse attività della Cooperativa, con proprio atto deliberativo ha nominato un coordinatore amministrativo e un coordinatore dei servizi tra i soci con comprovata e capace esperienza nel settore e con i titoli richiesti.

L'esercizio delle funzioni di controllo del lavoro è di competenza del revisore unico.

Rapporti con gli Enti Pubblici

La cooperativa Codams due opera essenzialmente attraverso contratti/convenzioni/accreditamenti con enti pubblici.

Al 1° Gennaio 2026 la Cooperativa ha all'attivo circa 100 convenzioni/contratti/accreditamenti con altrettante Amministrazioni Comunali e privati della Provincia di Pavia.

È tuttavia possibile accedere ai servizi e alle attività della Cooperativa anche a titolo privato rivolgendosi direttamente ai nostri uffici.

È possibile contattare la Cooperativa Codams Due

telefonicamente allo 0383-366982,

o via e-mail: info@codams.it,

o entrando nel nostro sito: www.codams.it.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI S.A.D. E VOUCHER SOCIALI

La Mission del servizio

L'assistenza domiciliare è un servizio che è erogato a favore di anziani singoli o nuclei familiari in precaria autonomia. Tale servizio ha lo scopo di migliorare la qualità della vita salvaguardando e valorizzando l'autonomia residua dell'anziano, di evitare l'isolamento sociale e di mantenere stabili relazioni affettive.

Il servizio fornisce interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare presso la sua abitazione.

Le prestazioni consistono in:

- aiuti domestici
- igiene personale
- preparazioni pasti
- aiuto per gli acquisti
- disbrigo pratiche burocratiche (facilitazione all'accesso ai servizi sociali, con il medico di base, con l'assistenza domiciliare integrata, con il Centro Diurno e con le altre risorse del territorio)
- aiuto nella vita di relazione (rapporti con la famiglia, con gli amici, con il tessuto sociale)
- accompagnamento alle strutture ricreative e rapporti con l'esterno.

Valori

L'incontro con il bisogno del singolo cittadino/utente portatore di una storia è un'esperienza che l'operatore ha il compito di rispettare, valorizzare e tutelare anche nel contesto familiare in cui vive l'anziano.

Principi guida

- conoscere l'anziano e il suo contesto ambientale per interpretare il singolo bisogno;
- relazionarsi con il suo contesto familiare;

- relazionarsi con il sistema istituzionale (medico di base, voucher sanitari), diventando parte del sistema a rete che risponde ai bisogni complessi dell'anziano;
- garantire riservatezza e rispetto della dignità dell'anziano.

Riferimenti normativi e di regolamento istitutivo

Il servizio è normato:

- 1) dalla legge 328/00 legge quadro sull'assistenza
- 2) dal Piano socio-sanitario Regione Lombardia anni 2019/2023 e successive modifiche.

Come accedere al servizio

Per accedere al SAD sono possibili due modalità:

- 1) attraverso il Comune presentando apposita domanda all'ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza. In questo caso i tempi di risposta della Cooperativa sono sei giorni lavorativi dall'autorizzazione da parte del Comune tranne situazioni di particolare urgenza. I costi per l'utente sono decisi direttamente dal Comune di residenza in base al reddito.
- 2) attraverso accesso diretto rivolgendosi alla Cooperativa "CODAMS due" in via Garibaldi 108 a Voghera - Tel. 0383/366982- sito: www.codams.it - e-mail: info@codams.it PEC: codamsdue@pec.it

In questo caso i tempi di risposta sono tre giorni lavorativi dall'accettazione della domanda, tranne situazioni di particolare urgenza. I costi sono direttamente stabiliti dalla Cooperativa.

Per accedere ai voucher sociali esiste un'unica modalità, che consiste nel presentare apposita domanda all'Ufficio dei Piani di Zona del Distretto di residenza dell'utente e consegnando il certificato d'invalidità. I tempi di risposta della Cooperativa sono sei giorni lavorativi dall'autorizzazione da parte del Distretto tranne situazioni di particolare urgenza. Il servizio per l'utente è completamente gratuito. Il referente dei servizi è la Dott.ssa Donatella Marchesi.

**IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI A.D.M. -
MINORI CON HANDICAP A.D.M.H. - VOUCHER MINORI -
SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO**

La Mission del servizio

L'assistenza domiciliare minori è un servizio educativo rivolto a bambini e adolescenti con handicap psicofisico e/o svantaggi socioculturali.

Lo Spazio Neutro è un servizio dove sono garantiti i rapporti tra i minori e i genitori non affidatari. Tale servizio avviene in un luogo dedicato e protetto alla presenza di un educatore e/o psicologo.

L'ADM e l'ADMH e il Servizio di Spazio Neutro, in collaborazione con l'ambiente sociale, rappresentano un supporto alla famiglia del minore nello sviluppo psicofisico e relazionale attraverso:

- attività di supporto scolastico e/o di accudimento;
- attività ludico-ricreative;
- attività di socializzazione extra-domiciliari;
- contatti con le strutture scolastiche, sanitarie e socio-ricreative;
- mediazione nelle relazioni tra minori e genitori affidatari e non affidatari.

Valori

Tali interventi si fondano sulla centralità dei diritti del minore e sul suo bisogno di disporre di figure educative in grado di accompagnarlo nella crescita mantenendolo nel suo contesto familiare.

L'ADM e l'ADMH supportano la famiglia del minore nel rispetto delle scelte di vita che essa compie e nel rispetto dei diritti del minore.

Principi guida

- garantire risposte individuali ai minori presi in carico attraverso un progetto educativo

(Piano Educativo Individualizzato - Mod. 74.02) idoneo, aperto al cambiamento e attento allo sviluppo del minore;

- garantire continuità educativa assicurando ove possibile la stabilità dell'educatore;
- garantire formazione, supervisione e aggiornamento al personale educativo;
- garantire la riservatezza intesa come discrezione e rispetto dell'intimità del gruppo familiare del minore;
- garantire nella scelta dell'educatore una specifica attenzione alle caratteristiche del minore portatore di handicap.

Riferimenti normativi e di regolamento istitutivo: PSA

Il servizio è normato:

- 1) dalla legge 328/00 legge quadro sull'assistenza
- 2) dal Piano socio-sanitario Regione Lombardia anni 2019/2023 e successive modifiche.

Come accedere al servizio

Per accedere al servizio ADM o ADMH sono possibili due modalità:

- 1) attraverso il Comune, presentando apposita domanda all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza del minore.

In questo caso i tempi di risposta sono sei giorni lavorativi dall'autorizzazione da parte del Comune. I costi per l'utente sono decisi direttamente dal Comune di residenza del minore in base al reddito familiare.

- 2) attraverso accesso diretto rivolgendosi alla Cooperativa "Codams due" in via Garibaldi 108 a Voghera - Tel. 0383/366982 -

sito: www.codams.it e-mail: info@codams.it PEC: codamsdue@pec.it

In questo caso i tempi di risposta sono tre giorni lavorativi dall'accettazione della domanda. I costi sono direttamente stabiliti dalla Cooperativa.

Per accedere ai voucher per minori esiste un'unica modalità, presentando apposita domanda all'Ufficio dei Piani di Zona del Distretto di residenza della famiglia del minore. I tempi di risposta della Cooperativa sono sei giorni lavorativi dall'autorizzazione da parte del Distretto tranne situazioni di particolare urgenza. Il servizio per la famiglia del minore è completamente gratuito.

Il referente dei servizi e del coordinamento è la Dott.ssa Donatella Marchesi.

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Definizione e finalità del servizio

L'assistenza educativa per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola. Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio. Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana (da lunedì a sabato), con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe. L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alle famiglie durante gli incontri programmati. Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone le seguenti finalità:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale
- Favorire i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola

- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.

I **destinatari** del servizio di assistenza educativa personalizzata nelle scuole sono gli alunni/studenti residenti che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, a partire dal primo anno della Scuola dell'Infanzia, fino al completamento dell'obbligo formativo (ripartito sulla base delle specifiche competenze degli enti locali preposti) e che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore;
- Gravi difficoltà comportamentali e di adattamento dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale.

Principi fondamentali per l'erogazione del servizio:

- *Continuità*: l'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.

- *Tutela della privacy*: il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

- *Efficienza ed efficacia*: la cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli alunni, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

- *Professionalità e qualità del servizio*: il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli Operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il minore ma anche con i suoi insegnanti, con l'Istituzione scuola, con il servizio specialistico inviante e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

La Codams due ha riqualificato il proprio personale alla luce della Legge lori n. 2443 del 20 dicembre 2017. Il referente dei servizi è la Dott.ssa Donatella Marchesi.

CENTRI RICREATIVI ESTIVI DIURNI C.R.E.D.

La Mission del servizio

La Cooperativa Sociale Codams due collabora con alcune realtà esistenti nel territorio per la realizzazione di Centri Ricreativi Estivi Diurni che hanno come denominatore comune il gioco, lo sport e l'attività in ambienti naturali al fine di far trascorrere ai giovani utenti delle giornate piacevoli e divertenti che al tempo stesso, con i loro contenuti educativi e ricreativi, diventino un importante momento di esperienza formativa. Le attività che la nostra Cooperativa si propone per l'attuazione dei centri estivi sono state progettate con l'obiettivo di offrire a tutti i minori la possibilità di vivere momenti di gioco finalizzati alla socializzazione, sviluppando e potenziando le loro capacità, le abilità cognitive, motorie e di manipolazione, la creatività e l'espressività, oltre che garantire la partecipazione e l'inclusione da parte di tutti i bambini (rapporto 1:1).

Il centro estivo si propone di offrire ai minori l'occasione di occupare il proprio tempo libero in un contesto strutturato alternativo a quello informale, di accrescere lo sviluppo e il rinforzo della socializzazione tra coetanei nonché il potenziamento delle capacità e abilità cognitive relazionali e motorie.

Si pone, inoltre, obiettivi educativi che tendono a favorire:

- un comportamento adeguato nel rispetto di regole socialmente condivise;
- la capacità di interazione nel gruppo;
- lo sviluppo di una sana competitività;
- l'innalzamento dell'autostima;
- l'interazione delle variabili necessarie per una crescita armonica e per la presa di coscienza di una propria identità;

- la conoscenza dei propri limiti e quindi il superamento delle frustrazioni che inevitabilmente, nel corso della crescita, ostacolano l'apprendimento;
- la possibilità di vivere ulteriori esperienze di aggregazione;
- la conoscenza del territorio e la possibilità di orientarsi;
- lo sviluppo delle capacità motorie e del coordinamento psico-fisico;
- lo sviluppo della creatività, dell'espressività e delle manualità in momenti di gioco strutturato e non.

Il successo delle passate stagioni è la conferma di un crescente bisogno di continuità al sostegno educativo scolastico, soprattutto quello programmato dai circoli didattici che durante l'estate riducono o interrompono le proprie attività.

La nostra Cooperativa Sociale, specializzata nel settore socio-educativo, intende quindi integrare tali attività, ricercando anche un rapporto di collaborazione con i circoli didattici, al fine di garantire continuità e risposte al bisogno di socializzazione del bambino ed al suo armonico sviluppo psico-fisico anche durante il periodo estivo.

Come accedere al servizio

L'ammissione alla frequenza dei centri è consentita a seguito di richiesta della famiglia o del servizio sociale (Amministrazione Comunale e/o Asl).

Il referente del servizio e del coordinamento è la Dott.ssa Donatella Marchesi.

ALTRI VOUCHER

Voucher misura B1 (disabilità gravissima)

La Mission del servizio

Interventi finalizzati a migliorare e sostenere le prestazioni di cura rese direttamente dai caregiver per interventi di carattere assistenziale, tutelare e/o educativo, atti a garantire la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone in condizione di gravissima disabilità e dipendenza vitale.

Voucher adolescenti fragili

La Mission del servizio

Migliorare l'offerta di servizi dedicati, flessibili e integrati rivolti ai preadolescenti, adolescenti e giovani in condizioni di disagio allo scopo di rafforzarne l'empowerment, l'autonomia e l'inclusione sociale attraverso percorsi personalizzati erogati dalle figure professionali quali Educatori e Psicologi

Voucher disabilità sensoriali

La Mission del servizio

È una misura volta a favorire l'inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale, riducendo le difficoltà nella comunicazione e nella partecipazione alla vita scolastica e alla formazione, causata da limitazioni visive e uditive attraverso un'assistenza a domicilio e/o a scuola secondo le normative regionali affidata a figure professionali quali educatore, assistente alla comunicazione e tiflogo.

PARTE II

La qualità dei servizi offerti

Come è previsto dalla Legge 328/2000 la Carta dei Servizi sociali contiene oltre alle modalità di accesso e di funzionamento dei servizi, anche il sistema di valutazione della qualità, delle prestazioni offerte nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Gli obiettivi di qualità e le iniziative di miglioramento

All'interno di questa seconda parte della Carta dei Servizi sono presentati gli obiettivi di qualità che la Cooperativa Codams due si propone di raggiungere, gli indicatori per misurare la situazione attuale e le iniziative concrete (impegni e programmi) che si intendono realizzare per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

È importante sottolineare che la prospettiva di analisi è focalizzata sulla figura del cittadino-utente che ha rappresentato la chiave con la quale sono stati messi a punto gli strumenti di rilevazione e sono state effettuate le attività di rilevazione sul campo.

L'individuazione delle dimensioni di qualità dei servizi, degli obiettivi cui tendere e gli impegni e programmi della carta dei servizi sono stati condivisi nell'ambito di un gruppo di lavoro costituito dalle équipes che operano all'interno dei servizi con i relativi coordinatori e la rappresentante della direzione (RD).

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD) E DEI VOUCHER SOCIALI

Obiettivo di qualità da perseguire

Adeguatezza e funzionalità dell'intervento

Il SAD e i voucher sociali garantiscono un supporto di qualità per l'igiene e la cura della persona, per la somministrazione dei pasti e per la cura dell'abitazione. Inoltre offrono aiuto all'utente nel disbrigo delle pratiche burocratiche e gli facilitano l'accesso ad altri servizi. Garantiscono un servizio erogato da personale qualificato: è garantita la presenza di operatori con competenze adeguate alle mansioni da esercitare e in possesso del titolo di A.S.A./O.S.S.

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento

Lo standard che la Cooperativa si pone è il mantenimento del livello qualitativo raggiunto attraverso:

- la realizzazione di attività di formazione ed aggiornamento rivolte agli operatori
- la supervisione continua per evitare il burn out dell'operatore
- la specializzazione di alcuni operatori verso i nuovi bisogni dell'anziano attraverso attività di formazione su specifiche aree tematiche, quali ad esempio l'Alzheimer e l'approccio ai grandi problemi degli anziani.

Gli obiettivi di cui sopra sono già perseguiti dalla nostra cooperativa.

La Codams due ha qualificato tutto il proprio personale alla luce della normativa vigente.

Obiettivo di qualità da perseguire

Rispetto della persona

Il SAD e i voucher sociali garantiscono il rispetto dell'unicità della persona, della sua storia e della sua esperienza. Le operatrici e gli operatori dei servizi per anziani sanno ascoltare i bisogni dell'utente adeguando di conseguenza le modalità dell'intervento erogato.

Il SAD e i voucher sociali garantiscono la riservatezza intesa come discrezione e rispetto dell'intimità dell'utente.

L'operatore garantisce inoltre il rispetto della casa e degli effetti personali dell'utente. Il trattamento delle informazioni acquisite è garantito nel rispetto del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento

La Cooperativa si impegna a tenere aggiornata una scheda personale per ogni utente (Scheda Utente Mod. 73.03) nella quale sono rilevati i cambiamenti intervenuti nel trattamento e i motivi che li hanno determinati.

Rispetto al tema della capacità di ascolto e alla tutela della privacy dell'utente, la Cooperativa si impegna a mantenere il livello qualitativo raggiunto garantendo costante attenzione al tema, in particolare offrendo adeguato supporto ai nuovi assunti, cui verrà anche richiesto un impegno scritto al rispetto della riservatezza.

Al momento della presa in carico sarà inoltre concordato con l'utente il tipo di rapporto che l'operatore instaurerà con l'utente stesso e con i familiari che l'utente indicherà quali punti di riferimento. L'operatore pertanto sarà tenuto ad informare delle condizioni di salute dell'utente il solo familiare di riferimento. Sulla Scheda Utente verranno annotati i riferimenti del servizio e le prestazioni concordate e verrà anche indicate il nome del familiare di riferimento.

Obiettivo di qualità da perseguire

Relazione con l'utente e la famiglia

L'operatore instaura con l'utente un rapporto di fiducia e una relazione significativa basata sul dialogo e l'ascolto e, ove possibile, mantiene una relazione con il suo contesto familiare.

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento.

Per il servizio S.A.D. in convenzione con gli Enti Pubblici il contratto del servizio è già previsto in sede amministrativa locale.

Per quanto riguarda il servizio S.A.D. rivolto all'utenza privata, gli impegni/programmi sono formalizzati nella Scheda/richiesta di prestazione/contratto (Mod. 71.03).

Obiettivo di qualità da perseguire

Continuità assistenziale

Il SAD e i voucher sociali costituiscono un punto di riferimento significativo per l'utente che sa di poter contare su una persona che si occupa di lui: il SAD e i voucher sociali garantiscono continuità nell'erogazione del servizio e il rispetto dei tempi e degli orari concordati con l'utente. In caso di necessità è possibile erogare il servizio privatamente anche nei giorni festivi e in orario diurno e notturno secondo gli orari concordati con l'utente. Il servizio erogato tramite il Comune è garantito dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 19.00. In caso di necessità l'utente può concordare col suo Comune di residenza un ampliamento dell'orario.

Il SAD e i voucher sociali garantiscono un intervento tempestivo dal momento in cui perviene la richiesta dal Comune o dal momento in cui un privato fa richiesta del servizio.

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento

All'utente, al momento della presa in carico, sarà consegnato un bigliettino da visita con i recapiti della Cooperativa mentre i tempi e gli orari di erogazione e i servizi offerti sono concordati con l'utente e/o i familiari. A tutela della continuità assistenziale la cooperativa si impegna a mantenere aggiornata la Scheda Utente (Mod. 73.03).

**IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI CON HANDICAP
VOUCHER MINORI
SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO**

Obiettivo di qualità da perseguire

Adeguatezza e funzionalità dell'intervento

L'ADM/ADMH, il servizio voucher minori e il Servizio di Spazio Neutro garantiscono al minore e alla sua famiglia un sostegno alla socializzazione e alla relazione tra genitore e minore.

L'ADM/ADMH, il servizio voucher minori e il Servizio di Spazio Neutro garantiscono un servizio professionale con educatori qualificati, secondo i criteri previsti dal Comune e dalla ASL: la capacità professionale dell'educatore è una risorsa a disposizione della famiglia in una funzione di sostegno e non solo di monitoraggio della situazione.

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento

La Cooperativa si pone come impegno quello di definire in modo più chiaro il contratto iniziale con la famiglia, insistendo e valorizzando in particolare le attività di supporto relazionale che l'operatore offre al minore e alla famiglia, affinché essa non si aspetti quale unico obiettivo dell'intervento quello del sostegno didattico.

La Cooperativa si pone inoltre come ulteriore obiettivo per il prossimo futuro quello dell'approfondimento dei bisogni manifestati dalle famiglie ai quali rispondere attraverso un potenziamento dell'offerta privata del servizio ADM.

La Codams due ha riqualificato il proprio personale alla luce della Legge lori n. 2443 del 20 dicembre 2017.

Obiettivo di qualità da perseguire

Relazione con l'utente e la famiglia

L'ADM/ADMH, il servizio voucher minori e il Servizio di Spazio Neutro promuovono il coinvolgimento del minore e della sua famiglia alla definizione degli obiettivi e delle modalità dell'intervento. Educatore, minore e famiglia si impegnano al rispetto degli accordi assunti relativamente ai tempi e alle attività svolte. L'educatore mantiene una relazione costante con la famiglia ed instaura con il minore un rapporto di fiducia.

I servizi garantiscono una informazione completa e corretta circa le condizioni e le modalità di erogazione delle prestazioni ed una tempestiva informazione relativamente ad eventuali modifiche che si rendessero necessarie.

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento

Al momento della presa in carico del minore viene redatta la Scheda Individuale Minore Mod. 74.01.

Il numero di telefono e il nome di un referente cui potersi rivolgere in caso di necessità, i tempi e gli orari di erogazione del servizio concordati con il minore, la famiglia, l'ASL e/o l'Ente Committente.

La Cooperativa si impegna a creare una rete di collaborazione con le Amministrazioni Pubbliche, la Scuola e le figure specialistiche di riferimento.

Obiettivo di qualità da perseguire

Continuità educativa

L'ADM/ADMH, i voucher minori e il Servizio di Spazio Neutro costituiscono un punto di riferimento significativo per la famiglia che sa di poter contare su una persona che collabora alla cura del minore.

La Cooperativa garantisce un intervento tempestivo dal momento in cui perviene la richiesta dal Comune o dal momento in cui una famiglia, privatamente, fa richiesta del servizio e garantisce continuità nella relazione educativa.

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento

Come già segnalato l'impegno della Cooperativa, sarà consegnato un bigliettino da visita con i recapiti della Cooperativa. A tutela della continuità educativa e assistenziale, la cooperativa si impegna a mantenere aggiornata la Scheda Individuale Minore (Mod. 74.01).

Obiettivo di qualità da perseguire

Integrazione

Per garantire un'attenzione ai bisogni complessivi del minore, l'ADM/ADMH, i voucher minori e il Servizio di Spazio Neutro mantengono i contatti con il sistema dei servizi educativi, sociali e sanitari (Asl, Scuola, ecc.) e con eventuali educatori che sono intervenuti precedentemente.

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento

L'impegno della Cooperativa è di accludere nella Scheda Individuale Minore i riferimenti dei servizi dei quali il minore e la famiglia si avvalgono con i relativi recapiti. Gli incontri dell'educatore con la rete dei referenti saranno inoltre segnati sulla Tabella analitica degli interventi e delle presenze in servizio (Tab. 74.01).

Perché al minore e alla sua famiglia sia garantita una prestazione quanto più possibile adeguata alle loro esigenze, è auspicabile che gli educatori dell'ADM siano coinvolti dai Comuni e dalle ASL fin dalla fase di rilevazione iniziale del bisogno e nella formulazione del Piano Educativo Individualizzato.

La Cooperativa distribuirà la Carta dei Servizi a tutti gli utenti e a tutti i Comuni convenzionati e a tutti coloro che richiederanno informazioni sul servizio.

La Cooperativa si impegna a condividere il programma educativo degli utenti privati con gli altri servizi che seguono il caso.

Obiettivo di qualità da perseguire

Riservatezza

Gli educatori garantiscono il rispetto della riservatezza del minore e della sua famiglia.

Standard e impegni/programmi per il suo raggiungimento

Rispetto al tema della tutela della privacy del minore e della sua famiglia, la cooperativa si impegna a mantenere il livello qualitativo raggiunto garantendo costante attenzione al tema, in particolare offrendo adeguato supporto ai nuovi assunti, cui verrà anche richiesto un impegno scritto al rispetto della riservatezza.

PARTE III

Suggerimenti e reclami

Per segnalare dei suggerimenti per migliorare la qualità degli interventi, gli utenti possono compilare l'allegato Rapporto di reclamo Cliente/Utente (Mod. 82.0) in appendice alla presente Carta dei Servizi. La stessa scheda potrà essere utilizzata anche per presentare reclamo.

PARTE IV

Validità e verifica della Carta

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 1° gennaio 2026 e ha validità per la durata di 2 anni.

La presente Carta, con i suoi obiettivi di miglioramento, gli impegni e i programmi descritti nelle parti precedenti, è oggetto di una attenta attività di verifica. Tale verifica consisterà:

- nella raccolta degli eventuali reclami pervenuti cui sarà data adeguata e tempestiva risposta.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la Sede della Cooperativa Codams due.

La Carta sarà distribuita ai Servizi Sociali dei Comuni dell'ambito territoriale dove ha sede la Cooperativa e nei Comuni dove la Cooperativa eroga i propri servizi.

Il responsabile dell'attuazione complessiva del progetto è il Presidente della Cooperativa Sociale Codams due.

I questionari sono a disposizione c/o gli uffici della Coop. Sociale Codams due di Voghera, in via Garibaldi, 108 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

APPENDICE

- Rapporto di reclamo Cliente/Utente

CODAMS Due

Cooperativa Sociale - O.n.l.u.s.

Via Garibaldi n. 108

27058 VOGHERA (PV)

Orario di apertura ufficio: 09.00 - 17.00 dal lunedì al venerdì e su appuntamento il sabato.

Tel. 0383/366982

e-mail: [**info@codams.it**](mailto:info@codams.it)

sito: [**www.codams.it**](http://www.codams.it)

pec: [**codamsdue@pec.it**](mailto:codamsdue@pec.it)