



**L'Aquilone Cooperativa Sociale**

**generazioni**  
FAMIGLIE E ACCOGLIENZA

## ***CARTA DEI SERVIZI***

### ***ASSISTENZA DOMICILIARE***

#### ***ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA DISABILI.***

❖ ***L'Aquilone Cooperativa sociale***

*Via Manara Valgimigli, 1 Vilminore di Scalve (Bg) tel. 0346/51145*

*Email: [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)*

❖ ***GenerazioniFa Cooperativa Sociale***

*Via Privata Lorenzi 9 Bergamo Tel. 035/753441 Fax. 035/19962341*

*Email: [segreteria@cooperativagenerazioni.org](mailto:segreteria@cooperativagenerazioni.org)*

❖ ***Sottosopra Società Cooperativa Sociale Onlus***

*Via Grumella 2A, località s. Alberto, Parre (Bg)- Tel 035/703451*

*Email: [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com)*

## Sommario

<u>La carta dei servizio: PREMESSA</u> .....	4
▪ <u>A CHI È RIVOLTA</u> .....	5
▪ <u>A COSA SERVE</u> .....	5
▪ <u>QUALI INFORMAZIONI OFFRE</u> .....	5
▪ <u>QUANDO ENTRA IN VIGORE</u> .....	5
<u>IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)</u> .....	6
▪ <u>OBIETTIVI</u> .....	6
➤ <u>FINALITÀ</u> .....	6
➤ <u>QUALI PRINCIPI PERSEGUE</u> .....	7
➤ <u>CONTENUTO</u> .....	7
➤ <u>DESTINATARI</u> .....	7
➤ <u>TEMPI DI FUNZIONAMENTO</u> .....	8
➤ <u>MODALITÀ DI ACCESSO</u> .....	8
➤ <u>IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO</u> .....	8
➤ <u>LA PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE E L'AVVIO DEL SERVIZIO</u> .....	9
➤ <u>TIPI DI BISOGNI: CHE COSA OFFRE</u> .....	9
➤ <u>ORGANIZZAZIONE</u> .....	9
<u>SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA HANDICAP (A.D.E.H.)</u> .....	10
➤ <u>OBIETTIVI</u> .....	10
➤ <u>FINALITÀ</u> .....	10
➤ <u>DESTINATARI</u> .....	11
➤ <u>TEMPI DI FUNZIONAMENTO</u> .....	11
➤ <u>ORGANIZZAZIONE</u> .....	11
➤ <u>MODALITÀ DI ACCESSO E DI GESTIONE DEL SERVIZIO</u> .....	12
<u>GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</u> .....	12
➤ <u>DIMENSIONI STANDARD DELLA QUALITÀ</u> .....	12
➤ <u>GLI IMPEGNI RICHIESTI AGLI ASSISTITI</u> .....	13
➤ <u>CESSAZIONE DEL SERVIZIO</u> .....	13

<u>SERVIZI E PRESTAZIONI</u> .....	14
➤ <u>COSTO DEI SERVIZI E MODALITA' DI PAGAMENTO</u> .....	14
➤ <u>PRESTAZIONI MIGLIORATIVE</u> .....	15
➤ <u>PRESTAZIONI ACCESSORIE</u> .....	16
<u>LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI</u> .....	17
<u>INDIRIZZI, CONTATTI UTILI PER I SERVIZI SAD/ ADEH</u> .....	19
<u>MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE</u> .....	20
<u>Questionario di gradimento del servizio di assistenza domiciliare SAD/H/ADEH</u> .....	21
<u>CODICE ETICO DE L'AQUILONE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS</u> .....	25

## La carta dei servizi: PREMESSA

Con questa Carta dei Servizi le Cooperative del territorio L'Aquilone, Sottosopra e GenerazioniFa intendono presentare il servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e servizio assistenza domiciliare educativa disabili (AEDH) che svolgono per conto dei Comuni. Vogliono farlo conoscere perché il cittadino e la famiglia possano utilizzarlo al meglio. Sapere infatti perché i Comuni lo hanno voluto, quali servizi offre, a chi è destinato, come e quando funziona, cosa bisogna fare per averlo può aiutare a valutare ed a decidere se chiederlo o proporlo. Se inoltre, come persona e famiglia, conosco il servizio non solo posso chiedere che sia a mia misura e adattarlo alle mie esigenze, ma posso anche metterci del mio, a sentirmi coinvolto ad aiutare chi mi sta aiutando affinché possa fare meglio. Un buon servizio è infatti quello che sento così tanto mio che partecipo a realizzarlo, a darmi delle risposte a quello che mi serve in quel momento della mia vita.

**L'Aquilone, GenerazioniFa, Sottosopra sono tre realtà radicate sul territorio che, per fornire i servizi di assistenza domiciliare, hanno deciso di associarsi in modo da mettere insieme competenze, energie, risorse con l'obiettivo di garantire un servizio migliore.**

**Capogruppo di questa associazione temporanea d'impresе (di seguito ATI) è la cooperativa L'Aquilone, a cui fanno capo gli adempimenti contabili e amministrativi.**

Per valorizzare pienamente, da un punto di vista progettuale e organizzativo, le sinergie che può offrire l'interazione tra le tre organizzazioni, saranno seguiti due criteri:

1. le organizzazioni opereranno con i propri professionisti seguendo procedure e metodologie condivise, in modo da garantire omogeneità territoriale alle prestazioni erogate. La certificazione di qualità della capofila garantirà l'implementazione delle pratiche previste dalla certificazione anche nei rapporti, documenti e modalità gestionali delle mandanti

2. la distinzione territoriale di cui sopra non sarà praticata in modo rigido; in particolare, qualora se ne ravviserà l'opportunità, i tre componenti dell'ATI metteranno reciprocamente a disposizione i propri operatori, in modo da migliorare il servizio in particolare in caso di assenze del personale e sostituzioni urgenti.

Come soggetti accreditati vogliamo far conoscere i Servizi che erogiamo, perché siano chiari e definiti gli impegni che assumiamo e di cui renderemo conto. Impegni che io, come cittadino o famiglia, posso controllare e reclamare sapendo che sono nel diritto di farlo.

Vogliamo infine farli conoscere affinché anche i Comuni che hanno accreditato la nostra ATI per gestirli, abbiano elementi e siano nella condizione di valutare e controllare quanto le Cooperative producono, se e come funzionano, se quanto fanno è utile ai propri cittadini, e se, gestendo i servizi, siano capaci di mettere al centro la persona e la famiglia.

## ▪ **A CHI È RIVOLTA**

La Carta dei Servizi è rivolta alle persone che usufruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e Servizio di assistenza domiciliare educativa disabili (ADEH) ma anche a tutti coloro che desiderano conoscere che cosa offre questo servizio per rispondere ai bisogni delle persone in condizione di fragilità.

## ▪ **A COSA SERVE**

- **offre informazioni** sul Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani, Disabili, Assistenza Domiciliare Educativa Disabili gestito dall'ATI Aquilone, Sottosopra, Generazioni FA;
- **rappresenta l'impegno concreto** a rispettare diritti, regole e standard di qualità dichiarati;
- **coinvolge i cittadini** nel processo di miglioramento e di sviluppo della qualità del servizio;
  - in sintesi, **è un patto tra gli utenti e chi eroga il servizio.**

## ▪ **QUALI INFORMAZIONI OFFRE**

La Carta dei Servizi riporta una serie di informazioni importanti sul Servizio di Assistenza Domiciliare ed Educativa, quali:

- **Qual è il servizio offerto:** presenta le finalità ed i principi a cui si ispira il servizio.
- **A chi si rivolge e come si può accedere:** specifica a quali persone è destinato il servizio e le modalità di accesso.
- **Le modalità di funzionamento:** descrive il modo in cui è organizzato il servizio, chi lo gestisce, quali operatori impiega, i loro compiti e orari.
- **I servizi offerti:** contiene la descrizione delle specifiche attività che il servizio di assistenza domiciliare svolge.
- **I livelli di qualità garantiti:** dichiara gli standard di qualità del servizio e gli impegni per il loro mantenimento e miglioramento.
- **Le procedure di reclamo:** indica le modalità per sporgere reclamo nel caso in cui la persona assistita ritenga che chi gestisce il servizio non abbia mantenuto gli impegni dichiarati in questa carta.

## ▪ **QUANDO ENTRA IN VIGORE**

Questa carta dei servizi entra in vigore il **1 ottobre 2023** e resta valida fino a sua revisione.

## IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

### ▪ **OBIETTIVI**

Il servizio di assistenza domiciliare e assistenza domiciliare disabili è un servizio assistenziale che aiuta le persone con problemi di non autosufficienza a svolgere le attività della vita quotidiana, affinché esse possano continuare a vivere nella propria casa e nel proprio ambiente di vita.

Il Servizio consiste in un insieme di interventi di assistenza svolti da operatori specializzati al domicilio della persona assistita.

Nel realizzare questi interventi, viene dedicata attenzione alla relazione con la persona stessa, con i suoi familiari e con coloro che le prestano le cure necessarie.

### ➤ **FINALITÀ**

Il SAD si propone di:

- 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 istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale;
- favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri;
- 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.
- provvedere alla mancanza di autonomia dell'assistito nelle sue personali necessità igienico-sanitarie e di relazione;
- mantenere e/o recuperare il benessere fisico e mentale della persona assistita;
- evitare o comunque ridurre i rischi di isolamento e di solitudine cui può andare incontro la persona.

Il SAD concorre inoltre al soddisfacimento di bisogni legati alla sicurezza sociale, pertinenti alle competenze del Comune, espressi sia dal singolo cittadino che dalla comunità, attraverso la presa in carico e il monitoraggio di situazioni segnalate al Servizio Sociale comunale.

## ➤ **QUALI PRINCIPI PERSEGUE**

Le attività del SAD e la sua modalità di gestione si ispirano ai seguenti principi:

- il rispetto della persona e della sua libertà nelle scelte di vita;
- la tutela della riservatezza;
- la professionalità e la qualità del servizio erogato;
- la flessibilità nella risposta ai bisogni individuali della persona e della famiglia;
- la chiarezza e la trasparenza nella comunicazione con tutte le persone coinvolte;
- la partecipazione degli utenti al progetto di intervento e alla sua valutazione.

## ➤ **CONTENUTO**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare:

- opera a sostegno delle capacità e della autonomia ancora presenti nelle persone assistite, integrando - non sostituendo - la vicinanza dei familiari;
- personalizza gli interventi attraverso la definizione di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), cioè di un programma composto da diverse attività di assistenza, costruito dall'Assistente Sociale con il coinvolgimento dei diretti interessati, sulla base dei loro bisogni individuali;
- prevede la collaborazione con altri servizi sociali, sanitari e socio-sanitari e il coinvolgimento di diverse figure professionali;
- promuove la valutazione periodica e la possibilità di ridefinire le prestazioni date.

## ➤ **DESTINATARI**

Il SAD si rivolge a persone e famiglie che si trovano in particolari situazioni sociali e sanitarie, nello specifico a:

- anziani;
- adulti e minori in situazioni di disabilità
- adulti in situazione di fragilità/marginalità sociale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere richiesto dai cittadini residenti nel territorio dei seguenti Comuni:

Ardesio, Castione della Presolana , Clusone, Gandellino, Gorno, Gromo, Oltressenda Alta, Oneta, Parre, Piario, Ponte Nossa, Premolo, Valbondione, Valgoglio, Villa d'Ogna, Unione dei Comuni della Presolana (comprendente i Comuni di Rovetta, Onore, Songavazzo, Fino del Monte, Cerete) e la Valle di Scalve nei comuni di Vilminore di Scalve, Schilpario, Colere e Azzone.

Le persone **non residenti** ma domiciliate nei Comuni sopra elencati, possono usufruire del SAD solo attraverso specifici accordi con le Cooperative e/o con il loro Comune di residenza.

## ➤ **TEMPI DI FUNZIONAMENTO**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo:

- da **lunedì a domenica** dalle ore **7.00** alle ore **21.00**;

I giorni e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel Piano di Assistenza Individualizzato e stabiliti dall'Assistente Sociale, in base al bisogno del richiedente.

## ➤ **MODALITA' DI ACCESSO**

Per usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare occorre **rivolgersi al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza**.

Chiunque intenda segnalare un bisogno di assistenza, sia che riguardi sé stesso, un familiare o una persona/famiglia a lui nota, può:

- contattare il Servizio Sociale o direttamente l'Assistente Sociale (tramite telefono, fax o e-mail) per concordare un appuntamento;
- oppure presentarsi negli orari di ricevimento dell'Assistente Sociale.

Il giorno dell'appuntamento (oppure nell'orario di ricevimento) la persona che richiede il servizio effettua un **colloquio con l'Assistente Sociale**. Il colloquio serve a chiarire la propria situazione e ad esporre il proprio bisogno.

## ➤ **IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO**

Successivamente al colloquio, l'Assistente Sociale formula un **Piano di Assistenza Individualizzato**, cioè un programma di intervento nel quale sono specificate attività, tempi e modi del servizio che verrà effettuato e assegna il voucher.

Il Voucher è lo strumento attraverso il quale il Comune riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato. Attraverso il voucher il Comune partecipa con l'utente, in relazione alle condizioni economiche rilevate con l'ISEE, alla spesa per l'assistenza prevista nel progetto individualizzato. Il voucher ha durata variabile in base al tipo di intervento ed è rinnovabile qualora il progetto assistenziale programmato sia confermato dal Servizio Sociale di riferimento.

Il beneficiario del voucher sceglie l'Ente accreditato a cui chiedere l'erogazione del servizio prevista. L'utente ha facoltà di scegliere un altro soggetto accreditato qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime; tale cambiamento è praticabile solo a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui l'utente abbia comunicato per iscritto, entro il giorno 15, al fornitore e al Comune il recesso dal contratto.

Il Voucher viene redatto e firmato congiuntamente dall'Assistente Sociale e dal cittadino utente; successivamente dal Responsabile di servizio e dall'Ente scelto.

Ogni cambiamento del piano personalizzato e quindi degli interventi autorizzati produce variazione del contenuto del Voucher anche per quanto attiene la parte economica.



## ➤ **LA PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE E L'AVVIO DEL SERVIZIO**

Una volta condiviso il piano d'intervento e scelto l'ente accreditato, il coordinatore del servizio presenterà alla persona destinataria del servizio e ai suoi familiari l'operatore ASA (Ausiliario Socio-Assistenziale) che effettuerà concretamente le attività di assistenza. A questo punto il servizio al domicilio per la persona assistita può partire.

## ➤ **TIPI DI BISOGNI: CHE COSA OFFRE**

Le diverse tipologie di prestazioni assistenziali previste nel PAI sono volte a rispondere ai diversi bisogni dell'utente nella gestione della vita quotidiana, in relazione al suo contesto di vita, alle sue condizioni generali di autonomia, al suo grado di collaborazione e partecipazione.

Tra le attività rientrano:

- prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice esecuzione (con esclusione di prestazioni infermieristiche);
- monitoraggio della situazione generale del soggetto, controllo corretta assunzione terapia e corretta alimentazione,
- fornire informazioni in merito a ausili/protesi/servizi, ecc;
- preparazione/somministrazione del pasto;
- prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo relazionale;
- prestazioni di igiene e cura dell'ambiente domestico, attività prevista solamente in situazioni di fragilità ed attivabile solamente laddove si ravvedano anche altri bisogni (monitoraggio situazione generale, ecc.).
- prestazioni complementari (accompagnamento per commissioni varie e attività di socializzazione, anche con l'impiego di mezzi di trasporto dell'accreditato o del personale in servizio, previo accordo con l'Assistente Sociale Referente e senza oneri aggiuntivi per i Comuni)

A ciascun beneficiario spettano solo le prestazioni previste nel Piano individualizzato

## ➤ **ORGANIZZAZIONE**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene realizzato attraverso il lavoro congiunto di tre diverse figure professionali:

- gli **Assistenti Sociali** dei Comuni, che definiscono il PAI con i familiari della persona assistita, assegnano il voucher, verificano la realizzazione delle attività di assistenza indicate dal piano, valutano la rispondenza ai bisogni;
- il **Coordinatore** dell'Ente Accreditato, in possesso di idoneo titolo di studio e/o esperienza, è figura di riferimento per il servizio, svolge funzioni di raccordo con l'Ente, organizza il servizio e gestisce il personale. Il Coordinatore è inoltre disponibile ad incontri periodici con i Servizi Sociali di riferimento per il monitoraggio dei casi. Si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e in particolare individua gli operatori che concretamente svolgono l'assistenza, provvede alle

sostituzioni, comunicando alle persone assistite ogni informazione utile al buon andamento del servizio;

- gli **Ausiliari Socio-Assistenziali** (ASA), operatori dell'area sociale e/o socio-sanitaria in possesso del relativo attestato di formazione, dipendenti delle quattro organizzazioni associate, realizzano concretamente il Piano di Assistenza Individualizzato a favore delle persone assistite, mantenendo continui contatti con il Coordinatore del servizio.
- Il **Coordinatore Infermieristico**, con pluriennale esperienza nell'assistenza domiciliare, interviene nell'équipe per la formazione specifica, per educazione sanitaria alle procedure di assistenza, all'utilizzo di ausili, alla gestione di dispositivi e come consulente in caso di problematiche di tipo sanitario.

L'Associazione di impresa ha individuato due coordinatori per ogni area territoriale di riferimento, come indicato di seguito:

- L'aquilone è referente per il SAD sul territorio dell'unione dei comuni della Presolana e dell'Asta del Serio
- GenerazioniFa è referente per il SAD in val del Riso, a Premolo, Ponte Nossa e Parre
- Sottosopra è referente per il SAD a Clusone

## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA HANDICAP (A.D.E.H.)

### ➤ **OBIETTIVI**

Il servizio di assistenza Domiciliare Educativa Handicap viene attivato in situazioni particolari che necessitano di un percorso educativo individualizzato collocabile in ambito familiare o territoriale.

L'intervento educativo ha l'obiettivo di rispondere in maniera personalizzata al bisogno di sviluppare le autonomie personali e relazionali e al bisogno di supporto emotivo, orientando le attività al raggiungimento degli obiettivi previsti nella progettazione personalizzata. Può inoltre assolvere anche alla funzione di monitoraggio e verifica sul campo delle condizioni di vita personali e familiari della persona con disabilità.

### ➤ **FINALITA'**

L'intervento educativo ha lo scopo di rispondere in maniera personalizzata al bisogno di sviluppare le autonomie personali e relazionali e al bisogno di supporto emotivo, orientando le attività al raggiungimento degli obiettivi previsti nella progettazione personalizzata; assolve anche alla funzione di monitoraggio e verifica sul campo delle condizioni di vita personali e familiari della persona con disabilità fornendo all'assistente sociale referente nuovi elementi per effettuare una valutazione più completa ed approfondita del caso.

In particolare l'intervento educativo è finalizzato a:

- potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive della persona con disabilità;
- compiere un'osservazione diretta del disabile, delle proprie competenze e delle proprie difficoltà, per consentire all'assistente sociale di articolare in modo preciso e dettagliato il progetto di vita in condivisione con la persona disabile e la sua famiglia, nonché con i referenti sanitari del caso;
- compiere un'osservazione diretta delle relazioni fra la persona disabile, i suoi familiari ed il contesto sociale di appartenenza;
- sostenere e favorire l'integrazione della persona disabile con il territorio;
- aiutare la persona disabile ad inserirsi in contesti ricreativi ed informali che possano rappresentare occasione di crescita personale anche a livello socio-culturale;
- sostenere la persona disabile nella fase di inserimento in centri socio riabilitativi o socio occupazionali;
- attivare percorsi di autonomia negli spostamenti sul territorio affinché la persona disabile possa raggiungere i luoghi di suo interesse (pubblici uffici, ambiente di lavoro)

#### ➤ **DESTINATARI**

Il servizio è rivolto a persone con disabilità certificata e si colloca nell'ambito del progetto personalizzato che l'assistente sociale referente per il territorio condivide, in integrazione con i referenti sanitari, con la persona disabile e i suoi famigliari

#### ➤ **TEMPI DI FUNZIONAMENTO**

Il Servizio è attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 21.00. Le attività predisposte dal progetto vengono realizzate prevalentemente al domicilio della persona richiedente o comunque nell'ambito del comune di residenza.

#### ➤ **ORGANIZZAZIONE**

Per le prestazioni educative, viene impiegato personale con idoneo titolo di educatore professionale. L'educatore attua specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto educativo elaborato da un'équipe multidisciplinare, volto a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana; cura il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale dei soggetti disabili ed in difficoltà.

Il servizio ADEH è svolto dalla cooperativa Sottosopra, al cui coordinatore ci si può riferire in caso di bisogno

## ➤ **MODALITÀ DI ACCESSO E DI GESTIONE DEL SERVIZIO**

Per usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare educativa handicap occorre rivolgersi al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza.

Chiunque intenda segnalare un bisogno di assistenza, sia che riguardi se stesso, o un familiare, o una persona/famiglia a lui nota, può:

- contattare il Servizio Sociale o direttamente l'Assistente Sociale (tramite telefono, fax o e-mail) per concordare un appuntamento;
- oppure presentarsi negli orari di ricevimento dell'Assistente Sociale.

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di assicurare livelli adeguati di servizio, le Cooperative Sociali Aquilone, Sottosopra e GenerazioniFA dichiarano - nella tabella seguente - alcuni fondamentali **standard della qualità**, cioè alcuni impegni concreti che esse assumono verso i destinatari degli interventi, in merito alla qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare.

La tre cooperative hanno sviluppato un sistema qualità ottenendo la certificazione dalla società RINA s.p.a. secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione dei Servizi di assistenza domiciliare

## ➤ **DIMENSIONI STANDARD DELLA QUALITÀ**

- Per ciascun intervento rivolto alla singola persona assistita, è previsto un Piano Individualizzato, definito tenendo conto della situazione e dei bisogni della persona stessa; esiste la possibilità di modifiche sia permanenti che temporanee al Piano in relazione al mutare dei bisogni della persona assistita;
- Al servizio si può accedere in ogni momento, attraverso presentazione di domanda e colloquio presso il Servizio Sociale comunale del proprio Comune di residenza;
- il Coordinatore del Servizio di Assistenza Domiciliare è reperibile telefonicamente tutti i giorni da parte dei fruitori per comunicazioni che riguardano l'organizzazione del servizio;
- Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato regolarmente e con continuità per tutto il corso dell'anno ed ha inizio con le tempistiche previste dal voucher;
- Il servizio viene attivato entro 5 giorni dalla presentazione del voucher, ed entro 48 ore in caso di particolare urgenza segnalata dai servizi;
- Il tempo massimo per sostituire un operatore impossibilitato a svolgere il proprio intervento è di 24 ore;
- L'Associazione di Impresa si impegna a garantire la continuità del rapporto operatore/utente: massimo 3 operatori per PAI incrementabili in caso di

dimissioni o maternità dell'operatore in carico e qualora la situazione particolare lo richieda in accordo con i servizi sociali.

- Tutti gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare sono in possesso di specifiche qualifiche professionali;
- Il piano annuale di formazione del personale del SAD prevede almeno 16 ore di formazione per operatore;
- La privacy dei fruitori del servizio è tutelata in maniera completa, attraverso il trattamento di dati personali e sensibili a norma del Regolamento 679/2016/UE;
- Ogni segnalazione di insoddisfazione o reclamo da parte dei fruitori del servizio viene valutata, ai fini del miglioramento del servizio stesso;
- Annualmente viene somministrato un questionario di soddisfazione ai fruitori del voucher.

### ➤ **GLI IMPEGNI RICHIESTI AGLI ASSISTITI**

L'Associazione di Impresa chiede alle persone assistite ed ai loro familiari l'impegno affinché i rapporti con gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare siano improntati:

- al reciproco rispetto;
- ad un comportamento corretto e dignitoso;
- ad un clima di serena e cordiale collaborazione.

Per un migliore svolgimento del servizio, la persona assistita e i suoi famigliari devono attenersi a quanto segue:

- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando un apposito modulo;
- avvertire il Coordinatore del servizio nel caso in cui si assenti temporaneamente dal proprio domicilio;
- non richiedere al personale prestazioni fuori dall'orario di lavoro, né prestazioni non previste nel piano assistenziale concordato;

L'utente è tenuto al solo pagamento della quota di compartecipazione al costo del servizio entro la data indicata in fattura; quindi non deve alcun compenso economico al personale a lui preposto.

È possibile chiedere alle cooperative prestazioni in forma privata, secondo il tariffario indicato in seguito.

### ➤ **CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il SAD/ADEH può cessare in caso di:

- rinuncia al servizio da parte dell'utente e/o dei familiari;
- decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali, qualora i restanti familiari conviventi non necessitino ulteriormente del servizio stesso;
- non accettazione da parte dell'utente e/o dei suoi familiari delle prestazioni previste nel piano assistenziale concordato;

- mancanza di rispetto nei confronti del personale del servizio (aggressioni verbali, molestie, minacce, ecc.);
- ripetute assenze da parte della persona assistita durante l'orario del servizio senza avere preventivamente avvertito il Coordinatore o l'Ausiliario Socio-Assistenziale;
- mancato pagamento della quota oraria a carico dell'assistito, dopo due solleciti scritti;
- cessazione del bisogno valutata dall'utente, e/o dal responsabile del caso;

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, può essere disposta, in accordo con l'utente e la famiglia, la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessità di un nuovo iter di ammissione. Durante la sospensione del servizio, le prestazioni non fruite non possono essere "recuperate".

## SERVIZI E PRESTAZIONI

### ➤ COSTO DEI SERVIZI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Nel voucher vengono indicate gli accessi settimanali assegnati, la durata del voucher, il costo complessivo a carico del Comune e quello a carico dell'utente.

Le prestazioni sono su base oraria secondo la seguente tabella:

MINUTI DI PRESTAZIONE CON 1 OPERATORE ASA/OSS	VALORE VOUCHER PER OGNI ORA
60 *	<b>€ 21.60</b>

Per frazioni di ore o multipli, l'importo viene frazionato o moltiplicato. Nel valore del voucher è compreso il tempo di spostamento degli operatori, calcolato in massimo 5 minuti per intervento.

Mensilmente la cooperativa Aquilone, sulla base delle prestazioni effettivamente rese, emette fattura al Comune o Ente debitore per la quota di competenza. Al beneficiario del voucher la quota di competenza sarà fatturata mensilmente o trimestralmente secondo l'importo in accordo con la famiglia. La fattura viene pagata mediante SDD (addebito bancario diretto gratuito per l'utente) o MAV.

Eventuali prestazioni previste dal voucher e non erogate non possono essere recuperate. I prezzi si intendono comprensivi di tutti gli obblighi ed oneri posti in carico al soggetto accreditato.

---

\* tempo effettivo al domicilio 55 minuti

## ➤ **PRESTAZIONI MIGLIORATIVE**

Rispetto alle prestazioni obbligatorie secondo il disciplinare, si forniscono le seguenti eventuali prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità:

- E' prevista una visita domiciliare da parte del coordinatore territorialmente referente alla famiglia/persona beneficiaria del voucher con l'operatore che poi svolgerà il servizio. In quella sede, oltre a conoscere le persone che lavoreranno nella casa, saranno esplicitati gli interventi previsti dal PAI/PEI e le modalità di funzionamento del servizio (modulistica, contatti telefonici...). Questo primo momento permette agli utenti di essere preparati ad accogliere gli operatori e a sentirsi più a loro agio nell'accoglierli nella loro casa.
- Si prevede una visita domiciliare a cadenza semestrale da parte del coordinatore referente per monitorare l'andamento della situazione.
- Si rendono disponibili, in modo gratuito per gli utenti, alcuni ausili (carrozzina), per brevi periodi di tempo in attesa che l'utente riceva tali ausili da ATS o che siano acquistati dalla famiglia.
- Si adotta un sistema di pagamento (gratuito per l'utente) delle fatture (SDD Bancario) che evita all'utente di recarsi presso sportelli postali/bancari e di sostenere costi per il pagamento di bollettini o commissioni bancarie.

➤ **PRESTAZIONI ACCESSORIE**

In aggiunta a quelle obbligatorie previste negli atti di accreditamento si forniscono i seguenti eventuali servizi e prestazioni accessorie:

<b>Prestazione</b>	<b>Figura Professionale</b>	<b>Tariffa</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>		
Accompagnamento con Automezzo	ASA	€ 21,60 + Iva a cui aggiungere il rimborso chilometrico (attualmente è previsto un rimborso di € 0.37 al km)
Svolgimento "piccole consegne" congiunte con altri richiedenti	ASA	€ 5,00 cad.
Svolgimento "piccole consegne" individuali	ASA	€. 10,00 cad.
<b>PULIZIE</b>	<b>ADDETTI ALLE PULIZIE</b>	€ 17,50 + iva 22
<b>ASSISTENZA ALLA PERSONA</b>		
Cura della persona, igiene personale	ASA	€ 21,60 + iva
se in giorno Festivo maggiorazione	ASA	Maggiorazione 15% prevista dal contratto
<b>SERVIZIO SOLLIEVO RESIDENZIALE ANZIANI</b>	ASA/OSS	€ 75,00 (24 ORE)
<b>SERVIZIO SOLLIEVO RESIDENZIALE DISABILI</b>	ASA/OSS	€ 112,00 (24ORE)+ iva 5%
<b>FISIOTERAPIA (IVA inclusa)</b>		
Intervento Fisioterapico Domiciliare	FKT	€ 35,00 cad.
<b>INFERMIERISTICA (IVA inclusa)</b>		
Medicazione semplice	IP	€ 30,00 cad.
Medicazione complessa	IP	€ 45,00 cad.
Iniezioni	IP	da € 12 a € 15 cad.
Bendaggio semplice	IP	€ 26,00 cad.
Posizionamento catetere (solo con prescr. medica, GRATUITO se con Impegnativa)	IP	€ 47,00 cad.



Gestione flebo	IP	€ 26,00 cad.
Gestione cambio PEG	IP	€ 35,00 cad.
Prelievo venoso/TAO	IP	€ 22,00 cad.
Prelievo sierologico anticorpi covid (+ Ticket € 15,00)	IP	€ 22,00 cad.
Prelievo sierologico spike (+ Ticket €25,00)	IP	€ 22,00 cad.
Tampone molecolare COVID 19 (+ Ticket € 80,00)	IP	€ 25,00 cad.
<b>CURA DEL PIEDE</b>		
Trattamento domiciliare	IP	€ 34,00 cad.
<b>PSICOLOGO</b>		
Counseling Familiare domiciliare	PSICOLOGO	€ 45,00
<b>CASA VOLANTE</b>		
Colloqui di coppia	PSICOLOGO	€ 75,00
Colloqui individuali	PSICOLOGO	€ 65,00

## LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

### **Cosa fare se non si è soddisfatti**

Ogni persona che usufruisce del Servizio di Assistenza Domiciliare e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati attraverso la compilazione del modulo apposito messo a disposizione dalle cooperative e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

- all'indirizzo: via Manara Valgimigli 1, 24020 Vilminore di Scalve BG
- alla e-mail: [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)

oppure contattando il Coordinatore del servizio:

- chiedendo un appuntamento per un colloquio.

## **Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo**

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio informa l'Ambito e l'Assistente Sociale di riferimento, compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Nel caso l'Ambito riscontri che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti e sanzioni precisati all'art. 25 del Disciplinare di Accreditamento nei confronti dell'Ente Erogatore, il quale è tenuto a provvedere affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro introducendo i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

### **Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679**

Contitolari dei dati forniti per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare sono:  
**L'Aquilone Cooperativa Sociale** Via Manara Valgimigli, 1 Vilminore di Scalve (Bg)  
tel. 0346/51145 fax 0346/50126 Email [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it) Partita Iva 02908082163

**Generazioni FA** Società Cooperativa Sociale Indirizzo (sede legale) Via PRIVATA LORENZI, 9 CAP 24126 Bergamo BG Tel. 035753441 Fax 035.19962341 e-mail [segreteria@cooperativagenerazioni.org](mailto:segreteria@cooperativagenerazioni.org) PEC [generazionifa@pec.it](mailto:generazionifa@pec.it) Partita IVA 03856570167

**Sottosopra società cooperativa sociale onlus** con sede a Parre in via Grumella 2/a località s. Alberto, Parre (Bg)- tel 035 703451  
Email [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com) partita i.v.a. 028882801167.

Responsabile della protezione dei dati è Stefania Tagliaferri. Dati di contatto: 0346 51145.

I dati vengono utilizzati sulla base della normativa vigente e del voucher firmato, al fine di garantire l'erogazione del servizio richiesto. I dati saranno utilizzati

1. Per l'erogazione del servizio fino alla cessazione dello stesso; i dati saranno conservati per tutta la durata del servizio ed eliminati in conclusione dello stesso
2. Per la gestione della fatturazione, compresi eventuali adempimenti fiscali e normativi; i dati saranno conservati per il tempo richiesto dalle disposizioni fiscali, attualmente indicato in 5 anni

I contitolari dichiarano di aver adottato misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza dei trattamenti ed informa che non utilizza processi decisionali automatizzati e non trasferisce dati in Paesi terzi

L'utente o la persona che lo rappresenta legalmente può in qualsiasi momento esercitare i diritti previsti dalla legge: sapere quali dati abbiamo, farli correggere o cancellare, opporsi a trattamento, farli trasferire ad altro soggetto, presentare reclamo all'autorità di controllo se ritiene siano stati usati in maniera impropria, rivolgendosi al responsabile della protezione dei dati Tagliaferri Stefania 0346 51145.

## INDIRIZZI, CONTATTI UTILI PER I SERVIZI SAD/ ADEH

La sede operativa a cui rivolgersi è situata in via Grumella, località s. Alberto, a Parre ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 17,00 Il telefono è 035703451. Inoltre, è possibile contattare il coordinatore del servizio nonché referente del servizio, Catania Silvana, al numero 3453082816 negli altri giorni ed orari, lasciando un messaggio in segreteria qualora non risponda.

Previo appuntamento è possibile accedere agli uffici anche in altri orari. Alcune informazioni e moduli sono disponibili sul sito internet della cooperativa, all'indirizzo [www.cooperativasottosopra.it](http://www.cooperativasottosopra.it). È possibile altresì inviare una mail all'indirizzo [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com) o all'indirizzo di posta certificata [sottosopra.coop@legalmail.it](mailto:sottosopra.coop@legalmail.it).

### ❖ **L'Aquilone Cooperativa sociale (Unione dei comuni dell Presolana, Asta del Serio )**

Via Manara Valgimigli, 1 Vilminore di Scalve (Bg)

tel. 0346/51145

Email [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)

Orari di apertura degli uffici: da lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00

Coordinatore: Silvana Catania 3453082816

### ❖ **Generazioni FA Cooperativa Sociale (SAD Val del Riso)**

Via Privata Lorenzi 9 Bergamo

Tel. 035-753441 Fax. 035/19962341

Email [segreteria@cooperativagenerazioni.org](mailto:segreteria@cooperativagenerazioni.org)

Orari di apertura degli uffici: da lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00;

Coordinatore: Mauro Magistrati 3386095139

### ❖ **Sottosopra Cooperativa Sociale Onlus (SADH, ADEH)**

Via Grumella, località s. Alberto, Parre (Bg)- tel 035/703451

Email [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com)

Orari di apertura degli uffici: da lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00

Coordinatore: Silvana Catania 3453082816



**L'aquilone Cooperativa Sociale**



**MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE**

Alla cortese attenzione  
del Coordinatore del servizio

della Direzione

.....

.....

GENERALITA'

Nome e Cognome .....

In qualità di .. ..

(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale; Amministratore di sostegno; Altro )

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome .....

**OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE**

- SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE
- RECLAMO
- ALTRO

Breve descrizione

.....  
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data .....

Firma .....

Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità

Posta elettronica: [aquiloneverde@hotmail.it](mailto:aquiloneverde@hotmail.it)

Posta certificata: [aquiloneverde@legalmail.it](mailto:aquiloneverde@legalmail.it)

Ci interessa la sua opinione

## Questionario di gradimento del servizio di assistenza domiciliare SAD/ADEH

Gentile Signora/Signore,

il questionario che le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita attraverso il voucher socio sanitario ha risposto alle Sue attese, al fine di valutare la qualità del servizio erogato dai nostri operatori e quindi offrirle un servizio sempre migliore e più rispondente alle sue esigenze.

Il questionario è anonimo e viene distribuito ad un campione delle persone che usufruiscono del servizio, le risposte non consentono pertanto la Sua identificazione. Le domande sono scritte in modo da rendere il Suo compito più semplice e veloce. Nel complesso, la compilazione del questionario non dovrebbe richiederle più di 15 minuti. Una volta compilato il questionario va imbustato nella busta allegata.

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che le sembra più adatta.

La ringraziamo anticipatamente per la sua collaborazione.

oo

Il questionario viene compilato in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_, da parte di:

- Assistito/a, con l'aiuto di
  - familiare
  - operatore
  - badante
  - nessun aiuto
- Coniuge/Partner convivente
- Altro familiare/parente convivente (specificare) \_\_\_\_\_
- Altro familiare/parente NON convivente (specificare) \_\_\_\_\_
- Badante

### Informazioni Generali

Sesso  Maschio  Femmina Età in anni compiuti \_\_\_\_\_

Nazionalità  Italiana  Unione Europea  Extracomunitaria

Scolarità  Nessuna  Scuola obbligo  Diploma scuola superiore  
 Laurea/altro titolo universitario

1. Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a dell'assistenza domiciliare ?

Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Per nulla

2. Quanto ritiene che i suoi familiari siano soddisfatti?

Moltissimo                       Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

3. Rispetto a ciò che si aspettava l'assistenza è stata:

- Migliore
- Come mi aspettavo
- Peggior

4. Questi aspetti hanno influito sulla sua soddisfazione?

- Rapidità nell'avvio dell'assistenza:

- Sì
- No

— Chiarezza del piano di assistenza:

- Sì
- No

— Competenza/capacità degli operatori:

- Sì
- No

— Gentilezza e premurosità degli operatori

- Sì
- No

— Risposta completa ai miei bisogni (tempi di assistenza e materiali utilizzati)

- Sì
- No

5. Chi le ha proposto/consigliato l'assistenza domiciliare?

- Il mio medico di famiglia
- Un parente/conoscente che conosce il servizio
- La struttura residenziale a cui avevo fatto richiesta di ricovero
- L'assistente sociale del comune
- Altro (specificare) .....

6. Le ha creato difficoltà la scelta tra i due Enti accreditati?

- Sì
- No
- In parte

7. Cosa l'ha aiutata nella scelta tra i due Enti accreditati?

- Il passaparola
- La conoscenza diretta dell'Ente
- I volantini di presentazione
- Altro (specificare) .....

8. Lei era d'accordo all'attivazione del servizio?

Moltissimo                       Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

9. I suoi familiari erano d'accordo?

Moltissimo                       Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

10. Lei ha potuto conoscere e condividere il suo programma di assistenza prima che iniziasse?

- Sì
- No
- In parte

11. Chi le ha spiegato il suo programma di assistenza?

- Il coordinatore od altro operatore del servizio che mi assiste
- L'assistente sociale del mio comune
- Nessuno me lo ha spiegato
- Altro (specificare).....

12. Ritiene che le informazioni che Le sono state date fossero chiare?

Moltissimo                       Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

13. E' stato effettuato tutto quello che era previsto nel programma dell'assistenza?

- Qualcosa in più
- Quello che era previsto
- Qualcosa in meno
- E' stato cambiato durante il percorso

Se è stato cambiato, il programma è risultato più adeguato ai suoi bisogni?

- Sì
- No

14. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con l'ASA che maggiormente si occupa di lei?

Moltissimo                       Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

15. Quali operatori l'hanno assistito?

- Ausiliario socio assistenziale (ASA)
- Educatore professionale
- Altri operatori \_\_\_\_\_

16. Quando ci sono stati cambiamenti di operatori (per ferie, malattie ecc.) ha avuto disagi?

- Sì
- No

Se SI quali difficoltà \_\_\_\_\_

17. Se insoddisfatto del servizio ha potuto dirlo a qualcuno?

- Sì
- No

Se ha risposto SI, indichi chi ha fatto queste verifiche/controllo:

- Assistente sociale
- Coordinatore del servizio

Altra persona, specificare \_\_\_\_\_

18. Ritiene che l'intervento domiciliare attuato sia adatto alla sua situazione?

- Sì
- No
- Abbastanza

Se ha risposto NO, indichi perché

.....  
.....  
.....

19. In assenza del servizio domiciliare avrebbe dovuto lasciare il domicilio?

- Sì
- No

Se ha risposto SI, dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno?

- In ospedale
- In Residenza Socio-Assistenziale
- In un reparto di lungo degenza
- Presso casa di parenti
- Non saprei

20. Indichi eventuali osservazioni o suggerimenti:

.....  
.....  
.....

**Mod Sod fam sad 20/7/15**



# CODICE ETICO DE L'AQUILONE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Di seguito viene presentato il codice etico che l'Aquilone Cooperativa Sociale ONLUS si è data per rapportarsi con i propri utenti, con le persone che vi lavorano e con il mercato esterno.

Tale codice è stato approvato dal consiglio di amministrazione nella seduta del 06/07/2015 ed è a disposizione presso la sede della cooperativa, nonché pubblicato sul sito della stessa.

## ✓ **Premessa**

L'Aquilone cooperativa sociale nasce nel 2001, esito di uno spin off della cooperativa verde, che in valle di Scalve forniva servizi sia di natura commerciale che sociale. La cooperativa Verde ha progettato e finanziato la costituzione dell'Aquilone affinché i servizi sociali facessero capo ad un soggetto specifico e professionalizzato. Un gruppo di soci della Verde quindi costituì l'Aquilone e attraverso percorsi formativi si attrezzò per partecipare ai primi bandi pubblici e per gestire di seguito i servizi assegnati. I costituenti l'Aquilone hanno creduto nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. Nella forma della cooperativa sociale trovano spazio idee per noi centrali, quali quelle di democrazia partecipata, giustizia sociale, dimensione di servizio, fare impresa provando che l'economia può essere attenta ai bisogni della collettività.

La cooperativa Aquilone aderisce sin dalla sua nascita a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e dal giugno del 2002 fa parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega varie cooperative sociali della Valle Seriana e della Valle di Scalve. La cooperativa ha due principali aree di lavoro, il settore anziani e della disabilità.

## ✓ **Introduzione**

Il Codice Etico è stato predisposto in vista dell'adempimento alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle imprese (legge 231/2001), la quale ha introdotto una forma di responsabilità amministrativa delle aziende.

Il Codice Etico fissa principi e regole di riferimento mirate a orientare i comportamenti nei confronti di tutti i portatori d'interesse (stakeholders), soci, lavoratori, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, associazionismo....

Attraverso il Codice Etico si vuole evitare in particolare che nello svolgimento delle attività lavorative istituzionali siano compiute azioni illegali o comunque elusive di norme, leggi e regolamenti.

Scopo del presente documento è quindi quello di assicurare che i valori etici della Cooperativa Sociale siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori nella realizzazione degli interventi e dei servizi gestiti dalla Cooperativa.

I principi contenuti nel Codice Etico integrano le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare in virtù delle normative, dei contratti di lavoro, nonché delle procedure, dei regolamenti e delle disposizioni aziendali. Ciascun amministratore, socio, dipendente, collaboratore esterno (da qui in poi definiti come destinatari), è tenuto al rispetto delle norme contenute nel presente Codice nell'esercizio delle proprie funzioni.

## ✓ **La Mission e i valori della cooperativa**

La cooperativa, fin dalla sua costituzione ha individuato le seguenti finalità:

1. Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:
  - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
  - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
  - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
  - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
  
2. Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:
  - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
  - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
  - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento.
  
3. Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

La cooperativa, nel perseguimento della mission, si ispira ai seguenti valori:

- Il “valore della persona”
- Il “valore del territorio e della realtà sociale”
- Il “valore dell’economia sociale”

## ✓ **I Principi del Codice Etico**

Il codice etico dell’Aquilone cooperativa sociale si fonda sui seguenti principi:

- **Onestà:** tutti i destinatari nell’ambito della propria attività sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico ed i regolamenti interni. In nessun caso, il perseguimento dell’interesse della Cooperativa può giustificare una condotta non onesta. Nessuno è autorizzato a dare o promettere ad un soggetto pubblico denaro o altre utilità sia nell’esclusivo interesse personale che nell’interesse o a vantaggio dell’ente.
  
- **Correttezza:** tutti i destinatari sono tenuti a rispettare i diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività lavorativa e professionale. Durante lo svolgimento delle proprie attività devono essere evitate discriminazioni di ogni tipo (età, sesso, razza, nazionalità, opinioni pubbliche o credenze religiose) nei confronti di tutti i soggetti con i quali si rapportano.
  
- **Trasparenza:** tutti i destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli sia all’interno che all’esterno della Cooperativa.
  
- **Riservatezza:** tutti i destinatari devono assicurare l’opportuna riservatezza delle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle proprie attività e di trattarle esclusivamente nell’ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, di non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni sensibili senza

l'esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l'autorizzazione della cooperativa.

- Centralità della persona: il rispetto per le persone, siano essi soci, lavoratori, collaboratori o utenti assistiti, è uno dei valori generali che guida l'agire della Cooperativa che si deve tradurre nell'accoglienza della diversità, di ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente.  
Tutti i destinatari sono tenuti al rispetto e all'applicazione di tale principio sia nei confronti della cooperativa che rispetto al territorio.
- Salute dei lavoratori e Sicurezza sul Lavoro: la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute dei lavoratori è un principio che deve ispirare l'intera attività della cooperativa, che si impegna alla promozione della cultura della sicurezza e della prevenzione, informando e formando il proprio personale. Tutti i lavoratori sono tenuti ad adottare le necessarie cautele ai fini preventivi e, ove opportuno, a sensibilizzare i propri colleghi e i terzi.
- Territorialità: si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

### ✓ **Principi Etici per la gestione dei rapporti esterni**

- Clienti/Utenti/Famiglie

La professionalità, la competenza e la correttezza rappresentano i principi guida che tutti gli operatori devono garantire nei rapporti con tutti i clienti/utenti/famiglie.

Tutti i collaboratori della Cooperativa sono tenuti a gestire tutte le informazioni acquisite sui nostri clienti/utenti/famiglie nel massimo rispetto della normativa vigente in materia di Privacy.

- Fornitori

La scelta dei fornitori deve essere effettuata sulla base di criteri di professionalità, di economicità, di trasparenza e di maggior vantaggio per l'ente e per gli utenti

Tutti i consulenti, i fornitori e in generale qualunque soggetto terzo che agisca per conto della cooperativa è tenuto alla massima trasparenza, correttezza e rispetto della legalità, e ad evitare:

- qualunque situazione di conflitto di interessi con la stessa, obbligandosi in caso di conflitto a segnalarlo immediatamente alla direzione della Cooperativa
- di compiere qualunque atto che sia o possa essere considerato contrario a leggi e/o a regolamenti vigenti, anche nel caso in cui da tale comportamento derivi o possa, anche solo in astratto, derivare un qualunque vantaggio o interesse per la Cooperativa.

Ogni fornitore/consulente deve impegnarsi contrattualmente al rispetto del presente Codice Etico.

- Pubblica Amministrazione e Istituzioni Pubbliche

È vietata qualsiasi forma di regalia.

E' fatto esplicito divieto ad ogni dipendente o qualunque soggetto terzo che operi per la Cooperativa di:

- proporre opportunità di impiego a rappresentanti della Pubblica Amministrazione o loro familiari, e/o opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiarli a titolo personale;
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori in quanto indicati da rappresentanti della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività (ad es. affidamento di un servizio o progetto...);
- promettere o fornire, anche tramite "terzi", a rappresentanti della Pubblica Amministrazione, lavori/servizi di utilità personale.

Qualunque dipendente o soggetto terzo che rappresenti la cooperativa, non è autorizzato ad accettare qualsiasi forma di dono o favoritismo da parte dei funzionari pubblici, ed è tenuto a segnalarlo immediatamente alla direzione.

- **Mercato**

La cooperativa punta alla massima qualità dei servizi consentita dall'equilibrio economico di impresa. Questo obiettivo è perseguito mediante la progressiva certificazione di qualità dei vari servizi, l'accreditamento e la ricerca di forme di gestione fortemente partecipate con la pubblica amministrazione.

La cooperativa pratica la concorrenza sul mercato pubblico e privato, facendo valere la qualità dei prodotti servizi e non il ribasso del costo del lavoro.

Nei confronti del mercato pubblico la cooperativa si astiene dal far valere legami politici e partitici per ottenere appalti.

La cooperativa rifiuta di accogliere richieste di favori indebiti da parte di decisori pubblici con i quali ha rapporti di committenza.

La cooperativa si impegna a sviluppare l'economia sociale, quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere uno stile di economia responsabile.

### ✓ **Principi Etici per la gestione dei rapporti interni**

- **Personale dipendente**

La scelta del personale da assumere è effettuata tenendo conto esclusivamente delle effettive esigenze della cooperativa e del profilo professionale del candidato, garantendo il rispetto dei principi di eguaglianza e di pari opportunità e rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo.

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare; inoltre è garantita la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli, del contesto e degli eventuali rischi a cui è sottoposto.

Ogni dipendente della cooperativa è tenuto al più scrupoloso rispetto dei principi etici generali precedentemente espressi e delle regole interne alla struttura, con particolare attenzione ai requisiti relativi alla tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro.

- **Soci e organi sociali**

La Cooperativa si impegna a redigere e a rendere noto il bilancio sociale e a garantire l'accesso agli atti da parte dei soci e di tutti gli aventi diritto.

L'attività degli Organi Sociali è improntata al pieno rispetto delle regole sancite dallo Statuto sociale, dal Regolamento interno e dalla legislazione vigente nazionale e comunitaria.

I soggetti eletti o nominati a funzioni amministrative sono tenuti:

-a impegnarsi attivamente affinché la società possa trarre beneficio dalle loro specifiche competenze;

-a denunciare tempestivamente qualsiasi situazione di conflitto d'interesse che li veda coinvolti;

-alla riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento del proprio mandato;

-a far prevalere sempre l'interesse della missione sociale rispetto all'interesse particolare del singolo.

La cooperativa non riconosce regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducano o limitino la partecipazione democratica.

### ✓ **Comunicazione**

Una copia cartacea viene affissa presso la sede operativa della cooperativa e presso le sedi dei servizi gestiti dalla cooperativa.

Qualora richiesto il codice etico può essere distribuito ai soci, amministratori, dipendenti ed a tutte le terze parti che entrino in rapporto con la cooperativa.

### ✓ **Valore contrattuale del Codice Etico**

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di soci, amministratori, dipendenti e collaboratori della cooperativa.

*Approvato dal consiglio d'amministrazione nella seduta del 13/07/2015*