



ANCHISE Cooperativa Sociale
Sede Legale: Corso Sicilia, 139 – 94100 Enna
Orari di apertura: Lun -Ven. 9:00-13:00

Sede amministrativa e operativa: Via S. Felice snc – 94014
Nicosia (En)
Orari di apertura: Lun.-Ven. 9:00-13:00 e 16:00-19:00

Email: cooperativaanchise@gmail.com
PEC mail: coop.anchise@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei Servizi si rivolge a persone in condizione di bisogno assistenziale. Le prestazioni erogate mirano a migliorare la qualità della loro vita, promuovendone il benessere psico-fisico e favorendo l'inclusione sociale.

STORIA DELLA SOCIETÀ

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

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

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

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

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

- ✓ Fase 1 - Pianificazione: analisi dei bisogni dell'utente e presa in carico.

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

La **Anchise Cooperativa Sociale**, è un'organizzazione senza fini di lucro che opera nel settore sociale e dei servizi, con l'obiettivo di costituire un supporto concreto con le persone che necessitano di assistenza socio-assistenziale e, al contempo, di promuovere opportunità di inserimento lavorativo.

La nuova compagnia direzionale subentra nel maggio del 2016, nel corso del quale le attività sono aumentate notevolmente. La nuova amministrazione si è impegnata alla corretta gestione della propria attività, operando con professionalità e nel pieno rispetto dei bisogni e delle aspettative dell'Utente, le cui richieste non devono essere solo soddisfatte, ma anche sorrette da una gestione aziendale che ne garantisca la piena comprensione e il costante rispetto. Serietà, professionalità, orientamento all'Utente, tutela della sicurezza e della salute degli operatori sono alla base della strategia adottata dalla Cooperativa Sociale Anchise, capace di operare in un mercato fortemente concorrenziale.

La Anchise Soc. Coop. Sociale ARL è attualmente iscritta all'Albo regionale ex art. 26 della L.R. 22/86 per le seguenti sezioni:

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

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

Committenti	Servizi	Periodo di riferimento
PROVINCIA DI CALTANISSETTA	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2025/2026 in corso
LIBERO CONSORZIO DI ENNA	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2019/2020 in corso
COMUNE DI ALCAMO	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2024/2025 in corso
COMUNE DI BALESTRATE	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2022/2023 in corso
COMUNE DI BORGETTO	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2024/2025 in corso
COMUNE DI CASTELVETRANO	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2020/2021 in corso
COMUNE DI CEFALU'	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2025/2026 in corso
COMUNE DI ENNA	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2018/2019 in corso
COMUNE DI GANGI	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2024/2025 in corso

COMUNE DI MARSALA	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2020/2021 in corso
COMUNE DI MONTELEPRE	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2024/2025 in corso
COMUNE DI NICOSIA	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2018/2019 in corso
COMUNE DI NICOSIA (DISTRETTO D-23)	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2024/2025 in corso
COMUNE DI PARTANNA	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2024/2025 in corso
COMUNE DI PARTINICO	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2022/2023 in corso
COMUNE DI SAN CATALDO	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dall'A.S. 2020/2021 in corso
COMUNE DI MILAZZO	Servizio Di Assistenza Igienico Personale	Dal 2021 in corso
COMUNE DI NICOSIA	Servizio Di Assistenza Igienico Personale	Dall'A.S. 2024/2025 – 2025/2026 in corso
COMUNE DI PARTINICO	Servizio Di Assistenza Igienico Personale	Dall'A.S. 2025/2026 in corso

VISION e MISSION

Al centro dei nostri interventi c'è il rispetto per la persona, la sua libertà, dignità e autodeterminazione. La nostra impostazione di lavoro si basa su interventi socio assistenziali: la nostra attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa, al territorio e alle istituzioni.

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

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

In generale l'obiettivo della **Anchise Cooperativa Sociale** è quello diventare un punto di riferimento per le famiglie e per gli Enti coinvolti nell'ambito del disagio sociale e dell'assistenza, garantendo una risposta adeguata alle esigenze e alle aspettative di utenti, committenti e del territorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Uguaglianza

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

Continuità

Nel contesto di un servizio pubblico volto alla promozione e tutela della salute, rivolto generalmente a persone che necessitano di supporto e di assistenza socio-assistenziale, questo principio ha valenza

prioritaria. Il servizio deve essere regolare e continuo, le eventuali interruzioni devono essere regolate espressamente dalla legge e rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

Imparzialità

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

Efficienza - Efficacia

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere effettuata in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. Il soggetto erogatore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio. La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari costituisce lo strumento concreto di attuazione di detti principi, nonché il segnale di quella maturata riforma culturale di cui la stessa Carta è implicitamente garante.

Diritto di scelta

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

Partecipazione

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

SERVIZI EROGATI

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

I servizi erogati sono suddivisi come di seguito elencati:

✓ Area Anziani e Inabili

"ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI, PERSONE CON DISABILITA' ED ASSISTENZA INTEGRATA"

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

Obiettivi Generali:

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

Prestazioni:

- Aiuto per il governo e l'igiene domestico, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria);
- Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione e preparazione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilitazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);
- Fornitura dei generi in natura e/o dei pasti caldi a domicilio, favorendo la partecipazione del soggetto nella preparazione;
- Ritiro, lavaggio, riconsegna di biancheria ed indumenti;
- Disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale)
- Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici,

uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi)

- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti con la famiglia e con la comunità locale;
- Prestazioni sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo delle terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collegamento con il medico di base, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prelievo per esami di laboratorio, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia, iniezioni ipodermiche, controllo della pressione arteriosa su richiesta del medico curante, ecc);
- Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e dei Programmi Assistenziale Individuale, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.

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

✓ *Area minori*

"EDUCATIVA DOMICILIARE"

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

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

Prestazioni:

- Sostegno educativo domiciliare con predisposizione di progetto specifico per ciascuna famiglia (nel rispetto del Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'équipe multiprofessionale), diretto a potenziare

competenze educative, a promuovere l'identità di ciascun membro della famiglia, a riequilibrare lo sviluppo psicofisico del minore, accompagnandolo nell'apprendimento scolastico e nelle forme di socializzazione, con particolare attenzione ai bisogni affettivo-relazionali di ognuno.

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

Personale operativo: psicologo, educatore, assistente sociale.

✓ *Area Disabilità*

“PROGETTI INDIVIDUALIZZATI PER PERSONE CON DISABILITA' E TRASPORTO”

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

Obiettivi Generali:

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

Prestazioni: i progetti individualizzati, per soggetti minori ed adulti riconosciuti disabili ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L. n. 104/92, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promuovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono. Essi, infatti, nascono dall'esigenza di garantire agli utenti le prestazioni di tipo assistenziale, sanitarie, mediche, infermieristiche e terapeutiche-riabilitative al fine di assicurare la permanenza degli utenti nel proprio ambiente domestico, supportarli nelle loro attività di vita quotidiana ed

evitare l'istituzionalizzazione. Le azioni specifiche del progetto sono quindi rivolte allo sviluppo e al mantenimento delle aree delle autonomie, del tempo libero.

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

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

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

“ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE ED ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI CON DISABILITA”

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

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

- correlare le attività offerte dal servizio agli obiettivi educativi trasversali della scuola e agli obiettivi dei singoli PEI (Piani Educativi Individualizzati);

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

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

Si osserveranno i tempi dell'intervento previsti nei PAI/PEI di ciascun utente.

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

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

PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI NELLA TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGATI

I profili professionali degli operatori coinvolti nei servizi erogati dalla cooperativa comprendono principalmente educatori, psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, assistenti all'autonomia e alla comunicazione (ASACOM), operatori socio-assistenziali e operatori socio-sanitari, selezionati in base a specifiche competenze, qualifiche ed esperienze nel rispetto della normativa vigente; i servizi erogati riguardano interventi educativi, il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per persone con disabilità anche grave, servizi di assistenza domiciliare, prestazioni di supporto igienico-personale e altre attività finalizzate al benessere, all'inclusione sociale e al miglioramento della qualità della vita degli utenti, con indicazione per ciascuna figura di ruoli, responsabilità, ambiti di intervento, modalità di coordinamento e aggiornamento professionale continuo, al fine di garantire elevati standard qualitativi nell'erogazione delle prestazioni.

TURN OVER E MODALITA' DI GESTIONE

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

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

DIRITTI DELL'UTENTE

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

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI AI PROGRAMMI INDIVIDUALI DI ASSISTENZA E ALLA VERIFICA DEI RISULTATI

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

La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto socio- assistenziale del loro familiare e di conoscere e ricevere le dovute informazioni, attraverso anche degli incontri mirati. La famiglia come l'Utente, è soggetto attivo nella realizzazione del progetto socio-assistenziale, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione. Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi. Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'Utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

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

La Anchise ha acquisito le seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015** per l'erogazione di servizi sanitari di assistenza domiciliare integrata, erogazione di servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido, erogazione di servizi di telemedicina e tele assistenza.
- **UNI EN ISO 45001:2018** per l'erogazione assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.
- **UNI EN ISO 11034:2003** per i Servizi all'infanzia – Gestione di Asili nido.

- **UNI/PdR 125/2022** per le misure atte a garantire la parità di genere nel contesto lavorativo: erogazione di servizi di assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.

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

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

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

La Anchise Soc. Coop. Sociale, oltre a mantenere un effettivo **Controllo di Qualità** sul servizio svolto, mediante l'utilizzo dei Questionari di cui sopra, al fine di poter predisporre una corretta gestione del servizio intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare **reclamo** a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La cooperativa si pone, dunque, come obiettivo, quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere, rivolgendosi all'Assistente Sociale Coordinatore oppure allo Sportello. Si tratta di un processo di raccolta di informazioni utili alla definizione di un piano per il raggiungimento del massimo controllo del servizio; questa fonte di informazioni anche a distanza di tempo consente di poter conoscere l'organizzazione posta in essere, dove hanno svolto i servizi gli Operatori, quali gli eventuali problemi riscontrati, consentendo in pratica di poter ottenere informazioni complete su quanto svolto dalla Società alla quale è stato affidato il servizio.

EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI

Le prestazioni aggiuntive e migliorative sono tutti quei servizi che la Anchise Soc. Coop. Sociale ARL generalmente offre in aggiunta alle prestazioni di base, per migliorare la qualità complessiva del servizio erogato. Una parte di queste prestazioni viene offerta gratuitamente. Tutto ciò consente all'utente di ricevere un supporto anche per esigenze e attività della vita quotidiana non normalmente incluse nei servizi standard di assistenza domiciliare.

La Anchise, offre le seguenti prestazioni:

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

il servizio prevede supporto e consulenza ai familiari da parte dello psicologo/assistente sociale.

Consulenza e sostegno ai familiari degli utenti:

il servizio offre sostegno ai familiari favorendo la crescita delle loro competenze emotive e relazionali, sviluppando o recuperando la loro capacità di accostarsi alle emozioni degli utenti attraverso il riconoscimento dei loro bisogni di ascolto, comprendendo le loro difficoltà sociali e psicologiche, esprimendo vicinanza ed empatia. Si sostengono le

famiglie nel loro ruolo, aiutandole a relazionarsi con le varie Istituzioni che, a vario titolo, si occupano della realizzazione del progetto educativo individualizzato e/o del piano di assistenza individuale. La riflessione degli adulti che circondano l'utente può rappresentare una risorsa preziosa per il percorso evolutivo dello stesso. Il servizio sarà attivato attraverso modalità telematiche, attraverso la richiesta tramite una mail all'indirizzo cooperativaanchise@gmail.com e gli utenti verranno contattati dallo psicologo per fissare un colloquio che si svolgerà per via telematica: Zoom, WhatsApp, videochiamata, telefono, ecc.,

Figure professionali coinvolte: n. 1 Psicologo/ Assistente Sociale

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

Prestazione n.2) **Coordinamento**: si garantisce un Assistente Sociale/Coordinatore con funzione amministrativa-rendicontativa per gestire i servizi oggetto di accreditamento. Il coordinatore svolgerà attività per 10 ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.00, e rappresenta il punto di raccordo con la stazione appaltante, assicurando incontri periodici con il committente.

Prestazione n. 3) **Consegna farmaci** su richiesta degli utenti e/o familiari la cooperativa garantirà la consegna dei farmaci a domicilio degli utenti assistiti tramite operatore OSA.

Tempi: l'ultimo venerdì di ogni mese dalle 09:00 alle 11:00, per l'intera durata del servizio.

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

Tempi: il questionario verrà somministrato trimestralmente

Il Presidente e Legale Rappresentante

Dott. Luigi Russo

ANCHISE Soc. Coop
Il Presidente



	CERTIFICAZIONE EN ISO 9001:2015	
---	---	---

Scheda segnalazione reclamo

Sig. / Sig.ra _____
Residente a _____ indirizzo _____
Telefono _____

Motivo del reclamo

Li _____

Firma

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