



LA CORDATA

Società
Cooperativa
Sociale ONLUS



CARTA DEI SERVIZI 2025

IN COLLABORAZIONE CON:





PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti, le famiglie e la Cooperativa che eroga il servizio e porta a considerare i fruitori portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le loro attese i servizi resi.

Infatti, le informazioni contenute nella presente permettono ai cittadini di conoscere meglio il servizio e la Cooperativa che lo gestisce e capire dove e con quali modalità poter accedere alle prestazioni. Inoltre questo strumento consente al servizio e alla Cooperativa che lo gestisce di effettuare una continua verifica, per attuare interventi mirati, efficaci ed efficienti in risposta ai bisogni emergenti.

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale La Cordata non rappresenta una semplice fotografia delle prestazioni erogate bensì l'avvio di un percorso di continua e trasparente verifica della gestione; un percorso che pone al centro l'utente nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti di informazione e partecipazione.

Il Presidente

Enzo Marini



CHI SIAMO

“Una Cordata...lunga 35 anni”

Nasce ufficialmente il 13 giugno 1987 la Cooperativa “La Cordata”, con sede a Roè Volciano, in Via Luigi Ragazzo. All’appuntamento notarile si presentano 12 cittadini residenti in Roè Volciano che, in qualità di Soci Fondatori diedero vita a una realtà locale con l’intento di sviluppare opportunità lavorative sul territorio valsabbino e del Garda Bresciano nonché rispondere ai bisogni emergenti della collettività.

Nel dicembre 1989 si affaccia in La Cordata l’idea di realizzare un nuovo progetto volto all’inserimento lavorativo di giovani svantaggiati, progetto che vede il suo inizio ufficiale nella primavera del 1990. “Lavoriamo insieme” vede impegnati 14 volontari con il sostegno di una equipe psico-sociale e coordinata da Sol.Co. Brescia, cui La Cordata aderisce dal 1988.

Nel 1993, in seguito all’applicazione della Legge 381/91, La Cordata, cooperativa di tipo A continua ad occuparsi delle attività socio-assistenziali, dando vita ad una nuova cooperativa sociale, “Coop.Ser.”, cooperativa di tipo B, che orienta la sua attività all’inserimento lavorativo.



A dicembre del 1998 vi è il riconoscimento da parte dell’Azienda Sanitaria Locale di Brescia del Laboratorio “Lavoriamo insieme” nel Piano Socio Assistenziale, per la sua importanza territoriale.

Il passaggio al nuovo millennio, e dopo quasi un quindicennio di attività, vede La Cordata operare in contesti del tutto nuovi, nel segno di un sempre più stretto e corretto rapporto col territorio e le istituzioni.

Nel 2005 la Cooperativa acquista un immobile di proprietà comunale “Ex Scuole di Tormini” e vi stabilisce la propria sede.

Dal 2006 ad oggi infatti vengono ampliati i Servizi di Assistenza Domiciliare e Ad Personam in quasi la totalità dei Comuni valsabbini e nella zona dell’Alto Garda Bresciano e Valtenesi.

Inizia la gestione di Servizi di Animazione in RSA e nel 2009 e, in attuazione alla normativa regionale n. 7433 del 30/06/2008, nasce il Centro Socio Educativo.



Nel 2010 la cooperativa inizia la ristrutturazione dell'immobile acquistato al fine di destinare il giusto spazio, in base ai parametri regionali, al CSE, creare una zona uffici idonea alle nuove esigenze della Cooperativa e ricavare due mini appartamenti da destinare ad alloggi protetti. Sempre nel 2010, grazie a un contributo di Fondazione Comunità Bresciana, nasce a Odolo il primo Caffè Alzheimer.

Il 31/05/2011 La Cordata contribuisce alla nascita di ESEDRA, Cooperativa di tipo A, destinata alla gestione di servizi afferenti alla Salute Mentale.

L'attività della Cooperativa diventa ampiamente diversificata, presidiata e organizzata con la seguente strutturazione:

- ✓ Servizio Assistenza Domiciliare;
- ✓ Servizio Assistenza ad Personam;
- ✓ Centro Socio Educativo e Servizio Formazione all'Autonomia;
- ✓ Servizio Animazione e Misura 4;
- ✓ Servizi area Minori, Famiglia e Disagio adulto.



L'ultimo triennio, al netto della gestione dell'Emergenza Pandemica e delle relative conseguenze, è stato caratterizzato da una politica di mantenimento di equilibrio tra la sostenibilità della Cooperativa, l'adeguamento alle evoluzioni normative e l'erogazione di servizi di qualità sempre più attinenti ai bisogni emergenti.

Degno di nota l'intensificazione dei rapporti e delle collaborazioni con la Cooperativa Coop.Ser. nell'ottica della presa in carico globale dell'utenza.

Diffuse e ormai conosciute le modalità di erogazione sinergiche dei servizi: dall'assistenza domiciliare di La Cordata integrata con l'erogazione di servizi di pulizia e/o di fornitura di pasti a domicilio di Coop.Ser. (grazie al Centro Cottura Coop.Ser. Bistrot nato nel 2016 e sito in Sabbio Chiese), all'erogazione di Centri Estivi completi di servizi educativi, di sanificazione e di ristorazione collettiva; passando per attività di inserimento lavorativo integrati con percorsi educativi di autonomia o ancora di progetti psico – educativi nelle scuole integrati con l'erogazione di refezione scolastica e di educazione alimentare.



La nostra missione...

La Cooperativa si ispira e si attiene ai principi fondanti la nostra missione...

- **EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dell'utente. Le regole fondanti i rapporti fra utenza e accesso ai servizi sono uguali per tutti. Non viene fatta alcuna distinzione per sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità del servizio sia nelle diverse aree del territorio che fra le diverse categorie o fasce di utenti.

- **IMPARZIALITA'**

La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **CONTINUITA'**

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi di Assistenza Domiciliare (SAD/SADH) e ad Personam vengono forniti in modo da ottimizzare il rapporto tra le risorse impiegate e i risultati raggiunti considerando la sostenibilità economica del servizio e la piena soddisfazione del cliente.



COSA OFFRIAMO

Servizio Ad Personam Scolastico

Cooperativa La Cordata Soc. Coop Onlus ha maturato nel servizio ADP un'esperienza pluriennale nel territorio del Garda Bresciano e della Vallesabbia e considera il servizio all'integrazione e assistenza scolastica come imprescindibile poiché collocato all'interno di una filiera che tiene conto delle varie fasi di vita della persona con disabilità. L'ingresso nel mondo della scuola rappresenta, dopo la certificazione del minore, la prima concreta attività di sostegno del minore e della sua famiglia.

Per rispondere in modo appropriato e globale ai bisogni del minore con disabilità e della sua famiglia la Cooperativa ritiene indispensabile la formazione continua degli educatori impegnati nel servizio, attraverso le proposte formative e l'impiego di personale altamente qualificato.

L'approccio metodologico adottato, nell'ottica della centralità del servizio di assistenza ed integrazione, si fonda pertanto sull'idea che le figure professionali impegnate debbano da un lato integrare i multi stakeholders e dall'altro possedere buone capacità multidisciplinari per la realizzazione del progetto di vita del minore.

Pertanto si garantisce:

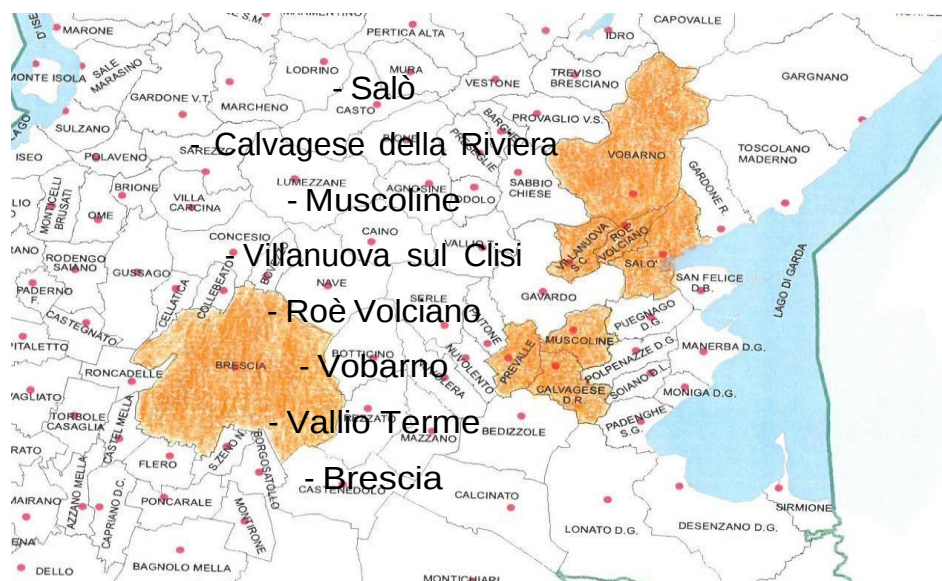
- assistenza educativo – assistenziale durante la frequenza delle ore scolastiche in stretta sinergia con il Corpo Docenti e l'Insegnante di Sostegno;
- assistenza presso doposcuola e/o servizi extrascolastici ed estivi con l'ausilio di educatori specializzati a sostegno dell'apprendimento, anche tramite la partecipazione a laboratori diversificati per esigenze educative ed età;
- assistenza nel tragitto casa-scuola;
- raccolta e analisi dei dati e informazioni sugli utenti e le loro necessità e difficoltà reali;
- consulenza e coinvolgimento del territorio e delle famiglie.



UTENTI ASSISTITI TRIENNIO 2021-2024

GRADO D'ISTRUZIONE SCOLASTICA	Numero utenti medio / Anno scolastico
Scuole dell'infanzia	12 utenti
Scuole Primarie	36 utenti
Scuole secondarie di Primo Grado	10 utenti
Scuole secondarie di secondo grado	21 utenti

TERRITORI COMUNALI IN CUI È STATO SVOLTO IL SERVIZIO TRIENNIO 2021-2024



La Cordata Via Rossini, 24 - 25077 ROE' VOLCIANO (BS) - Tel 0365 63011 e Fax 0365 556126
E-mail: info@lacordata.com sito web: www.lacordata.com
Cod. Fisc. 02918360179 – P.IVA 00705440980 Reg. Soc. Trib BS n. 36730 – C.C.I.A.A. 304895



MODALITÀ DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE (COORDINAMENTO - CONTROLLO - FORMAZIONE PERMANENTE - SUPERVISIONE)

GESTIONE E CONTENIMENTO DEL TURN-OVER



La Cooperativa investe sul welfare individuale e di gruppo di lavoro attraverso le seguenti azioni:

- promuovere il senso di appartenenza alla Cooperativa anche tramite benefits e opportunità offerte ai soci lavoratori della Cooperativa oltre che tramite l'organizzazione di iniziative conviviali di gruppo aperte a tutti i dipendenti e i percorsi di avvicinamento e conoscenza reciproca tra gli stessi e i membri del Cda;
- garantire un ambiente di lavoro positivo e sicuro;
- garantire adeguate procedure di lavoro;
- concedere un'adeguata autonomia lavorativa;
- strutturare spazi d'ascolto e di confronto con l'obiettivo di rilevare punti di forza e di riconoscere eventuali criticità, promuovendo la risoluzione da parte dell'équipe di lavoro.

Le azioni che la Cooperativa mette in atto al fine di favorire la continuità di lavoro sul servizio, sono:

- ✓ vicinanza del luogo di lavoro a quello del domicilio dell'assistente;
- ✓ integrazione del part-time assegnato per il servizio all'integrazione con un monte ore aggiuntivo (es.: servizi pomeridiani come la B1 sullo stesso minore per garantire continuità progettuale e relazionale con la famiglia, richiesta di sostituzioni sui servizi diurni e residenziali ecc.);
- ✓ offerta di percorsi di supervisione e formativi ad hoc, attentamente pensati sulla base dei bisogni espressi dagli operatori;
- ✓ programmazione del lavoro basata sulla logica aziendale organizzata per obiettivi e processi;
- ✓ presenza costante e supporto qualificato del Coordinatore per rafforzare l'identità lavorativa degli assistenti e accogliere e risolvere con immediatezza le criticità;
- ✓ presenza della figura del referente delle risorse umane per la cura e la crescita del capitale umano dell'organizzazione;



- ✓ presenza del Responsabile dei Servizi per favorire i processi di mobilità interna del personale in contrasto al burn out;
- ✓ concessione delle ferie spettanti durante dei periodi liberamente scelti dai lavoratori;
- ✓ concessione dell'anticipo TFR anche al di là di quanto previsto dalla normativa;
- ✓ puntualità nell'erogazione degli emolumenti.

GESTIONE DELLE SOSTITUZIONI



È un dovere imprescindibile della Cooperativa garantire costantemente la presenza di un operatore per rispondere alle esigenze e ai bisogni degli utenti, delle loro famiglie e delle scuole limitando allo stretto necessario le sostituzioni degli operatori nel corso dell'anno scolastico.

Il coordinatore del servizio si impegna quindi a garantire sostituzioni temporanee o permanenti con tempestività, utilizzando i seguenti strumenti:

- *adozione di un piano di disponibilità degli operatori*
- *istituzione di figure jolly:*

PRASSI A SOSTEGNO DELL'OPERATORE E PREVENZIONE DEL BURN-OUT

La prevenzione del burn-out rientra tra gli obiettivi principali della Direzione e il livello dello stesso è attentamente monitorato dal Responsabile Risorse Umane e dal Responsabile dei Servizi tramite il questionario di soddisfazione operatori,



La Cooperativa, consapevole che il rischio "burn-out" sia particolarmente alto per le professioni d'aiuto, nelle quali vengono utilizzate non solo competenze tecniche ma anche



abilità sociali ed energie psichiche per soddisfare i bisogni degli utenti, adotta le seguenti *prassi di servizio*:

- organizzazione di equipe periodiche, presidiate dal Coordinatore, per fornire agli operatori uno spazio di appartenenza, confronto con i colleghi e supporto emotivo;
- istituzione di uno “sportello ascolto” settimanale, in cui il Coordinatore incontra i dipendenti che ne ravvedono il bisogno, per un fornire un sostegno alla persona;
- promozione di corsi di supporto al ruolo (ad esempio per la gestione della relazione con i famigliari) e di master specialistici per approfondire le competenze tecniche;
- organizzazione di momenti di socialità anche tramite la messa a disposizione di materiali, strumenti informatici e luoghi della Cooperativa, dedicati al confronto e convivialità;
- coinvolgimento degli assistenti nei processi decisionali (ad esempio per l’organizzazione di iniziative extrascolastiche);
- rotazione sui casi di maggior complessità emotiva e fisica;
- monitoraggio del carico di lavoro e del bilanciamento dei periodi di ferie;
- disponibilità del supporto di figure interne alla Cooperativa, specializzate in psicologia e psichiatria, a richiesta.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE COSTANTE

La Cooperativa, nell’ottica del miglioramento e del costante aggiornamento garantisce tutti gli anni attività formative rivolte alle varie aree di interesse: sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, acquisizione delle competenze specifiche a vari livelli, approfondimento tematiche di interesse dell’area...

Corso	Numero Ore	Argomenti
Sicurezza e Igiene del Lavoro	12	Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro – Rischio Alto;
	6	Aggiornamento
	8	Rischio Antincendio
	12	Primo Soccorso



Competenze di Base	3	Ruoli, compiti e funzione dell'Assistente ad Personam
	3	Strumenti per la valutazione funzionale nell'ambito della disabilità di minori
Competenze intermedie	4	La comunicazione e il piano di intervento educativo
	4	La gestione dei comportamenti - problema

STRUMENTI DI SUPERVISIONE

La Cooperativa garantisce strumenti di supervisione a favore sia del Coordinatore che

dell'equipe degli assistenti; nello specifico:

per il *Coordinatore*:

- partecipazione ai tavoli di coordinamento interni che favoriscono il confronto diretto tra più professionalità in merito a oggetti di lavoro comuni e trasversali, sia legati ad aspetti tecnici che gestionali;
- consolidamento del proprio ruolo grazie al confronto con altri coordinatori di altre Cooperative del territorio aventi la stessa funzione;

per il *gruppo degli assistenti*:

- almeno cinque équipes di gruppo all'anno, presidiate dal Coordinatore, per riflettere sulle peculiarità legate ai casi seguiti e per confrontarsi con i colleghi al fine di rispondere in modo più adeguato possibile alle esigenze degli utenti; il confronto in gruppo permette un'elaborazione con i colleghi fondamentale per riflettere sulla pratica in modo partecipato e per elaborare strategie di intervento adeguate.
- momenti di supervisione sul campo, da parte del Coordinatore, che mette a disposizione la propria esperienza e le proprie competenze professionali per momenti di osservazione strutturata, in orario scolastico e alla presenza dell'utente, al fine di sostenere l'assistente nell'individuazione degli obiettivi di lavoro e delle strategie educative da utilizzare con il singolo minore o in riferimento al gruppo classe per implementare il processo di inclusione.



Servizio Educativo Domiciliare rivolto a minori e adulti con disabilità

La nostra Cooperativa offre un Servizio Educativo Domiciliare qualificato, rivolto non solo a minori e adulti con disabilità. Il nostro approccio personalizzato si propone di rispondere alle specifiche esigenze di ciascun individuo, promuovendo il loro sviluppo personale e il benessere all'interno del contesto familiare e sociale.

Interventi per Minori:

Sviluppo Personale:

Offriamo interventi educativi mirati a favorire la crescita e l'autonomia del minore, stimolando relazioni positive con i membri della famiglia e con il contesto scolastico.

Sostegno Familiare:

Supportiamo le famiglie nel loro ruolo educativo, attraverso:

- L'educazione all'ascolto e comprensione dei bisogni scolastici e personali del minore.
- La definizione condivisa e l'osservazione reciproca delle regole educative.
- La promozione dell'interesse dei genitori per il percorso scolastico dei propri figli.
- La guida ai genitori nella gestione dei rapporti con servizi e istituzioni.
- L'applicazione pratica dei principi educativi nella gestione delle risorse familiari e nel rispetto delle dinamiche del nucleo.

Interventi per Adulti:

Supporto Personalizzato: Offriamo interventi specifici per adulti con disabilità, mirati a migliorare l'autonomia e l'integrazione sociale.

Questi interventi possono includere attività quotidiane, supporto nella gestione delle relazioni e assistenza nella pianificazione di attività significative.



Sostegno alla Famiglia: Analogamente a quanto offerto per i minori, forniamo sostegno alle famiglie di adulti con disabilità, facilitando una comunicazione efficace e la comprensione delle necessità individuali.

Collaborazione con la Scuola e i Servizi Sociali:

In collaborazione con le scuole, lavoriamo alla definizione di progetti individualizzati di sostegno all'apprendimento, garantendo un approccio coordinato e dinamico, con incontri periodici per valutare i progressi e riorientare le strategie educative se necessario.

Con il Servizio Sociale, monitoriamo l'efficacia delle nostre attività, programmando eventuali percorsi alternativi per garantire il miglior rendimento scolastico e la qualità della vita dei nostri utenti.

Il nostro Servizio Educativo Domiciliare rappresenta un'opportunità unica per sostenere il benessere di minori e adulti con disabilità, promuovendo un ambiente familiare inclusivo e supportivo. Siamo impegnati a costruire relazioni di fiducia e a fornire un supporto concreto e personalizzato per ogni famiglia.

Dopo di Noi

La cooperativa sociale **La Cordata**, mette a disposizione la propria esperienza pluridecennale, nell'area disabilità, per proporre Programmi “**Dopo di noi**”, previsti dalla [Legge 22 giugno 2016, n. 112](#), e successive indicazioni regionali, nella quale le persone con disabilità grave possono accedere a seguito di verifica dei requisiti e dopo la valutazione multidimensionale di competenza dell'Ambito territoriale.

La cooperativa **La Cordata** negli anni ha creato una buona rete territoriale tra servizi pubblici ed enti no profit rivolti al sostegno della disabilità, tale da poter garantire buone prassi ed operatività nei percorsi di emancipazione della persona con disabilità adulta dalla famiglia di origine o dalla condizione di vita presso i servizi residenziali.

A seguito dell'elaborazione di un Progetto individuale è possibile avviare un percorso di emancipazione della persona con disabilità adulta. In quest'ottica il Progetto



Individuale assume il valore di Progetto di Vita in quanto determina un graduale cambiamento della prospettiva esistenziale della persona con disabilità. Il ruolo fondamentale della cooperativa si basa nell'affiancamento sia della persona disabile che dei familiari coinvolti nel percorso.

Interventi di natura gestionale:

- per favorire l'autonomia e la gestione della vita quotidiana;
- per promuovere percorsi di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine;
- per sostenere interventi di domiciliarità presso soluzioni alloggiative che si configurano come Gruppi appartamento o Cohousing/housing;
- di supporto e affiancamento al contesto familiare, durante il percorso d'uscita del proprio familiare.



Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D./S.A.D.H.)

Il servizio nasce con lo scopo di dare sostegno e sollievo alle famiglie in cui sono presenti persone anziane, disabili, adulti in situazioni di disagio.

Gli obiettivi che la Cooperativa si prefigge di raggiungere con il servizio sono i seguenti:

- ✓ assicurare prestazioni che consentono di rimanere il più a lungo possibile agli utenti di vivere presso la propria abitazione e quindi di conservare le proprie abitudini



quotidiane, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma;

- ✓ garantire assistenza dopo un ricovero ospedaliero;
- ✓ prevenire e/o ritardare l'ingresso in strutture residenziali;
- ✓ aiutare le famiglie nella comprensione e nella gestione di problematiche legate a situazioni patologiche gravi e di lunga-assistenza;

Ad ogni persona assistita è garantito un progetto personalizzato che rispetta le sue caratteristiche e i suoi bisogni. Il progetto è curato dall'Assistente Sociale e viene condiviso con il soggetto interessato ed i suoi familiari. L'assistente sociale è il punto di riferimento durante tutto il percorso di assistenza.

Le prestazioni

Attività di assistenza alla cura della persona:

- ✓ Igiene personale (attività di assistenza diretta e cura alla persona quali: bagno assistito, cura della persona, vestizione, alzata dal letto);
- ✓ Educazione alla salute e prestazioni sanitarie di semplice attuazione (massaggi e frizioni; mobilizzazione; corretta deambulazione; controllo dell'evoluzione di irritazioni al fine di evitare la formazione di piaghe);
- ✓ Aiuto nella somministrazione di pasti e assistenza alla nutrizione;
- ✓ Integrazione di programmi riabilitativi (aiuto e assistenza nelle attività motorie prescritte agli allettati);
- ✓ Trasporto e accompagnamento dell'utente per visite mediche e terapie;

Attività di assistenza per il governo, l'igiene dell'alloggio e la conduzione del nucleo familiare:

- ✓ Pulizia degli alloggi e dei vani ad uso dell'utente;
- ✓ Riassetto e sanificazione del bagno;
- ✓ Spesa e commissioni varie all'interno del territorio comunale;
- ✓ Aiuto nella preparazione dei pasti;
- ✓ Lavaggio, stireria e cucito del vestiario e della biancheria dell'utente



- ✓ Attività di accompagnamento, all'interno del territorio comunale, presso familiari, vicini e presso luoghi di interesse socio-culturale, per mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali.

Attività di segretariato sociale, di aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso gli uffici

Attività di assistenza socio sanitaria (con personale OSS):

- ✓ Correzione posture;
- ✓ Misurazione pressione;
- ✓ Misurazione glicemia;
- ✓ Introduzione e formazione all'utilizzo di ausili;
- ✓ Verifica della corretta assunzione di farmaci prescritti.

Attività integrative e complementari:

- Valutazione della condizione fisica e psicologica dell'assistito al fine di sollecitare l'intervento di altre prestazioni (per esempio infermieristiche, fisioterapiche, psicologiche ed educative);
- Stimolazione dell'autonomia residua della persona ed intervento educativo sui parenti, sul vicinato o sul volontariato, per mantenere vive forme di solidarietà e stimolare l'integrazione sociale.
- Partecipazione alle riunioni di programmazione e valutazione dei singoli interventi sui casi (EQUIPE);
- Registrazione e rendicontazione mensile delle prestazioni effettuate presso i singoli utenti;
- Segnalazioni da parte degli operatori al Coordinatore e all'Assistente sociale dell'insorgere di eventuali problemi e variazioni della situazione individuale e



familiare che possano comportare modifiche rispetto al programma di interventi previsti.

La Cooperativa è in grado di garantire tutte le prestazioni indicate attraverso l'apporto di n. 50 ASA assunte presso la Cooperativa, n. 10 OSS, n. 10 educatori professionali, n. 2 infermiere e n. 3 fisioterapisti. La Cooperativa ha inoltre in atto una collaborazione con un Medico Geriatra a disposizione per eventuali e ulteriori approfondimenti in merito alla situazione sanitaria degli utenti assistiti.

TERRITORI COMUNALI IN CUI È STATO SVOLTO IL SERVIZIO **TRIENNIO 2022-2024**

La Cooperativa possiede tra i propri scopi statutari quello di sviluppare i legami con il territorio di appartenenza. Per questo la Cooperativa opera esclusivamente nel territorio della Valsabbia e del Garda Bresciano e, in specifico:

- *ALTA VALLE SABBIA: Bagolino, Pertica Alta, Pertica Bassa, Capovalle, Treviso Bresciano, Casto, Mura e Vestone.*
- *CONCA D'ORO: Agnosine, Bione, Odolo e Preseglie*
- *MEDIA VALLE SABBIA: Barghe, Provaglio V.S., Sabbio Chiese, Vobarno*
- *BASSA VALLE SABBIA: Roè Volciano, Villanuova s/C, Prevalle, Paitone, Serle.*
- *ALTO GARDA: Gargnano, Tremosine, Toscolano Maderno, Salò, Valvestino, Magasa.*
- *VALTENESI: Manerba d/G, Moniga d/G, Soiano d/L, Padenghe s/G, Puegnago, Polpenazze.*



Servizi Migliorativi

SERVIZI DI SUPPORTO PSICOLOGICO



La Cooperativa, grazie all'esperienza maturata nei servizi rivolti alla terza età, ha sviluppato una serie di interventi e prestazioni volte a fornire servizi di supporto psicologico in particolare rivolti a quella fascia di popolazione anziana che presenta una forma di decadimento cognitivo di grado lieve-moderato, la quale, vivendo ancora al proprio domicilio, viene accudita dalla famiglia di appartenenza mediante caregiver informali, quali familiari e/o assistenti private (badanti), con il supporto di caregiver formali, quali operatori A.S.A./O.S.S. (servizio SAD, etc). L'intento primario risulta essere la necessità di promuovere il benessere psico-fisico-sociale e conseguentemente migliorare la qualità di vita dell'anziano in oggetto e del suo contesto familiare.

Nello specifico gli obiettivi che il servizio intende soddisfare sono di seguito elencati:

- ✓ Migliorare la qualità di vita dell'anziano con deterioramento cognitivo e del suo sistema-famiglia (con particolare riferimento al caregiver informale).
- ✓ Potenziare l'offerta d'intervento domiciliare.
 - fornire informazioni utili al mantenimento dell'autonomia dell'anziano il più a lungo possibile ritardando così una possibile ma, talvolta, prematura istituzionalizzazione.



- ✓ Consolidare le sinergie tra enti locali ed associazioni appartenenti al territorio, promuovere la mobilitazione dei volontari
 - Si prevede il coinvolgimento di Associazioni di Volontariato presenti sul territorio, aiuto e supporto fondamentale per l'anziano e la propria famiglia.

GLI INTERVENTI

Il servizio di supporto psicologico consta di interventi individualizzati, domiciliari, di gruppo, di auto – mutuo aiuto per i caregiver e le famiglie di riferimento nonché di interventi di comunità

➤ intervento con l'anziano

Intervento psicologico/neuropsicologico.	L'intervento neuropsicologico, previsto al domicilio, rivolto all'utente affetto da demenza è volto a sollecitare e mantenere le capacità cognitive residue (Stimolazione cognitiva). Lo psicologo procederà, laddove possibile, all'addestramento del caregiver di un protocollo riabilitativo neuropsicologico da effettuare al domicilio.
Intervento educativo.	L'affiancamento educativo domiciliare si pone come obiettivo quello di stimolare le abilità cognitive residue dell'anziano affetto da decadimento cognitivo con lo scopo di mantenerlo il più autonomo possibile contestualmente ai deficit presentati.
Ciclo di Stimolazione Cognitiva	Interventi di gruppo il cui intento è sollecitare e mantenere "un ottimale livello delle funzioni fisiche, psicologiche e sociali dell'individuo" contestualmente



	ai deficit presentati mediante l'implementazione di <u>trattamenti non farmacologici</u> (Stimolazione cognitiva, approccio capacitante).
--	---



intervento con il caregiver

Intervento psicoeducativo.	Si pone come obiettivo quello di migliorare la qualità di vita del caregiver e conseguentemente dell'anziano affetto da demenza fornendo conoscenze ed informazioni relative alla gestione della sintomatologia rilevata (deficit cognitivi, disturbi comportamentali).
----------------------------	---

Gruppo psicoeducativo. (gruppo di supporto per il familiare)	Prevede l'attuazione di incontri psicoeducativi, rivolti ai caregiver e alle famiglie, in cui si affrontano tematiche inerenti alla gestione delle patologie dementigene.
---	---



interventi rivolti alla popolazione

Corso di potenziamento della memoria	Training cognitivo rivolto all'adulto sano mediante il quale si approfondisce il funzionamento della memoria e si apprendono strategie per renderla più efficace.
--------------------------------------	---

Laboratorio di memoria	Intervento di gruppo rivolto all'anziano fragile sano il cui intento è di mantenere le capacità cognitive presentate.
------------------------	---



ALTRI SERVIZI DI SUPPORTO



Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via G. Rossini, 24 - 25077 ROE' Volciano (BS)
C.F. e P.IVA 01750010963
N° Iscriz. Albo Nazionale Cooperative A-145002
Tel.: 0365 63011 - Fax: 0365 556126

L'organizzazione e la gestione di servizi di supporto per le fasce fragili della popolazione è divenuta una necessità sempre più incombente nella società attuale soprattutto per rispondere alla complessità e diversità dei bisogni nonché per far fronte alla scarsità di risorse.

In particolare diversi sono i fattori che nell'ultimo decennio hanno portato la Cooperativa ad organizzare e gestire una serie di servizi (erogati anche privatamente senza passaggio diretto con il Servizio Sociale di Base o Specialistico) di supporto e complementari alla rete dei servizi esistenti:

- ✓ Aumento popolazione anziana;
- ✓ Meno persone in età da lavoro;
- ✓ Minori risorse disponibili per sostenere la spesa pubblica;
- ✓ Nuovi bisogni.

La Cooperativa, nella consapevolezza che i bisogni emergenti sono assai variegati e specifici e, in considerazione della conformazione del territorio di riferimento, ha negli anni sviluppato un lavoro di rete che consente l'erogazione e la gestione dei seguenti servizi di supporto, anche attraverso l'ausilio di volontari e di Lavoratori Socialmente Utili:

- ✓ **PULIZIE E GOVERNO DELL'ALLOGGIO:** Il servizio è già inserito quale prestazione integrativa al servizio SAD per quanto attiene pulizie quotidiane di lieve entità. In collaborazione con la Cooperativa Coop.Ser., La Cordata è in grado di garantire servizi di pulizia più complessi quali disinfezione, sanificazione, traslochi, sgomberi, taglio del verde, manutenzione giardino, pulizia camini, pulizie in altezza.



- ✓ **SERVIZIO TRASPORTI:** Grazie alla disponibilità di automezzi di proprietà della Cooperativa (n. 10 autovetture e n. 2 pulmini) la Cooperativa è in grado di fornire servizi di trasporto per persone fragili o semplicemente prive di supporto familiare.

Il servizio può essere messo a disposizione per:

- Recarsi a visite mediche;
- Disbrigo pratiche presso Enti territoriali e di pubblica utilità;
- Recarsi presso Strutture e/o Centri Socio – sanitari e di riabilitazione;
- Recarsi presso Strutture Termali;
- Partecipazione ad attività socializzanti, di formazione o di addestramento.



- ✓ **SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO:** In collaborazione con la Cooperativa Coop.Ser. che dal 2015 ha attivato un servizio di ristorazione collettiva con allestimento di un Centro Cottura denominato Coop.Ser. Bistrot sito in Sabbio Chiese, la Cooperativa è in grado di fornire un servizio

di consegna pasti monoporzione

o servizio pasti in pluriporzione per strutture socio – sanitarie – assistenziali,

servizi educativi, servizi scolastici e/o Centri Estivi. Il pasto è interamente preparato e

confezionato presso il Coop.Ser. Bistrot che si avvale di fornitori locali di prodotti km 0 e

biologici. La consegna è garantita grazie ai mezzi di proprietà all'uopo adibiti e autorizzati alla consegna dei pasti.



- ✓ **OPERATORE DI RETE:** La varietà dei bisogni emergenti unita alla varietà di servizi erogabili “dal e nel territorio” comporta la necessità di un punto di riferimento che possa “fare sintesi” e fornire indicazioni e informazioni precise al cittadino. Per questo la Cooperativa ha messo a disposizione dei cittadini un punto informativo presso gli Uffici della Cooperativa (Via G. Rossini, 24 – Tormini di Roè Volciano) che è in grado di fornire lettura del bisogno, informazioni, modulistica e collegamento con i Servizi Sociali di Base e Specialistiche



relativamente alle seguenti categorie di utenza: ANZIANI, DISABILI, PRIMA INFANZIA, GIOVANI, SALUTE MENTALE, INSERIMENTO LAVORATIVO

ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Di norma gli interventi sono attivati entro i 3 giorni lavorativi successivi alla ricezione della richiesta.

In caso di rilevazione di bisogno urgente, la presa in carico avviene entro 24 ore dalla ricezione della richiesta.

Tutti i servizi offerti saranno svolti di norma, in orario diurno nella fascia compresa tra le 7.00 e le 20.00, sette giorni su sette comprese le festività, in modo flessibile e sulla base dei bisogni dei singoli utenti.



DIRITTI DEGLI UTENTI

IMPEGNI E GARANZIE

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI:

- è consegnata ai familiari dell'utente del servizio al momento della richiesta di intervento;
- è consegnata alla Pubblica Amministrazione titolare del servizio pubblico e ai diversi soggetti che con la cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede della cooperativa;
- potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

LA COOPERATIVA SI IMPEGNA:

- nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.
- ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

LA COOPERATIVA ASSICURA:

- una valutazione accurata ed attenta attraverso incontri per individuare i bisogni di sostegno di utente e famiglia;
- un progetto di intervento personalizzato per ogni utente;
- la verifica e la condivisione periodica delle attività svolte;
- trasparenza e chiarezza mediante la stipula di un contratto concordato con la famiglia e il servizio sociale;
- tempestività nella presa in carico;



- impiego di personale formato e qualificato;
- puntualità nell' arrivo di ogni operatore sul luogo di lavoro all'ora prestabilita ed immediato avviso in caso di imprevisto;
- prontezza ed immediatezza nelle sostituzioni dell'operatore in caso di necessità;
- affidabilità dell'operatore nei riguardi della riservatezza e privacy dell'utenza;
- disponibilità nell'ascolto di ogni tipo di proposta, suggerimento e reclamo ed efficace risoluzione;
- indagini periodiche attraverso interviste o questionari per rilevare il gradimento del servizio.

COPERTURE ASSICURATIVE

Tutti gli operatori della Cooperativa LA CORDATA sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

La cooperativa garantisce ai propri operatori l'applicazione dei contratti collettivi nazionali di settore, nonché il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

DIRITTO ALLE INFORMAZIONI

La Cooperativa assicura la piena e tempestiva informazione degli utenti circa la modalità di prestazione del servizio ed ogni eventuale variazione.

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni riguardo a leggi e regolamenti inerenti il servizio ed accedere alle informazioni che li riguardano. Il cittadino ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

In ogni caso vengono assicurate e periodicamente verificate la chiarezza, la comprensibilità e l'accessibilità al pubblico dei documenti.



OBBLIGHI DEGLI UTENTI

Gli utenti che usufruiscono dei servizi della Cooperativa La Cordata devono rispettare alcune disposizioni al fine di garantire funzionalità al servizio.

- È possibile contattare il numero telefonico privato degli operatori solo ed esclusivamente per comunicazioni che riguardano le assenze dell'utente. Per qualsiasi evenienza è possibile contattare il Coordinatore e/o l'Ufficio Servizi Sociali;
- Non è possibile chiedere all'operatore informazioni relative agli altri utenti del servizio;
- Il servizio è rivolto solo ed esclusivamente agli utenti designati e non ad altri componenti familiari e/o conviventi, seppur in difficoltà;
- È necessario che l'utente avvisi ogni volta che sarà assente per periodi brevi o lunghi e così anche in occasione del rientro.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di garantire la qualità delle prestazioni il Responsabile Gestione Qualità assicura l'adozione e applicazione costante di un sistema di gestione della qualità rispondente ai principi di miglioramento continuo e orientamento al cliente, in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

A tal scopo, si occupa della redazione di tutta la documentazione prevista, la personalizza e aggiorna continuamente. Redige il manuale della qualità e le procedure, promuove la condivisione dei principi adottati dalla cooperativa attraverso il coinvolgimento dei collaboratori nel processo di miglioramento continuo. Coordina le attività utili a misurare e valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio e si pronuncia sui reclami dopo aver sentito il coordinatore del servizio.





VERIFICHE DI GRADIMENTO

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, la Cooperativa attiva strumenti di partecipazione degli utenti, dei familiari e delle amministrazioni territoriali interessate attraverso confronti diretti e somministrazione di questionari di gradimento.

COME RECLAMARE

L'utente e la famiglia possono presentare reclami e segnalazioni anche in forma orale, telefonando o recandosi in Cooperativa o tramite i Servizi Sociali territorialmente competenti. La Cooperativa si impegna a rispondere entro il termine di 15 giorni dalla ricezione della segnalazione.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per usufruire delle prestazioni offerte il cittadino può rivolgersi sia ai servizi sociali territoriali che privatamente alla Cooperativa ai seguenti recapiti:

Sede Legale - Amministrativa
Roè Volciano (BS), Via Rossini, 24
TEL. 0365/63011

SERVIZI AREA ANZIANI
Dott.ssa Nicoletta Elena
Cell. 339/2546351
Mail sad@lacordata.com

SERVIZI AREA DISABILITA' MINORI
Dott.ssa Francesca Fogliata
Cell. 340-8699558
Mail adpersonam@lacordata.com

SERVIZI PSICOLOGICI
Dr.ssa Federica Podda
Cell. 339/7538278
Mail federica.podda@lacordata.com
roberta.baruzzi@lacordata.com

SERVIZI GENERICI E INFORMATIVI
Direttore Tecnico Dr.ssa Sabrina Pasquali
Cell. 333/4370484
Mail info@lacordata.com
Sito Web www.lacordata.com