

# CARTA DEL SERVIZIO

## ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024



Servizi certificati Dasa Rägister:  
Educativa domiciliare per minori  
Assistenza scolastica ad personam  
Riabilitazione psichiatrica territoriale  
Servizio socio sanitario semiresidenziale per persone con disabilità  
Servizio socio sanitario residenziale per persone con disabilità  
Servizio sanitario semiresidenziale per persone con patologie psichiatriche.

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 –  
Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) - Pec:  
[Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174  
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713  
Albo delle Cooperative n. A105475



## INDICE

Presentazione della Cooperativa	p. 3
Descrizione del servizio	p. 6
Destinatari del servizio	p. 7
Finalità di erogazione del servizio	p. 7
Tipologia di prestazioni erogate	p. 8
Modalità di erogazione e gestione del “voucher di assistenza domiciliare”	p. 9
Tipologia del voucher di assistenza domiciliare	p. 10
Costo della prestazione	p. 11
Politiche di qualità del servizio	p. 11
Sede e contatti	p. 13
Strumenti di partecipazione e tutela	p. 13
Allegati alla carta del servizio	p. 14

Aggiornata il 24/01/2024  
 Pubblicata sul sito: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)



## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS) dedicandosi, fin da subito, alla strutturazione di servizi rivolti a persone in situazione di fragilità, focalizzando inizialmente i propri interventi nell'area della disabilità e della salute mentale adulti. I risultati raggiunti e l'esperienza maturata ha, negli anni, consentito di definire meglio la propria identità aziendale esplicitando, attraverso l'attività svolta, la visione ed i valori di riferimento che muovono l'agire di ogni singolo operatore e socio.

Cooperativa La Nuvola, restando fedele alla propria mission, è riuscita, in questi 32 anni, ad estendere l'impegno che la contraddistingue in vari contesti, elevando l'obiettivo dell'inclusione sociale e del benessere soggettivo di persone in condizione di fragilità, a propulsore e ragion d'essere della sua esistenza e del suo operato. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro "di rete" esplicitato, per quanto possibile, nella forma della co-progettazione e co-programmazione con gli altri attori presenti sul territorio, al fine di rispondere in modo integrato e concertato ai bisogni dei quali la comunità in cui opera si fa portavoce, favorendo l'inclusione nel tessuto sociale.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede ad Orzinuovi, tuttavia estende i suoi servizi nei Distretti 6-7-8. Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

### ✓ **Servizi per persone anziani e fragili e le loro famiglie**

Servizio Domiciliare SAD: accreditamento Distretto Oglio Ovest ambito7, accreditamento Ambito 8 Bassa Bresciana Occidentale;

Covi-Aid: servizio residenziale nel comune di Chiari, gestito da Marzo a Maggio 2020, dedicato a persone in condizioni di fragilità e positive a Covid19, in collaborazione con SSN;

Progetto "Vengo da te": progetto affidato alla cooperativa La Nuvola da parte del Comune di Chiari, volto a strutturare percorsi di supporto sociale e relazionale finalizzati all'intercettazione del disagio sommerso nella popolazione anziana, al fine di co-costruire con l'utente stesso e la famiglia, percorsi di sostegno concreto che favoriscano l'inclusione sociale e l'aumento della qualità della vita; concluso con dicembre 2023.

Centro Ricreativo Anziani: sperimentazione che ha come obiettivo il miglioramento di capacità di analisi e di raccolta e di restituzione dei bisogni emergenti dei cittadini Clarensi. L'equipe che si è costituita propone attività finalizzate alla formulazione di interventi che hanno aperto un'interazione con le realtà che popolano il tessuto sociale del comune di Chiari.

*Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024  
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus*



Centro Ricreativo Anziani con il Comune di Pompiano, finalizzato alla gestione di servizi ricreativi e aggregativi, rivolti a persone anziane, finalizzati a combattere l'isolamento sociale e favorire il benessere soggettivo attraverso il supporto relazionale e sociale.

Servizi contrasto alle povertà accreditamento Distretto Oglio Ovest ambito7, accreditamento Ambito 8 Bassa Bresciana Occidentale;

Apertura Nuova Unità d' offerta C-Dom accreditamento con Regione Lombardia

✓ **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria "Bertinotti- Formenti" a Chiari, in collaborazione con "Fondazione Bertinotti-Formenti, "Civico 14" a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria "Enrico e Laura Nolli", in collaborazione con "Fondazione Nolli", a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Cento Diurno Disabili a Palazzolo S/Oglio accreditati con ATS Brescia.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Sollievo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno "La Cascina" a Orzinuovi in collaborazione con "Fondazione Sagittaria" e accreditato presso il SSN;

Servizi territoriali: servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale, in convenzione con ASST Franciacorta; progetto TR13- budget salute mentale- in convenzione con ASST e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio; Progetto BIS -in convenzione con ASST Franciacorta e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio- finalizzato all'inclusione di pazienti adulti affetti da patologia psichiatrica nel contesto sociale, lavorativo e abitativo, fornendo altresì strumenti di mediazione all'interno del nucleo familiare; Convenzioni private stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica: attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola) sono stati costruiti percorsi di riabilitazione territoriali finalizzati all'abbattimento dello stigma e a favorire l'inclusione sociale e lavorativa.



✓ **Servizi per minori e famiglie**

Servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione (SAP) a tutt'oggi nei Comuni di Roccafranca e Comezzano-Cizzago; nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d'Oglio, Villachiara, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) e nel Distretto Sociosanitario n° 5 (Iseo e Provaglio d'Iseo).

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni del Distretto Sociosanitario n°8, n°5 e nel Comune di Roccafranca;

Consultorio Familiare e consulenza psicologica presso il Servizio Tutela Minori, in collaborazione con "Fondazione Bassa Bresciana", nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Interventi nelle scuole relativi all'educazione alla salute e orientamento scolastico/lavorativo presso le scuole secondarie di I° e II° grado del Distretto Sociosanitario n° 8;

Sportelli Ascolto per minori, insegnanti e famiglie nelle scuole secondarie di primo grado nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Roccafranca.

✓ **Servizi di rete BIOS per la neuropsichiatria infantile**

Servizi Residenziali: Comunità terapeutica riabilitativa NPIA per minori/adolescenti a Orzinuovi, accreditata con SSN;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno per minori/adolescenti con fragilità psichica a Orzinuovi;

Progetti e percorsi individuali: Ambulatorio educativo abilitativo, Servizio Consulenze Specialistiche e Progetto liste d'attesa per minori con disturbo dello spettro autistico nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 5,6,7,8.

✓ **Progetti per l'inclusione sociale**: progetti di socializzazione e integrazione, rivolti a adolescenti e ragazzi diversamente abili, finalizzati a creare momenti di svago e confronto con i coetanei, sperimentando "la normalità" di uscite in compagnia;

✓ **Sportello Amministratore di Sostegno**: in collaborazione con "associazione Mafalda" offre un'assistenza ed un accompagnamento nell'iter burocratico della richiesta da parte del cittadino della figura dell'Amministratore di Sostegno.



## VISION

### CHE MONDO VORREI

Umanità, cultura,  
concretezza  
per un mondo  
possibile

## MISSION

### CHE IMPRESA VORREI ESSERE

Promuovere una cultura di  
impresa sociale partendo  
dalla responsabilità personale  
offrendo servizi di qualità  
alla persona

La Nuvola intende:

1. offrire servizi di qualità: da oltre 18 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
2. costruire co-progettazioni, alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo ad implementare le risorse e le opportunità territoriali;
3. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana, garantendo una formazione continua e rispondente alle esigenze del territorio.

A tale fine per il 7° anno consecutivo dove, La Nuvola ha ricevuto un premio nazionale: **“Welfare Index PMI”** per le migliori prassi di conciliazione e welfare aziendale a favore dei suoi lavoratori. La ricerca promossa sul territorio nazionale da Confindustria, Confartigianato e Confagricoltura su oltre 4000 piccole-medie imprese, ha visto la Nuvola, classificarsi fra le prime 68 imprese.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La “Nuvola” Società Cooperativa Sociale, Impresa sociale, Onlus gestisce **dal 1991 servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per anziani e disabili.**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si attua nell’ambito dei servizi sociali essenziali di base e costituisce il livello primario e fondamentale di intervento per la tutela del benessere della persona anziana, che presenta fragilità o della persona portatrice di disabilità.

L’intervento a seconda delle situazioni, assume valore di supporto e/o assistenza.



*“Scopo del nostro intervento è il prendersi cura dell’altro, per favorire il massimo grado di autonomia possibile, creando percorsi/ opportunità di crescita, dove autonomia significa oltre a poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere”.*

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I destinatari del servizio sono i cittadini residenti nei Comuni aderenti dell’Ambito Oglio Ovest che si trovano nelle seguenti condizioni:

- ✓ anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti o con limitazioni dell’autonomia personale;
- ✓ persone con disabilità;
- ✓ persone in situazione di fragilità a causa di condizioni sociali e/o sanitarie di disagio, anche temporaneamente, con limitazioni dell’autonomia personale, per cui necessitano interventi assistenziali a domicilio.

## **FINALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SAD**

Il SAD si propone di rimuovere e di prevenire situazioni di bisogno, emarginazione e di disagio, al fine di:

- ✓ consentire alla persona di conservare l’autonomia di vita nel proprio nucleo familiare o
- ✓ comunque presso la propria comunità di appartenenza;
- ✓ sostenere la capacità di “prendersi cura di sé stessi” mantenendo l’autonomia residua della persona;
- ✓ evitare l’istituzionalizzazione o l’ospedalizzazione delle persone anziane o disabili, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita anche attraverso il supporto di altri servizi territoriali;
- ✓ evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- ✓ favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnamento nel percorso di recupero delle normali attività psicofisiche;
- ✓ favorire l’integrazione ed il collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all’autonomia della persona;
- ✓ contribuire con le altre risorse del territorio ad elevare la qualità della vita delle persone e a evitare il fenomeno dell’isolamento;
- ✓ tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;

Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all’ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024  
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus



- ✓ promuovere la responsabilità del singolo e/o della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essi;
- ✓ svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma evitando, ritardando o riducendo i processi involutivi fisici-psichici e sociali.

## PRESTAZIONI EROGATE

Le tipologie di prestazioni erogate, come da bando di accreditamento, si esemplificano nelle seguenti mansioni:

- ✓ **Aiuti volti a favorire l'autosufficienza personale nelle attività giornaliere:**
  - cura dell'igiene personale ed igiene completa (bagno),
  - vestizione,
  - aiuto nella somministrazione dei pasti e/o assunzione dei cibi,
  - mobilitazione delle persone non autosufficienti – alzarsi dal letto, corretta deambulazione,
  - uso di accorgimenti per una giusta postura degli arti in condizione di riposo, mobilitazione dell'assistito costretto a letto, uso di accorgimenti o attrezzi per camminare;
- ✓ **Aiuti per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche**
  - riordino del letto e delle stanze, igienizzazione del bagno e pulizia dell'ambiente,
  - cambio biancheria,
  - supervisione e supporto nella preparazione/somministrazione dei pasti,
  - assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica, spesa e acquisto dei generi di necessità e commissioni varie;
- ✓ **Prestazioni di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e non rientrano nelle specifiche competenze e prestazioni di altre figure professionali**
  - accompagnamento a esami/visite mediche,
  - esercizi motori semplici,
  - aiuto nella prevenzione delle piaghe da decubito in collaborazione con il Servizio Sanitario,
  - segnalazioni al servizio comunale di anomalità nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;
- ✓ **Interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti**



- accompagnamento ed accesso ai servizi,
- partecipazione ad attività ricreative – culturali del territorio o promosse da servizi comunali,
- interventi volti a favorire la socializzazione con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni comunali o territoriali;

✓ **Collaborazione nel settore del segretariato sociale e dell'educazione sanitaria:**

- informazione su diritti (previdenziali – sanitari – assistenziali ecc.) pratiche e servizi,
- disbrigo di semplici pratiche personali, informazioni sull'educazione sanitaria.

## **MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE DEL “VOUCHER DI ASSISTENZA DOMICILIARE”**

Nello specifico, come da Art. 7 del bando di accreditamento, le fasi di erogazione del servizio SAD sono organizzate secondo una metodologia così strutturata:

### **1. Accreditamento con l'Ente Gestore del servizio**

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa La Nuvola nell'elenco degli operatori economici accreditati per svolgere il servizio di assistenza domiciliare (SAD) per i residenti nel Distretto Sociosanitario n°7 dell'Ovest bresciano. Il servizio viene erogato dai Comuni di residenza attraverso il “Voucher sociale”.

### **2. Presentazione domanda e definizione del piano assistenziale individualizzato**

I cittadini accedono al servizio presentando apposita domanda presso il servizio sociale del Comune di residenza. Il servizio sociale comunale provvede all'istruttoria della domanda, ovvero compie un'analisi complessiva dei bisogni dell'utente, prendendo in considerazione la sua condizione sanitaria e clinica, la sua situazione familiare, sociale ed ambientale, anche attraverso strumenti validati e modalità in uso al servizio sociale, al fine di definire il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI).

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) contiene tutte le indicazioni riguardo: gli obiettivi da conseguire, la tipologia delle prestazioni da erogare, il numero di accessi giornalieri/settimanali/mensili, l'intensità di erogazione secondo le tipologie di servizio previste, il numero di voucher assegnati e le modalità di compartecipazione dell'utente.



### 3. Scelta dell'ente accreditato e avvio del servizio

Definito il PAI, entro 24 ore dalla sottoscrizione del PAI stesso, l'interessato e/o la sua famiglia scelgono il fornitore accreditato per la prestazione del servizio SAD cui ha diritto e lo comunica al Servizio sociale. Il Servizio sociale trasmette via e-mail al fornitore scelto la RICHIESTA DI AVVIO DEL SERVIZIO compilata secondo il modello adottato dall'Ambito.

Il fornitore, a sua volta, completa per la parte di sua competenza il documento in oggetto, lo sottoscrive e lo ritrasmette al servizio sociale entro 24 ore dal ricevimento. Tale restituzione comporta l'accettazione del servizio e, conseguentemente, l'avvio dello stesso entro i tempi fissati nel PAI. Il fornitore comunica al cliente il nominativo dell'operatore ASA incaricato delle prestazioni previste dal PAI.

L'operatore ASA viene presentato, telefonicamente o via e-mail, dal Coordinatore dell'Ente accreditato al referente comunale e con questo vengono valutate le modalità di presentazione all'utente.

### 4. Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato. Nella scelta del personale La Nuvola terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura che può rispondere al meglio ai bisogni dell'interessato.

### 5. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica sarà attentamente monitorata dal Coordinatore del Servizio, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Sociale di riferimento.

## TIPOLOGIA DEL VOUCHER DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Come da bando di accreditamento, sono previsti 2 moduli differenziati:

- ✓ **MODULO A:** n. 1 passaggio giornaliero a domicilio della durata di 30 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), non adeguato ad interventi complessi e di igiene completa.
- ✓ **MODULO B:** n. 1 passaggio giornaliero a domicilio della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), adeguato ad interventi complessi e di igiene completa.



## COSTO DEL SERVIZIO

Il costo della prestazione del servizio di assistenza domiciliare è pari a:

- ✓ **MODULO A:** valore € 10,25 (comprensivo di IVA se dovuta) e corrispondente a n. 1 passaggio a domicilio della durata di 30 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento dell'operatore).
- ✓ **MODULO B:** valore € 19,50 (comprensivo di IVA se dovuta) e corrispondente a n. 1 passaggio a domicilio della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento dell'operatore).

Il voucher sociale viene riconosciuto al cittadino/utente per una prestazione SAD da parte di n°1 operatore socio-assistenziale incaricato per lo svolgimento delle prestazioni accreditate

I costi dei voucher sociali sono a carico del Comune di residenza dell'utente.

Il voucher sociale è un contributo che non copre l'intero costo della prestazione SAD; una parte dei costi della prestazione SAD sono direttamente a carico del cittadino/utente

È prevista, per situazioni complesse e comunque autorizzata dal Servizio sociale, la possibilità di un servizio festivo con una maggiorazione pari al 20 % sui costi di servizio sopra esposti, quale indennità di turno per il servizio prestato nei giorni festivi; il valore della maggiorazione sarà completamente a carico dell'utente.

## POLITICHE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Indicatori di qualità del servizio:

- ✓ Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni;
- ✓ Sostituzione tempestiva del personale in caso di malattia;
- ✓ Basso turn over del personale;
- ✓ Esperienza nel settore socio-assistenziale e socio-sanitario;
- ✓ Formazione, supervisione e affiancamento dell'equipe;
- ✓ Presenza del Coordinatore del Servizio con esperienza pluriennale;
- ✓ Capacità di messa in rete dell'intervento.

### Azioni atte a garantire la qualità del servizio:

#### Azioni di verifica sull'appropriatezza e sulla qualità del lavoro dell'operatore

La figura responsabile della verifica del lavoro svolto è il Coordinatore del Servizio. La valutazione prevede sempre il confronto con l'operatore in modo da sollecitare una

Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024  
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus



partecipazione attiva e un'autocritica propositiva per meglio comprendere la propria maturità professionale.

Indicatori di efficienza ed efficacia per la misurazione della performance individuale utilizzati da parte del Coordinatore del Servizio sono:

- ✓ Impegno e capacità di svolgere il proprio ruolo in modo appropriato;
- ✓ Grado di conoscenza generale e specifica delle normative: privacy, sicurezza, carta del servizio;
- ✓ Capacità di problem-solving e autonomia;
- ✓ Elasticità del proprio ruolo e disponibilità immediata;
- ✓ Capacità di relazione, integrazione nel lavoro d'equipe;
- ✓ Sensibilità nel cogliere ed osservare le esigenze degli utenti, capacità di rilevare i loro bisogni, capacità di soddisfare il servizio richiesto.

Azioni di verifica sull'andamento degli Interventi:

- ✓ Verbali di verifica incontri con i servizi esterni e verbali delle riunioni d'equipe;
- ✓ Riunioni di monitoraggio concordate con il Referente dei Servizi Sociali.

### Gestione dei reclami

In itinere, se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami sia in forma scritta che verbale, gli stessi verranno inseriti nel "registro reclami" e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali. La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo;
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

Cooperativa La Nuvola è in possesso della Certificazione del **Sistema di qualità ISO9001-2015** per la progettazione, il coordinamento e l'erogazione di numerosi servizi tra cui, in particolare, il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale dal 2002. L'Ente certificatore, per mezzo di visite ispettive accerta la congruenza fra quanto dichiarato e il regolare funzionamento dei servizi, l'efficienza della loro gestione e la rispondenza ai termini di contratto e di processo. In particolare, si realizza attraverso:

- a) definizione di procedure uniformi di cui tutti gli operatori sono costantemente informati;
- b) definizione di modulistica unica per tutti gli operatori;
- c) visite ispettive interne - audit semestrali;



d) visite ispettive da parte dell'ente certificatore a cadenza annuale.

Dall'anno 2018 La Nuvola ha adottato il Modello Organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo **231/2001** sulla responsabilità amministrativa degli enti, quale garanzia di continuità operativa, anche per il committente.

## LA SEDE E I CONTATTI

La sede legale del Servizio SAD è sita presso Orzinuovi Via Convento Aguzzano n.13L ed è aperta al pubblico come di seguito dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 17.00. Per informazioni del servizio è possibile rivolgersi alla Segreteria di La Nuvola tel. 0309941844 fax 0302054567 – mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - sito: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) o mediante appuntamento con la Responsabile del Servizio.

## STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

### Codice Etico

adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui La Nuvola collabora o alle quali offre i propri servizi, tutti coloro che operano e collaborano per conto di La Nuvola sono tenuti ad informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto.

Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con La Nuvola e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.

- ✓ assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- ✓ facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati da La Nuvola;
- ✓ raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso la cooperativa con adeguata informativa e la

Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024  
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus



modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso la sede della UDO.

- ✓ La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.
- ✓ Valutazione della soddisfazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari/caregivers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto all'utente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza.

### **Tutela della privacy (D.Lgs.)**

La Nuvola applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari, Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

È fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno del domicilio del' utente senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

### **ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO**

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. Modulo raccolta tracciabilità dei reclami e disservizi;
2. Questionario di soddisfazione famiglie
3. Questionario di soddisfazione dipendenti;

AGGIORNATA  
**Gennaio 2024**

Responsabile dell'Area Anziani  
**Antonella Munda**

La Legale Rappresentante  
**Donzelli Rosangela**



# CARTA DEL SERVIZIO

## ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

*Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024*

*Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus*

Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°8, Bassa Bresciana Occidentale – Anno 2024



## INDICE

Presentazione della Cooperativa	p. 3
Descrizione del servizio	p. 7
Destinatari del servizio	p. 8
Prestazioni erogate	p. 8
Valore orario voucher	p. 10
Modalità di funzionamento del servizio	p. 10
Figure professionali impiegate e loro funzione	p. 10
Modalità di erogazione e gestione del servizio	p. 12
Costo del servizio	p. 13
Politiche di qualità del servizio	p. 13
Sede e contatti	p. 15
Strumenti di partecipazione e tutela	p. 15
Allegati alla carta del servizio	p. 16

Aggiornata il 24/01/2024  
Pubblicata sul sito: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)



## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS) dedicandosi, fin da subito, alla strutturazione di servizi rivolti a persone in situazione di fragilità, focalizzando inizialmente i propri interventi nell'area della disabilità e della salute mentale adulti. I risultati raggiunti e l'esperienza maturata ha, negli anni, consentito di definire meglio la propria identità aziendale esplicitando, attraverso l'attività svolta, la visione ed i valori di riferimento che muovono l'agire di ogni singolo operatore e socio.

Cooperativa La Nuvola, restando fedele alla propria mission, è riuscita, in questi 32 anni, ad estendere l'impegno che la contraddistingue in vari contesti, elevando l'obiettivo dell'inclusione sociale e del benessere soggettivo di persone in condizione di fragilità, a propulsore e ragion d'essere della sua esistenza e del suo operato. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro "di rete" esplicitato, per quanto possibile, nella forma della co-progettazione e co-programmazione con gli altri attori presenti sul territorio, al fine di rispondere in modo integrato e concertato ai bisogni dei quali la comunità in cui opera si fa portavoce, favorendo l'inclusione nel tessuto sociale.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede ad Orzinuovi, tuttavia estende i suoi servizi nei Distretti 6-7-8. Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

### ✓ **Servizi per persone anziani e fragili e le loro famiglie**

Servizio Domiciliare SAD: accreditamento Distretto Oglio Ovest ambito7, accreditamento Ambito 8 Bassa Bresciana Occidentale;

Covi-Aid: servizio residenziale nel comune di Chiari, gestito da Marzo a Maggio 2020, dedicato a persone in condizioni di fragilità e positive a Covid19, in collaborazione con SSN;

Progetto "Vengo da te": progetto affidato alla cooperativa La Nuvola da parte del Comune di Chiari, volto a strutturare percorsi di supporto sociale e relazionale finalizzati all'intercettazione del disagio sommerso nella popolazione anziana, al fine di co-costruire con l'utente stesso e la famiglia, percorsi di sostegno concreto che favoriscano l'inclusione sociale e l'aumento della qualità della vita; concluso con dicembre 2023.

Centro Ricreativo Anziani: sperimentazione che ha come obiettivo il miglioramento di capacità di analisi e di raccolta e di restituzione dei bisogni emergenti dei cittadini Clarensi. L'equipe che si è costituita propone attività finalizzate alla formulazione di interventi che hanno aperto un'interazione con le realtà che popolano il tessuto sociale del comune di Chiari.

*Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024  
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus*



Centro Ricreativo Anziani con il Comune di Pompiano, finalizzato alla gestione di servizi ricreativi e aggregativi, rivolti a persone anziane, finalizzati a combattere l'isolamento sociale e favorire il benessere soggettivo attraverso il supporto relazionale e sociale.

Servizi contrasto alle povertà accreditamento Distretto Oglio Ovest ambito7, accreditamento Ambito 8 Bassa Bresciana Occidentale;

Apertura Nuova Unità d' offerta C-Dom accreditamento con Regione Lombardia

✓ **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria "Bertinotti- Formenti" a Chiari, in collaborazione con "Fondazione Bertinotti-Formenti, "Civico 14" a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria "Enrico e Laura Nolli", in collaborazione con "Fondazione Nolli", a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Cento Diurno Disabili a Palazzolo S/Oglio accreditati con ATS Brescia.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Sollievo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno "La Cascina" a Orzinuovi in collaborazione con "Fondazione Sagittaria" e accreditato presso il SSN;

Servizi territoriali: servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale, in convenzione con ASST Franciacorta; progetto TR13- budget salute mentale- in convenzione con ASST e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio; Progetto BIS -in convenzione con ASST Franciacorta e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio- finalizzato all'inclusione di pazienti adulti affetti da patologia psichiatrica nel contesto sociale, lavorativo e abitativo, fornendo altresì strumenti di mediazione all'interno del nucleo familiare; Convenzioni private stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica: attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola) sono stati costruiti percorsi di riabilitazione territoriali finalizzati all'abbattimento dello stigma e a favorire l'inclusione sociale e lavorativa.



✓ **Servizi per minori e famiglie**

Servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione (SAP) a tutt'oggi nei Comuni di Roccafranca e Comezzano-Cizzago; nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d'Oglio, Villachiara, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) e nel Distretto Sociosanitario n° 5 (Iseo e Provaglio d'Iseo).

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni del Distretto Sociosanitario n°8, n°5 e nel Comune di Roccafranca;

Consultorio Familiare e consulenza psicologica presso il Servizio Tutela Minori, in collaborazione con "Fondazione Bassa Bresciana", nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Interventi nelle scuole relativi all'educazione alla salute e orientamento scolastico/lavorativo presso le scuole secondarie di I° e II° grado del Distretto Sociosanitario n° 8;

Sportelli Ascolto per minori, insegnanti e famiglie nelle scuole secondarie di primo grado nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Roccafranca.

✓ **Servizi di rete BIOS per la neuropsichiatria infantile**

Servizi Residenziali: Comunità terapeutica riabilitativa NPIA per minori/adolescenti a Orzinuovi, accreditata con SSN;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno per minori/adolescenti con fragilità psichica a Orzinuovi;

Progetti e percorsi individuali: Ambulatorio educativo abilitativo, Servizio Consulenze Specialistiche e Progetto liste d'attesa per minori con disturbo dello spettro autistico nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 5,6,7,8.

✓ **Progetti per l'inclusione sociale**: progetti di socializzazione e integrazione, rivolti a adolescenti e ragazzi diversamente abili, finalizzati a creare momenti di svago e confronto con i coetanei, sperimentando "la normalità" di uscite in compagnia;

✓ **Sportello Amministratore di Sostegno**: in collaborazione con "associazione Mafalda" offre un'assistenza ed un accompagnamento nell'iter burocratico della richiesta da parte del cittadino della figura dell'Amministratore di Sostegno.



## VISION

### CHE MONDO VORREI

Umanità, cultura,  
concretezza  
per un mondo  
possibile

## MISSION

### CHE IMPRESA VORREI ESSERE

Promuovere una cultura di  
impresa sociale partendo  
dalla responsabilità personale  
offrendo servizi di qualità  
alla persona

La Nuvola intende:

4. offrire servizi di qualità: da oltre 18 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
5. costruire co-progettazioni, alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo ad implementare le risorse e le opportunità territoriali;
6. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana, garantendo una formazione continua e rispondente alle esigenze del territorio.

A tale fine per il 7° anno consecutivo dove, La Nuvola ha ricevuto un premio nazionale: **“Welfare Index PMI”** per le migliori prassi di conciliazione e welfare aziendale a favore dei suoi lavoratori. La ricerca promossa sul territorio nazionale da Confindustria, Confartigianato e Confagricoltura su oltre 4000 piccole-medie imprese, ha visto la Nuvola, classificarsi fra le prime 68 imprese.



## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

*“Scopo del nostro intervento è il prendersi cura dell’altro, per favorire il massimo grado di autonomia possibile, creando percorsi/ opportunità di crescita, dove autonomia significa oltre a poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere”.*

La “Nuvola” Società Cooperativa Sociale, Impresa sociale, Onlus gestisce dal 1991 **servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per anziani e disabili, minori e famiglie, servizi territoriali e nell’ambito della salute mentale.**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare inteso come cura e assistenza alla persona e dell’ambiente in cui vive, anche temporanei, mediante prestazioni di natura socio-assistenziale prevalentemente al domicilio di anziani, adulti portatori di handicap, pazienti psichiatrici, minori e propria famiglia che siano in carico al servizio sociale di base o servizi specialisti per quali sia presente una situazione di complessità tale da essere necessario un intervento di supporto domiciliare con carattere socio assistenziale al fine di:

- ✓ consentire la loro permanenza nel normale ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- ✓ favorire l’autonomia dell’individuo nel contesto familiare e sociale;
- ✓ mantenere l’autonomia residua della persona nel contesto familiare e sociale limitando la dipendenza da altri soggetti;
- ✓ evitare situazioni di emarginazione sociale;
- ✓ alleviare il carico assistenziale familiare;
- ✓ promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui l’utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;
- ✓ ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Nell’ambito dei servizi sociali essenziali di base e costituisce il livello primario e fondamentale di intervento per la tutela del benessere della persona anziana, che presenta fragilità o della persona portatrice di disabilità.

L’intervento a seconda delle situazioni, assume valore di supporto e/o assistenza.



## DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio SAD è rivolto principalmente a soggetti residenti nei 15 Comuni dell'Ambito 8 di Orzinuovi (BS), ma anche a soggetti non residenti, ma temporaneamente domiciliati presso un parente, quest'ultimo residente in uno dei 15 comuni dell'ambito, potrà attivarsi in riferimento alla L.328/2000 e successive con relativi oneri.

I destinatari che si trovano nelle seguenti condizioni:

- ✓ anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti o con limitazioni dell'autonomia personale;
- ✓ persone diversamente abili;
- ✓ adulti in situazione di fragilità a causa di condizioni sociali e/o sanitarie, anche temporaneamente, con limitazioni dell'autonomia personale, per cui necessitino interventi assistenziali a domicilio.

Le istanze di assistenza, così come sopra formulate, verranno analizzate dal Comune di residenza del richiedente che, tenuto conto del bisogno assistenziale e delle disponibilità finanziarie a bilancio, stabilirà il monte ore settimanale di intervento per ciascun utente.

Il monte ore è flessibile, nel senso che per esigenze di servizio lo stesso potrà essere aumentato o diminuito in funzione delle reali esigenze degli utenti.

La Nuvola si impegna sin da ora a garantire ogni richiesta in aumento, rispetto al monte ore ipotizzato precisando che verrà inoltrata al Comune.

## PRESTAZIONI EROGATE

Le tipologie di prestazioni erogate, come da bando di accreditamento, si esemplificano nelle seguenti mansioni:

- ✓ **Aiuti volti a favorire l'autosufficienza personale nelle attività giornaliere:**
  - cura dell'igiene personale ed igiene completa (bagno),
  - vestizione,
  - aiuto nella somministrazione dei pasti e/o assunzione dei cibi,
  - mobilitazione delle persone non autosufficienti – alzarsi dal letto, corretta deambulazione,
  - uso di accorgimenti per una giusta postura degli arti in condizione di riposo, mobilitazione dell'assistito costretto a letto, uso di accorgimenti o attrezzi per camminare;



- ✓ **Aiuti per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche**
  - riordino del letto e delle stanze, igienizzazione del bagno e pulizia dell'ambiente,
  - cambio biancheria,
  - supervisione e supporto nella preparazione/somministrazione dei pasti,
  - assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica, spesa e acquisto dei generi di necessità e commissioni varie;
  
- ✓ **Prestazioni di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e non rientrano nelle specifiche competenze e prestazioni di altre figure professionali**
  - accompagnamento a esami/visite mediche,
  - esercizi motori semplici,
  - aiuto nella prevenzione delle piaghe da decubito in collaborazione con il Servizio Sanitario,
  - segnalazioni al servizio comunale di anormalità nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;
  
- ✓ **Interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti**
  - accompagnamento ed accesso ai servizi,
  - partecipazione ad attività ricreative – culturali del territorio o promosse da servizi comunali,
  - interventi volti a favorire la socializzazione con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni comunali o territoriali;
  
- ✓ **Collaborazione nel settore del segretariato sociale e dell'educazione sanitaria:**
  - informazione su diritti (previdenziali – sanitari – assistenziali ecc.) pratiche e servizi,
  - disbrigo di semplici pratiche personali, informazioni sull'educazione sanitaria.

Il servizio di assistenza domiciliare è destinato all'utenza in “**intervento diretto**” e ore destinate allo spostamento sul territorio, in “**attività indiretta**” a momenti di programmazione, verifica, coordinamento, formazione e supervisione, che comprendono le ore necessarie alla compilazione del diario degli interventi, alle riunioni di equipe, agli incontri con gli operatori del Comune.

La Nuvola per ogni annualità prevede il piano della Formazione per tutti gli operatori.



## VALORE ORARIO DEL VOUCHER

Il singolo voucher potrà essere strutturato nelle seguenti modalità' in riferimento al progetto d'intervento:

- ✓ 55 minuti
- ✓ 45 minuti
- ✓ 30 minuti
- ✓ 15 minuti

## MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il beneficiario o il caregiver del beneficiario per il quale è richiesta la prestazione presenta specifica richiesta all'Amministrazione Comunale di residenza.

Il Servizio Sociale del Comune di residenza valuta la reale necessità di una presa in carico della situazione, le prestazioni, i tempi e le modalità del servizio che dovrà essere effettuato mediante la compilazione del Piano di Utilizzo settimanale del Voucher. Tale piano viene portato a conoscenza del richiedente unitamente al seguente documento:

- **Piano Assistenziale Individuale (PAI):** indicante il n. complessivo settimanale di prestazioni, l'articolazione oraria, il numero di accessi, la tipologia di interventi previsti;

Il beneficiario (o il caregiver del beneficiario) effettua la scelta dell'ente accreditato mediante sottoscrizione del Piano di Utilizzo.

Il Comune trasmette copia del Piano di Utilizzo dei Voucher alla cooperativa La Nuvola. **Entro il termine di 24 ore** dalla ricezione del PAI La Nuvola comunica al Comune le generalità dell'Ausiliario Socio Assistenziale (di seguito ASA) individuato per l'intervento mediante comunicazione scritta inviata a mezzo posta elettronica rendendosi immediatamente disponibile all'attivazione del servizio.

L'utente può decidere di cambiare il fornitore accreditato, anche in itinere. In tal caso ne dà comunicazione scritta al referente comunale e/o all'assistente sociale che provvederà ad informare il Coordinatore.

Le prestazioni verranno garantite dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 21.00 (orario nel quale il servizio debba intendersi concluso), tenuto conto delle indicazioni contenute nel PAI.

## FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE E LORO FUNZIONE

- ✓ **La figura deputata al servizio è l'Ausiliario socio assistenziale o l'Operatore socio sanitario:** il personale, infatti, deve essere in possesso dell'attestato regionale di Ausiliario socio assistenziale rilasciato da apposito corso regionale o

*Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024  
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus*



dell'attestato di Operatore Socio Sanitario ai sensi della DGR 18 luglio 2007 n 8/5101 e s.m.i.

Agli operatori è richiesto il possesso della patente di guida cat. B. Sarà a cura dell'ausiliario la corretta compilazione del diario degli interventi.

- ✓ **È presente un Coordinatore:** ogni accreditato deve garantire la presenza di un coordinatore del servizio, a cui fare riferimento per ogni possibile problematica relativa al servizio e per periodici incontri di verifica e riprogrammazione del servizio stesso. Il coordinatore è il punto di riferimento per il Comune ed ha i seguenti compiti:
- concorda con l'Assistente Sociale del Servizio comunale obiettivi e contenuti del progetto assistenziale individuale;
  - si raccorda con l'assistente sociale per la verifica periodica degli interventi in atto;
  - si occupa dell'organizzazione complessiva del servizio e gestione del personale;
  - si rende disponibile ad effettuare altri incontri e/o visite domiciliari presso l'utente nel caso in cui si verificano dei problemi e/o differenti situazioni da affrontare tempestivamente;
  - presente, qualora fosse necessario, al momento della presentazione del caso all'operatore designato nel momento in cui l'assistente sociale sia impossibilitata ad essere presente;
  - coordina l'equipe degli ASA dipendenti.

Il coordinatore deve garantire la reperibilità negli orari di erogazione delle prestazioni. In caso di assenza per ferie, malattie o permessi le sue funzioni dovranno essere espletate da un'altra figura individuata dall'Ente accreditato, in possesso delle stesse caratteristiche, mantenendo la medesima reperibilità telefonica.

Gli ASA dovranno riferirsi al coordinatore per la gestione quotidiana del caso in quanto lo stesso è deputato al coordinamento tecnico organizzativo degli interventi.

Il personale impiegato dovrà rispondere ai requisiti di idoneità psico-attitudinale in relazione alla tipologia del servizio da svolgere.

La Fondazione ed i singoli Comuni partecipanti si riservano la facoltà di verificare i requisiti richiesti per gli addetti ai servizi.



## MODALITÀ DI EROGAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Come indicato nel bando di accreditamento, le fasi di erogazione del servizio SAD sono organizzate secondo una metodologia così strutturata:

### **6. Accreditamento con l'Ente Gestore del servizio**

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa La Nuvola nell'elenco degli operatori economici accreditati per svolgere il servizio di assistenza domiciliare (SAD) per i residenti nel Distretto Sociosanitario n°8 Bassa Bresciana Occidentale.

### **7. Presentazione domanda e definizione del piano assistenziale individualizzato**

I cittadini accedono al servizio presentando apposita domanda presso il servizio sociale del Comune di residenza. Il servizio sociale comunale provvede all'istruttoria della domanda, ovvero compie un'analisi complessiva dei bisogni dell'utente, prendendo in considerazione la sua condizione sanitaria e clinica, la sua situazione familiare, sociale ed ambientale, anche attraverso strumenti validati e modalità in uso al servizio sociale, al fine di definire il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI).

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) contiene tutte le indicazioni riguardo: gli obiettivi da conseguire, la tipologia delle prestazioni da erogare, il numero di accessi giornalieri/settimanali/mensili, l'intensità di erogazione secondo le tipologie di servizio previste, il numero di voucher assegnati e le modalità di compartecipazione dell'utente.

### **8. Scelta dell'ente accreditato e avvio del servizio**

Definito il PAI, entro 24 ore dalla sottoscrizione del PAI stesso, l'interessato e/o la sua famiglia scelgono il fornitore accreditato per la prestazione del servizio SAD cui ha diritto e lo comunica al Servizio sociale. Il Servizio sociale trasmette via e-mail al fornitore scelto la RICHIESTA DI AVVIO DEL SERVIZIO compilata secondo il modello adottato dall'Ambito.

Il fornitore, a sua volta, completa per la parte di sua competenza il documento in oggetto, lo sottoscrive e lo ritrasmette al servizio sociale entro 24 ore dal ricevimento. Tale restituzione comporta l'accettazione del servizio e, conseguentemente, l'avvio dello stesso entro i tempi fissati nel PAI. Il fornitore comunica al cliente il nominativo dell'operatore ASA incaricato delle prestazioni previste dal PAI.

L'operatore ASA viene presentato, telefonicamente o via e-mail, dal Coordinatore dell'Ente accreditato al referente comunale e con questo vengono valutate le modalità di presentazione all'utente.



## 9. Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato. Nella scelta del personale La Nuvola terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura che può rispondere al meglio ai bisogni dell'interessato.

## 10. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica sarà attentamente monitorata dal Coordinatore del Servizio, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Sociale di riferimento.

## COSTO DEL SERVIZIO

Il voucher ha un valore orario pari ad euro 18,96 (iva 5% esclusa). Il valore del voucher è immodificabile per la durata del bando. Solo in caso di eventuale rinnovo biennale, ai sensi dell'art. 106 CCP, comma 1 lett. a) l'unica revisione del corrispettivo ammessa è il riconoscimento integrale dell'eventuale incremento delle retribuzioni previsto in caso di rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro applicato dalla Ditta.

Il valore del voucher rimane in vigore fino al 30/06/2024.

## POLITICHE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Indicatori di qualità del servizio:

- ✓ Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni;
- ✓ Sostituzione tempestiva del personale in caso di malattia;
- ✓ Basso turn over del personale;
- ✓ Esperienza nel settore socio-assistenziale e socio-sanitario;
- ✓ Formazione, supervisione e affiancamento dell'equipe;
- ✓ Presenza del Coordinatore del Servizio con esperienza pluriennale;
- ✓ Capacità di messa in rete dell'intervento.

### Azioni atte a garantire la qualità del servizio:

#### Azioni di verifica sull'appropriatezza e sulla qualità del lavoro dell'operatore

La figura responsabile della verifica del lavoro svolto è il Coordinatore del Servizio. La valutazione prevede sempre il confronto con l'operatore in modo da sollecitare una



partecipazione attiva e un'autocritica propositiva per meglio comprendere la propria maturità professionale.

Indicatori di efficienza ed efficacia per la misurazione della performance individuale utilizzati da parte del Coordinatore del Servizio sono:

- ✓ Impegno e capacità di svolgere il proprio ruolo in modo appropriato;
- ✓ Grado di conoscenza generale e specifica delle normative: privacy, sicurezza, carta del servizio;
- ✓ Capacità di problem-solving e autonomia;
- ✓ Elasticità del proprio ruolo e disponibilità immediata;
- ✓ Capacità di relazione, integrazione nel lavoro d'equipe;
- ✓ Sensibilità nel cogliere ed osservare le esigenze degli utenti, capacità di rilevare i loro bisogni, capacità di soddisfare il servizio richiesto.

Azioni di verifica sull'andamento degli Interventi:

- ✓ Verbali di verifica incontri con i servizi esterni e verbali delle riunioni d'equipe;
- ✓ Riunioni di monitoraggio concordate con il Referente dei Servizi Sociali.

### Gestione dei reclami

In itinere, se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami sia in forma scritta che verbale, gli stessi verranno inseriti nel "registro reclami" e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali. La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo;
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

Cooperativa La Nuvola è in possesso della Certificazione del **Sistema di qualità ISO9001-2015** per la progettazione, il coordinamento e l'erogazione di numerosi servizi tra cui, in particolare, il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale dal 2002. L'Ente certificatore, per mezzo di visite ispettive accerta la congruenza fra quanto dichiarato e il regolare funzionamento dei servizi, l'efficienza della loro gestione e la rispondenza ai termini di contratto e di processo. In particolare, si realizza attraverso:

- a) definizione di procedure uniformi di cui tutti gli operatori sono costantemente informati;
- b) definizione di modulistica unica per tutti gli operatori;
- c) visite ispettive interne - audit semestrali;
- d) visite ispettive da parte dell'ente certificatore a cadenza annuale.



Dall'anno 2018 La Nuvola ha adottato il Modello Organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo **231/2001** sulla responsabilità amministrativa degli enti, quale garanzia di continuità operativa, anche per il committente.

## LA SEDE E I CONTATTI

La sede legale del Servizio SAD è sita presso Orzinuovi Via Convento Aguzzano n.13L ed è aperta al pubblico come di seguito dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 17.00. Per informazioni del servizio è possibile rivolgersi alla Segreteria di La Nuvola tel. 0309941844 fax 0302054567 – mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - sito: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) o [mediante appuntamento con la Responsabile del Servizio.](#)

## STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

### Codice Etico

adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui La Nuvola collabora o alle quali offre i propri servizi, tutti coloro che operano e collaborano per conto di La Nuvola sono tenuti ad informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto.

Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con La Nuvola e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.

- ✓ assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- ✓ facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati da La Nuvola;
- ✓ raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso la cooperativa con adeguata informativa e la modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso la sede della UDO.



- ✓ La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.
- ✓ Valutazione della soddisfazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari/caregivers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto all'utente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza.

### **Tutela della privacy (D.Lgs.)**

La Nuvola applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari, Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

È fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno del domicilio del' utente senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

### **ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO**

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. Modulo raccolta tracciabilità dei reclami e disservizi;
2. Questionario di soddisfazione famiglie
3. Questionario di soddisfazione dipendenti;

AGGIORNATA

**Gennaio 2024**

Responsabile dell'Area Anziani

**Antonella Munda**

La Legale Rappresentante

**Donzelli Rosangela**

