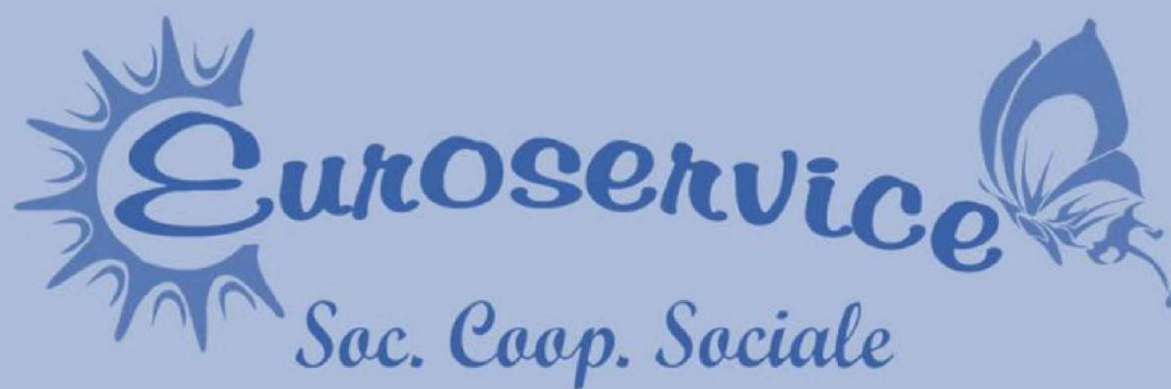




Carta dei Servizi



Gentile Utente, con questo documento Le presentiamo la Cooperativa Sociale Euroservice.

La Carta dei Servizi costituisce l'insieme dei valori e degli obiettivi che ci prefiggiamo, rispetto ai quali occorre un riscontro continuo da parte Sua sulla bontà e l'efficacia della nostra azione affinché il nostro operato sia sempre teso al miglioramento continuo e Lei e tutti gli altri assistiti trovino il giovamento atteso.

I servizi che erogiamo si basano sui seguenti valori:

Centralità della persona: riconosciamo che l'azione propria e dei propri operatori parte dal riconoscimento

della sacralità della vita umana e della centralità della persona e dei suoi bisogni; **Partire dal**

positivo: Ogni persona, ogni comunità, per quanto precaria sia, rappresenta una ricchezza e ha un proprio "patrimonio vitale" da valorizzare;

Integrazione: Integrazione tra organizzazioni, saperi, forze, risorse, professionalità, civiltà e culture;

Responsabilità: Ogni persona è membro comunitario. Costituisce una ricchezza e ha un proprio "corredo vitale", che rafforza la dignità di ognuno e ne amplifica il senso di responsabilità. La dignità dell'individuo viene salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure, per confermare e dividerne il valore dei contenuti:

- attenzione alla qualità della vita degli Utenti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto umano con l'Utente e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un Servizio socio-sanitario a misura di Persona;
- integrazione delle esigenze dell'Utente, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali per una rete di sostegno più efficace;
- realizzazione di un modello di servizio che valorizzi le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutti i servizi;
- organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

Su tali basi costruiamo i nostri servizi, fondati su un Patto di collaborazione e condivisione tra tutti gli attori interessati, a iniziare dai nostri utenti.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

La Direzione



IL PRESIDENTE
ANGELA CANTALI

EUROSERVICE
Società Cooperativa Sociale
Sede in Maniaco (CT)
Corso Margherita, 175
P. IVA 03754780876

1. Chi Siamo

La Cooperative Euroservice nasce a Maniace, nel mese di luglio dell'anno 2000 dalla volontà e dall'impegno di un gruppo di donne attivamente impegnate in varie esperienze di volontariato e in diversi settori educativi. Il suo punto di partenza fu nel Comune di Maniace, dove iniziarono a erogare servizi di assistenza domiciliare a persone anziane e disabili non autosufficienti. Questi servizi furono un valido aiuto per le persone che avevano bisogno di assistenza per condurre una vita autonoma e dignitosa nelle loro case. Con il passare del tempo, la Cooperativa Euroservice ha continuato a crescere e a evolversi. La sua espansione ha portato i suoi servizi a raggiungere diverse parti della Sicilia, tra cui le province di Catania, Messina, Trapani, Agrigento, Palermo, Ragusa, Caltanissetta ed Enna. Questa espansione geografica ha consentito alla cooperativa di offrire il proprio supporto a un numero sempre maggiore di utenti in diverse comunità. La gamma dei servizi offerti dalla Cooperativa Euroservice è cresciuta notevolmente nel corso degli anni, fornendo servizi ad anziani, minori, disabili e non abbienti. Ha sviluppato partnership con istituzioni locali, enti pubblici e altre organizzazioni per migliorare ulteriormente la qualità dei servizi offerti e garantire una copertura più ampia sul territorio.

La cooperativa è iscritta:

- al registro prefettizio delle cooperative al numero 492 del 18/11/02
- alla sezione cooperazione, produzione e lavoro al numero 2117/PL
- al numero 1455 della sezione sociale ai sensi dell'art. 1 lettera A, legge 381/91
- all'albo regionale previsto dall'art.26 della L.R 22/86 sezione inabili al numero 1647 del 10/02/2003 per l'assistenza domiciliare
- all'albo regionale previsto dall'art.26 della L.R 22/86 sezione anziani al numero 1646 14/02/2003 per l'assistenza domiciliare
- all'albo regionale previsto dall'art.26 della L.R 22/86 sezione minore al numero 4118 del 18/03/2015
- all'albo delle società cooperative di Catania con il n. 16630
- al n. 38 del registro provinciale degli enti che svolgono il servizio igienicopersonale a soggetti portatori di handicap grave
- al n. 61 del registro provinciale degli enti che svolgono il servizio di trasporto a soggetti portatori di handicap grave frequentanti istituti superiori e quelli dell'obbligo nella provincia di Catania.
- all' albo regionale degli enti di servizio civile classe 4^ codice di accreditamento NZ05187

La Cooperativa Euroservice è in possesso delle seguenti certificazioni:

- ★ certificato di qualità **ISO 9001:2015** rilasciato IN PRIMA EMISSIONE in data 04/11/2014. EMISSIONE CORRENTE in data 31/10/2023 e con validità sino al 03/11/2026 certificato numero CQ3025 rilasciato da SMC

★ certificato di qualità **UNI 11034:2003** rilasciato in data 26/05/2023 e con validità sino al 25/05/2026 certificato numero DeA/P280P41 rilasciato da DEA SRL

★ Certificato di qualità **UNI 11010:2016** rilasciato in data 15/09/2025 e con validità sino al 14/09/2028 certificato numero DeA/P305SS rilasciato da DEA SRL

2. Cosa facciamo

La nostra organizzazione interna è la seguente:

Presidente	Il presidente è il rappresentante legale del Consorzio e presiede le riunioni del Consiglio di amministrazione. Cura i rapporti con i soci, con le reti nazionali e con i soggetti istituzionali, presidia l'andamento economico finanziario e gestionale. È responsabile del personale.
Gestione bandi e contratti:	L'ufficio, in relazione alla partecipazione a bandi e contratti per conto delle proprie associate in general contractor ♦ predisporre gli atti richiesti dalle procedure ♦ gestisce la comunicazione con gli enti pubblici ♦ monitora l'andamento e gli adempimenti contrattuali dei servizi erogati dalle cooperative socie o in modo diretto dal Consorzio. Offre, inoltre, consulenza su contratti e gare in caso di partecipazione diretta delle cooperative
Progettazione e formazione:	L'ufficio elabora idee progettuali individualmente o attraverso la costituzione di un gruppo di progetto, coordinandolo e verificandone l'operato. Progetta ed organizza attività formative, coordinandosi con la direzione, legge i bisogni formativi espressi e non dalle cooperative socie, al fine di progettare percorsi di formazione qualificanti.
Amministrazione e contabilità:	L'ufficio si occupa dei processi amministrativi e contabili, degli acquisti e dei contratti sia interni che esterni. Offre supporto amministrativo alle cooperative che gestiscono servizi in General Contractor.
Consulenza Qualità	L'ufficio gestisce la Certificazione qualità del Consorzio e affianca le proprie socie nell'implementazione e gestione del sistema Qualità ISO 9001:2015.

3. Servizi erogati

Attualmente la Cooperativa gestisce i seguenti servizi:

Anziani	Progettazione, promozione attivazione e gestione di servizi per la cura e l'assistenza della terza età. I servizi: Assistenza Domiciliare ospedaliera ed in strutture di ricovero, Gestione Case di riposo, Gruppi appartamento, Centri di aggregazione sociale.
Salute mentale	Progettazione, promozione attivazione e gestione di servizi per la cura e l'assistenza a persone con problematiche psichiatriche. I servizi: Case alloggio, Gruppi appartamento, Centri Diurni. Sportelli informativi.
Disabilità	Progettazione, promozione attivazione e gestione di servizi sul territorio per l'assistenza e la cura ed il miglioramento della qualità della vita delle persone diversamente abili. I servizi: Centri Diurni, Assistenza Domiciliare, Trasporto.
Infanzia	Progettazione, promozione, attivazione e gestione di servizi sul territorio a favore dell'infanzia . I servizi: Case famiglia, Asili Nido, Assistenza Domiciliare, centri diurni, ludoteche, assistenza scolastica.
Inserimento lavorativo ed inclusione sociale	Progettazione, promozione attivazione e gestione di servizi per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. I servizi di inserimento: pulizie, cura del verde, trasporti, mensa, assistenza.

4. Principi fondamentali a cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei Servizi

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Tali principi sono:

MUTUALITA'

Lo Scopo Mutualistico della cooperativa consiste non solo nel carattere dell'impresa che fornisce beni, servizi o occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell'impresa, ma anche nella natura dell'attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

DEMOCRATICITA'

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o

socioeconomiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

IMPARZIALITA'

Il comportamento della Cooperativa Euroservice nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la Euroservice provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.

Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L.

196 del 30 giugno 2003.

DIRITTO DI SCELTA

La cooperativa Quadrifoglio garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa Euroservice garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti. Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- ☐ accesso telefonico;
- ☐ il sito internet
- ☐ pubblicazioni specifiche;
- ☐ Carta dei Servizi

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

5. Le aree di intervento

□ Area Educativa

L'intervento domiciliare di tipo educativo è rivolto sia a persone con disabilità certificata sia a nuclei familiari segnalati dagli operatori dei Servizi Sociali, con minori da 0 a 18 anni, caratterizzati da situazioni di crisi familiare, carenze genitoriali, rischio di esclusione o marginalità, difficoltà educative degli adulti nella gestione dei minori 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 familiari. Ha lo scopo di rispondere in maniera personalizzata al bisogno di favorire 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 e approfondita del caso.

L'intervento educativo per persone con disabilità è finalizzato a:

- ★ Potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive del disabile
- ★ Compiere un'osservazione diretta della persona, di competenze e capacità, in modo da articolare un preciso e dettagliato progetto di vita
- ★ 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
- ★ 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 interesse (pubblici uffici, ambiente di lavoro ecc.

L'intervento educativo a favore di famiglie e minori è finalizzato a:

- ★ Contribuire alla consapevolezza dei nodi problematici e all'attivazione di processi di cambiamento;
- ★ Migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare, sostenendo e accompagnando i genitori o gli adulti di riferimento nello svolgimento del ruolo educativo;
- ★ Favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori nel proprio ambiente di vita, attraverso l'accesso alle strutture educative presenti sul territorio (oratorio, centri di aggregazione giovanile, strutture sportive);

- ★ Realizzare un positivo inserimento nell'ambiente scolastico, anche mediante un aiuto nello svolgimento dei compiti e nello studio.

Servizi erogati :

La relazione rappresenta l'elemento centrale del servizio di assistenza domiciliare, poiché qualsiasi attività effettuata nell'intervento non può prescindere dall'instaurarsi di una relazione, dal rapporto che si crea tra la persona e l'operatore. Le attività proposte concernono i seguenti ambiti di intervento:

- ★ la socializzazione e la cura dei rapporti con i familiari e la comunità; ★ mediazione Familiare ★ mediazione culturale ★ la partecipazione ad attività atte a favorire l'occupazione del tempo libero: partecipazione a corsi promossi sul territorio, brevi gite, uscite in biblioteca, disbrigo di piccole commissioni ecc.;
- ★ il sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici per quei bambini che non trovano il giusto appoggio all'interno del nucleo familiare.

All'équipe viene chiesta anche:

- ★ la presenza nei momenti di comunicazione con la famiglia ;
- ★ la verifica (sia in itinere che finale) e la valutazione dell'intervento educativo progettato ;
- ★ la partecipazione consultiva nei momenti formali di valutazione con l'Assistente Sociale

I professionisti :

L'équipe del servizio è composta da educatori, facilitatori linguistici, mediatori interculturali, docenti di italiano L2, educatori professionali, counsellor, psicologo transculturale psicopatologi dell'apprendimento, logopedista.

La cooperativa, individua al suo interno dei coordinatori, con il compito di garantire il raccordo tra i diversi attori coinvolti nel progetto, principalmente i servizi territoriali di base, gli operatori e le famiglie. I coordinatori, inoltre, sono chiamati ad accompagnare i nuovi operatori nella conoscenza del servizio, garantiscono il passaggio di informazione nei casi in cui manchi la continuità educativa, monitorano e supervisionano l'andamento dei progetti individualizzati ed intervengono nei casi di criticità. Il servizio collabora principalmente con il servizio sociale, con il personale scolastico e con i servizi specialistici, qualora il progetto lo preveda. Il progetto individualizzato viene condiviso con l'Assistente Sociale e con le famiglie degli utenti coinvolti.

Prestazioni accessorie

★ Merendiamo Tutti:

Laboratorio per bambini di età compresa tra gli 8 ed i 12 anni. Il laboratorio è organizzato in orario extra-scolastico con la finalità di promuovere le autonomie del bambino in un contesto allegro e stimolante, attraverso la collaborazione con i pari e la sperimentazione di attività varie come per esempio: laboratori manuali, teatro, cucina, scout).

★ Attività assistite dai cani:

Progetto che prevede lo svolgimento di attività assistite da animali rivolto a persone con disabilità.

★ Marmellata :

Il laboratorio, aperto a tutti, ospita anche persone con disagio mentale e disabili, ma non mira ad integrazioni terapeutiche di alcun tipo, quanto piuttosto alla libera interazione di talenti e stimoli essendo principalmente un laboratorio di relazioni che si occupa d'arte. Il laboratorio ha la finalità di mettere in atto una rivalutazione culturale tramite la produzione di eventi artistici che, rispondendo al bisogno fondamentale di produrre cultura, possano di conseguenza modificare la percezione della persona disabile

★ Sportello Caregiver:

Quali sono i servizi offerti dallo sportello? Ascolto, accoglienza e accompagnamento nello svolgimento delle pratiche (tra le altre: domanda invalidità civile, L.104, ISEE, attivazione Spid, assunzione di un assistente familiare, domanda di nomina per amministratore di sostegno). A ciò si aggiunge un supporto psicologico, per attenuare il senso di affaticamento psico-fisico derivante dal carico assistenziale e per rendere il lavoro di cura il più agevole possibile. In breve, un unico luogo dove trovare risposte ai differenti quesiti, bisogni ed informazioni sui progetti e sui servizi rivolti ai caregiver. A seguito di numerose richieste lo Sportello fornisce anche assistenza nella compilazione e nell'invio delle domande per l'Home Care Premium (HCP).

★ Servizio legale online :

Fornisce consulenza, informazioni e supporto in merito alla normativa e alle procedure amministrative sull'inclusione sociale, orientamento ai servizi sul territorio e accesso alle prestazioni sociali. Lo sportello online è accessibile tutti i martedì dalle 9,00 alle 13,00 e riceve nella giornata di venerdì su appuntamento.

□ Area Assistenziale

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e il servizio di assistenza domiciliare (SAD) sono servizi assistenziali concordati con il Paziente, i parenti e il medico di famiglia, per un periodo di tempo prestabilito, che permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa, con programmi personalizzati, evitando il ricovero in ospedale e consentendo alla persona di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita, o rendendo possibile una precoce dimissione.

A tale proposito si definisce "Assistenza Domiciliare Integrata", quell'assistenza per la quale è costituita una complessa organizzazione, cioè un lavoro di rete che coordina ed integra le varie figure professionali quali: i medici, gli infermieri professionali, i terapeuti della riabilitazione e gli operatori sociali, mantenendo i rapporti con gli specialisti, i day hospital, organizzando e prenotando esami o consulenze, procurando e fornendo i materiali e gli ausili necessari per l'assistenza al domicilio, secondo le necessità rilevate. Caratteristica essenziale del servizio è l'unitarietà d'intervento, che deve essere basato sul concorso progettuale di contributi professionali, sanitari e di protezione sociale, organicamente inseriti nel progetto assistenziale personalizzato. La continuità assistenziale è l'obiettivo specifico dell'ADI, basandosi sulla condivisione degli obiettivi, delle responsabilità e sulla complementarietà delle risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati di salute.

Obbiettivi del Servizio Adi:

- ★ Mantenere la persona nel proprio contesto di vita attraverso interventi a sostegno della famiglia e della persona con prestazioni sociosanitarie integrate svolte in regime domiciliare ovvero nel contesto di vita quotidiana

- ★ Utilizzare il ricorso ai servizi residenziali, a ciclo diurno o continuativo, in via subordinata ed esasperando modalità che circoscrivono, di norma ad un periodo programmato, la prestazione sulla base di un definito piano di intervento.
- ★ Costituire una valida alternativa sia all'assistenza sanitaria prestata in regime di ricovero ospedaliero, che alla istituzionalizzazione in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) o Residenza Protetta.
- ★ Adottare modalità d'intervento mirate al recupero, al reinserimento, all'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'Utente.
Ridurre i ricoveri impropri e incongrui negli ospedali e nelle strutture residenziali.
- ★ Favorire la deospedalizzazione, attraverso la dimissione socio-sanitaria protetta
- ★ Sviluppare una modalità d'intervento incentrata sul lavoro d'Équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni.
- ★ Sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione e partecipazione ai piani di assistenza.

Destinatari :

L'A.D.I. è rivolta a soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta, derivante da condizioni critiche di bisogno socio-sanitario o patologiche, ed in particolare Pazienti che si trovino nelle seguenti condizioni:

- ★ anziani e disabili, minori e adulti in condizioni di fragilità, nonché patologie geriatriche con limitazione dell'autonomia;
- ★ patologie acute temporaneamente invalidanti trattabili a domicilio.

Servizi Erogati:

La nostra Cooperativa, si dedica a:

- ★ attuare il piano assistenziale organizzando ed effettuando tutte le attività e le prestazioni a casa degli assistiti con i professionisti dedicati (infermieri, professionisti della riabilitazione, medici etc.);
- ★ costruire un rapporto di fiducia con l'assistito e la sua famiglia attraverso un ascolto attento dei bisogni e una risposta rapida e concreta grazie alla flessibilità dell'organizzazione;
- ★ garantire il coordinamento e la verifica costante del servizio svolto;
- ★ collaborare con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza (ASL, Medici di famiglia, Ospedali, Servizi Sociali).

I professionisti:

- ★ Medici specialisti
- ★ Infermieri
- ★ Professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, neuro psicomotricisti dell'età evolutiva, etc.)
- ★ Operatori Socio Sanitari/ Operatori socio Assistenziali
- ★ Psicologi
- ★ Assistenti Sociali

Tutti i nostri operatori sono professionisti altamente qualificati in possesso del relativo titolo abilitante all'esercizio della professione.

Tipologia dei servizi offerti :

- ★ Vengono garantite tutte le attività assistenziali definite ed indicate formalmente nel Piano di Assistenza Individuale del singolo assistito, quali:
- ★ Assistenza Infermieristica ★ Assistenza Riabilitativa ★ Assistenza O.S.S.
- ★ Supporto Psico-Sociale (es. consulenze con psicologi, supporto con assistenti sociali)
- ★ Servizi di supporto (es. trasporto)

Le Prestazioni riguardano i seguenti ambiti:

- ★ Visita domiciliare (comprensiva di valutazione clinica/funzionale/ sociale e monitoraggio)
- ★ Prelievo ematico
- ★ Esami strumentali
- ★ Trasferimento competenze/educazione del caregiver/colloqui/nursing/ addestramento
- ★ Supporto psicologico équipe-paziente-famiglia
- ★ Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
- ★ Gestione nutrizione enterale (SNG PEG)
- ★ Gestione nutrizione parenterale - gestione cvc
- ★ Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
- ★ Gestione alvo comprese le enterostomie
- ★ Igiene personale e mobilizzazione
- ★ Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche, post attiniche,cavo orale ecc.)
- ★ Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche,ecc)
- ★ Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
- ★ Trattamento di rieducazione motoria – respiratoria
- ★ Trattamento di rieducazione del linguaggio

Accesso al servizio :

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra Di Famiglia rilascia all'utente/ familiare la richiesta di attivazione , formulata sul Ricettario Regionale specificando il bisogno di assistenza al domicilio. Il Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della propria ASL di riferimento, dopo aver valutato i bisogni assistenziali del paziente, redige il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e lo trasmette all'erogatore del servizio scelto dal paziente o dal suo caregiver.

Prestazioni accessorie:

☐ Trasporto assistito:

- ☐ Per chi ha difficoltà a spostarsi autonomamente, offriamo un servizio di accompagnamento per visite mediche, terapie e altre necessità. Il servizio può essere prenotato con almeno 48 ore di anticipo e

prevede un massimo di 2 trasporti al mese per ogni utente. Gli spostamenti vengono effettuati con mezzi attrezzati e con l'assistenza di operatori qualificati, garantendo sicurezza e comfort.

□ Servizio di consegna farmaci e spesa:

Per coloro che hanno difficoltà a uscire di casa, garantiamo un servizio di consegna di farmaci e beni di prima necessità. Il servizio è disponibile due volte a settimana, con un massimo di quattro interventi al mese per ogni utente. Gli operatori si occuperanno di ritirare i prodotti richiesti e di recapitarli direttamente a domicilio.

□ Attività di socializzazione:

Per contrastare la solitudine e favorire la partecipazione attiva, organizziamo incontri bisettimanali della durata di due ore. Questi momenti di aggregazione includono laboratori creativi, letture condivise e passeggiate assistite, pensate per stimolare il benessere psicologico e il senso di comunità.

□ Attività di socializzazione:

Per contrastare la solitudine e favorire la partecipazione attiva, organizziamo incontri bisettimanali della durata di due ore. Questi momenti di aggregazione includono laboratori creativi, letture condivise e passeggiate assistite, pensate per stimolare il benessere psicologico e il senso di comunità.

□ Messa a disposizione di tablet:

Anche nel contesto assistenziale, la tecnologia può essere un valido aiuto. Per questo offriamo tablet, per ogni utente che potrà essere impiegato per accedere ai servizi online, comunicare con gli operatori e mantenere i contatti con i familiari tramite videochiamate.

□ Area inclusione Scolastica

Il Servizio di Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione: Il Servizio ASACOM prevede la presenza in classe di un operatore che accompagna gli alunni per tutte quelle attività che riguardano lo scambio comunicativo e quindi l'integrazione nel gruppo classe e l'apprendimento delle autonomie di base ed integranti. Per l'erogazione del servizio la cooperativa fa riferimento ai disciplinari e regolamenti dell'Ente locale preposto.

Ciascun operatore Asacom, dopo un primo periodo di osservazione, ha il compito di stilare un diario di bordo quotidiano per la registrazione delle attività educative progettate. Redige un progetto educativo individualizzato (PIE) dopo aver somministrato specifici test di valutazione: ***Vineland*** (valuta l'autonomia personale e la responsabilità sociale delle persone), ***SRS*** ed esegue una valutazione finale sugli obiettivi del progetto. In particolare, l'equipe della cooperativa, fa riferimento a diversi approcci educativi, tra i quali: il programma

- T.E.A.C.C.H. (Treatment and Education of Autistic and communication handicapped) che prevede come strategie di intervento l'organizzazione e la strutturazione degli spazi, dei

tempi e dei materiali utilizzando le capacità visuo-spaziali , generalmente buone nelle persone autistiche.

- ABA funzionale Approccio Pyramid Educational; Comprende l'analisi applicata del comportamento, i sistemi di rinforzo, le competenze comunicative e le strategie d'insegnamento specifiche da mettere in campo nel caso di comportamenti inadeguati.
- Particolare importanza ha acquisito l'utilizzo della C.A.A (Comunicazione Aumentativa Alternativa) Comunicazione aumentativa e alternativa che fornisce un aiuto alla comunicazione, permette alle persone che non parlano di far sentire la propria "voce", di ridurre la frustrazione per non essere capiti e di sentirsi soggetti attivi della propria esistenza.
- Il PECS "Picture Exchange Communication System" ovvero Sistema di Comunicazione mediante Scambio per Immagini. Tale sistema punta allo sviluppo della Comunicazione Funzionale e della Comunicazione come scambio sociale, attraverso un programma di apprendimento a piccoli passi che comprende 6 fasi (Fasi I – VI). –
- Gioco Basale: tende a stimolare la consapevolezza delle capacità percettivosensoriali della persona. Permette al bambino, attraverso specifici stimoli sensoriali, di scoprire se stesso e il proprio corpo.
 - Educazione Cognitivo Affettiva (CAT) promuove un insieme di strategie psicoeducative che aiutano a stimolare e strutturare la conversazione tra le persone sui pensieri, le emozioni ed i comportamenti, per facilitare la comunicazione. Attraverso gli strumenti del CAT-KIT si lavora sul riconoscimento delle emozioni e degli stati fisiologici, sul distanziamento cognitivo da emozioni negative al fine di ridurre lo stato di malessere, sulla capacità di pianificazione e programmazione, sull'acquisizione di flessibilità cognitiva e comportamentale per la soluzione dei problemi, l'autonomia e l'autoregolazione. Trova applicazione con tutti coloro che hanno difficoltà sociali, comportamentali e/o cognitivi.

Destinatari :

Destinatari del servizio sono gli alunni con disabilità visiva, uditiva e cognitiva in situazione di gravità, frequentanti le scuole superiori, che necessitano di assistenza per l'autonomia e la comunicazione come da diagnosi funzionale e verbale ad essa allegato (verbale di individuazione di alunno in situazione di handicap). La gravità, riferita alla riduzione o alla perdita di autonomia personale e sociale insieme alla necessità di "assistenza per l'autonomia e la comunicazione" devono essere indicate nella "diagnosi funzionale", come prescritto dalle disposizioni in vigore. L'ammissione al servizio, a beneficio degli studenti, sarà disposta dietro presentazione da parte dell'Istituzione Scolastica, di copia della documentazione (Diagnosi Funzionale) da cui si evinca l'indispensabilità e la tipologia di intervento (LIS, ripetizione labiale, presa appunti; Braille; C.A.A. o altro) attestata dall'ASP competente e copia del Piano Educativo Individualizzato redatto dal gruppo di lavoro operativo o gruppo misto, costituito presso l'istituzione scolastica, da cui si evince la modalità di intervento e le aree su cui intervenire. La documentazione dovrà essere ripresentata entro il mese di giugno anche per quegli studenti che abbiano usufruito del servizio nell'A.S./A.A. scorso). È presente il "gruppo di lavoro GLO" presso ogni Istituzione Scolastica nelle forme di legge, con particolare attenzione alla

presenza e alla collaborazione dei genitori. Il Gruppo di Lavoro H di Istituto propone il monte ore settimanale dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione sulla base dei compiti definiti nel Progetto Educativo Individualizzato per i casi già in carico.

I professionisti:

I profili professionali degli operatori coinvolti sono: lauree in area educativa e sociosanitaria. Tutti gli operatori hanno acquisito formazione specifica sui metodi di intervento ed approcci socioeducativi e riabilitativi sopra elencati. Inoltre, sono a disposizione del personale strumenti cartacei ed informatici per monitorare i progetti individualizzati e per il lavoro di equipe: procedure, protocolli, schede di osservazione e valutazione, linee guida, istruzioni e regolamenti. La Cooperativa è attenta alla formazione dei suoi dipendenti sotto tutti gli aspetti in quanto ha valutato che la formazione costituisce un elemento strategico fondamentale per una politica del personale orientata alla motivazione ed alla valorizzazione professionale, nonché finalizzata alla qualità dei servizi erogati.

Tenendo conto della tipologia del servizio si ritiene importante l'istaurarsi di una buona relazione tra utente ed operatore il quale come già specificato sarà abbinato all'utente dopo un'attenta analisi delle caratteristiche dei singoli casi e situazioni; inoltre per garantire la qualità del servizio prestato è intenzione della Cooperativa la stabilità del personale per garantire la continuità del servizio ed evitare il turn over degli operatori.

SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI: Il servizio di assistenza igienico personale rivolto agli alunni con handicap si prefigge i seguenti obiettivi: :

- garantire a ciascun alunno in situazione di handicap la regolare frequenza e la partecipazione all'azione formativa della scuola;
- sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane, rese difficili dalle difficoltà insite nell'handicap (spostamenti da casa a scuola e viceversa, assistenza igienica durante l'orario scolastico, somministrazione dei pasti durante la mensa, accompagnamento alle gite ed ai viaggi di istruzione, adeguato sostegno educativo/didattico in classe ed a casa, etc.);
- 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;
- favorire le condizioni che possano assicurare ai ragazzi con handicap non tanto la mera socializzazione in presenza, ma la più ampia promozione delle potenzialità di ciascuno, in modo da ridurre qualsiasi forma di emarginazione e di favorirne la piena integrazione a scuola e nella società.

Destinatari:

Il servizio è rivolto agli alunni portatori di handicap non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che, per natura o gravità dell'handicap medesimo, subiscono riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita, frequentanti le Scuole di ogni ordine e grado (art.4 della legge 104/92 dalle A.S.L. competenti mediante le commissioni mediche di cui all'art.1 della legge 15.10.90 n°295).

Servizi erogati:

Nel quadro della normativa nazionale che punta alla integrazione ed alla sistematicità degli interventi in ambito sociale, il servizio di assistenza agli studenti in situazione di handicap si delinea come processo all'interno di un sistema territoriale più ampio in cui agisce un concorso di interventi di varia provenienza (famiglia, scuola, azienda sanitaria, enti istituzionali e non, attivi nel territorio).

Nello specifico, il progetto prevede:

- il trasporto, con mezzi adeguati, degli alunni dal proprio domicilio a scuola e viceversa;
- la sistemazione in classe; l'assistenza a scuola per l'espletamento di tutti gli atti vitali che lo studente non può compiere da solo;
- l'accompagnamento ai servizi igienici e la pulizia della persona;
- l'assistenza durante la mensa; la collaborazione, nel rispetto dei rispettivi compiti educativi, con i docenti di classe, in modo da assicurare agli alunni H la socializzazione attiva con il gruppo dei pari e con i docenti e, nei casi previsti, un valido sostegno nelle attività di didattica differenziata e/o nei processi terapeutici/riabilitativi, che di concerto con gli enti preposti nel territorio la scuola effettua;
- l'accompagnamento e l'assistenza durante le visite didattiche e le gite scolastiche.

La peculiarità dell'intervento consiste nel valore riconosciuto alla necessità di collegare tra loro le azioni dei diversi enti e soprattutto di inserirle all'interno di un quadro di vicinanza e di contatto umano nei confronti delle famiglie interessate. Alle stesse si vuole garantire non tanto un mero servizio di prelievo dall'abitazione e di riconsegna degli studenti dopo lo svolgimento delle lezioni, ma un servizio sentito come punto di riferimento certo, come esperienza di incontro con altre famiglie che vivono lo stesso disagio e di confronto con professionalità solide e competenti nel territorio, che fungono da strutture di contenimento e di sostegno nei casi di disagio dovuto a circostanze legate all'handicap.

Modalità di erogazione

Se il compito della scuola è quello di rispondere positivamente alle domande complesse che la condizione di handicap o di svantaggio pongono, appare di fondamentale importanza saper correttamente interpretare la problematicità insita in tali domande. A questo proposito ci piace sottolineare come fondamentale diventa l'integrazione e la sistematicità degli interventi e dei servizi, i quali vanno programmati attraverso il concorso e la partecipazione di più soggetti: la famiglia, la scuola, l'equipe medica dell'azienda sanitaria, gli enti locali e le associazioni del territorio. Il presente intervento intende raggiungere il proprio obiettivo (l'assistenza efficace agli studenti con handicap in modo da consentire loro il raggiungimento degli obiettivi educativi e formativi perseguiti dalla scuola) attraverso un valido ed efficace processo di raccordo e di unione sistematica tra tutti gli attori coinvolti. A questo proposito oltre all'utilizzo di personale qualificato per lo svolgimento del progetto, così come sopra delineato, la scrivente cooperativa intende avvalersi di una equipe di pedagogisti e psicologi il cui compito fondamentale è quello di incontrare le famiglie, i dirigenti scolastici, i docenti e i referenti degli enti del territorio (ASP, Comune, Provincia) per programmare insieme a loro interventi individualizzati, almeno per i casi più complessi, e comunque sempre legati alla specifica difficoltà espressa dal singolo caso.

Professionisti:

Gli operatori che prestano le attività a contatto con l'utente sono in possesso della Qualifica Professionale di Operatore Socio-Assistenziale (OSA) e di Operatore Socio-Sanitario (OSS). La Cooperativa organizza annualmente Corsi di Aggiornamento e Approfondimento sui temi maggiormente richiesti dagli operatori o per le necessità evidenziate nei questionari di soddisfazione

Prestazioni accessorie:

□ **Presenza operatori attività extra:**

La cooperativa garantisce anche in assenza di monte ore disponibile l'accompagnamento dei ragazzi con disabilità alle attività parascolastiche quali gite, escursioni, laboratori didattici ecc.. organizzate dagli istituti scolastici.

□ **Servizio di tutoraggio per l'inserimento sociale :**

È rivolto agli alunni diversamente abili che frequentano le ultime classi. Questo intervento ha l'intento di interpretare in maniera concreta l'idea del PEI non solo per l'ambito prettamente scolastico, ma come progetto di vita della persona. Per rispondere a questa esigenza il progetto si realizza attraverso percorsi integrati che prevedono l'alternanza scuola-formazione professionale all'interno della programmazione didattica. Gli alunni con disabilità hanno così la possibilità di frequentare in orario scolastico o extrascolastico un CFP (Centro di Formazione Professionale) per svolgere delle attività di formazione e pre-avviamento al lavoro. La formazione professionale prevede inoltre stages presso enti o aziende che consentono ai ragazzi di misurarsi concretamente con una situazione lavorativa migliorando così sia la motivazione all'apprendimento che la propria autostima. Un obiettivo educativo fondamentale è quello di rendere graduale l'uscita dalla scuola e l'ingresso nel mondo della formazione. Al termine del percorso scolastico, lo studente continuerà il corso di formazione già iniziato per il restante periodo fino al completamento dello stesso. Lo studente sarà affiancato durante l'intero percorso di inserimento dalla figura del tutor che accompagnerà il soggetto nell'inserimento nel mondo del lavoro attraverso stage formativi presso ditte, imprese, cooperative, sulla base di un progetto redatto con il servizio sociale professionale e la scuola frequentata dal disabile. Lo stage formativo può svolgersi in tutto o in parte in orario scolastico o extrascolastico e proseguire anche durante il periodo di chiusura estiva della scuola. Si tratta di agevolare il passaggio dalla scuola al mondo del lavoro; far conoscere agli alunni disabili il nuovo ambiente; creare aspettative positive; favorire un inserimento sereno e consapevole

□ **Supporti digitali:**

Per sostenere l'apprendimento digitale, mettiamo a disposizione tablet. Ogni minore che ne farà richiesta riceverà un primo incontro di due ore in cui verrà guidato all'utilizzo del dispositivo e delle piattaforme educative disponibili, in modo da sfruttarlo al meglio per lo studio. **Uso di tecnologie assistite e strumenti compensativi:** Ogni studente avrà a disposizione un'ora di formazione iniziale per imparare a utilizzare software educativi e dispositivi di supporto all'apprendimento, con un supporto continuativo su richiesta.

□ **Attività extrascolastiche inclusive:**

Per favorire la socializzazione e l'integrazione, organizziamo due incontri mensili di due ore ciascuno, in cui gli studenti potranno partecipare a sport, teatro, pet therapy e laboratori creativi.



CARTA DEI SERVIZI

Sanitari e Socio Sanitari

6. Ubicazione degli uffici e delle sedi operative con l'indicazione degli orari di apertura e di chiusura

La SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA si trova in Corso Margherito 175, Comune di Maniace CT

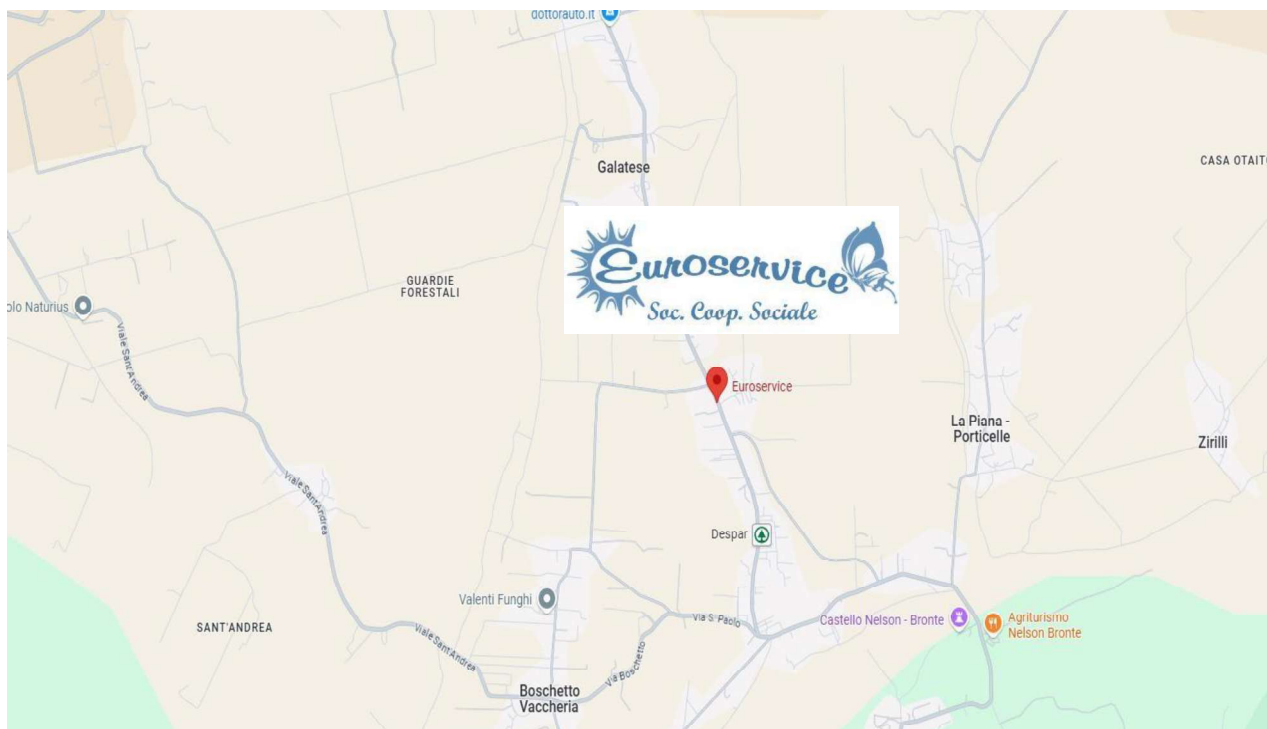
Contatti:

Telefono 095/ 9991523

Cell: 3200670315 Presidente Angela Cantali

Cell: 3808927984 Ufficio amministrativo – Dott.ssa Lupica Maria Laura / Dott.ssa Montagno Maria

E-mail: Euroservice.maniace@yahoo.com



7. Garanzie

LA QUALITÀ

La Cooperativa è impegnata nella politica della Qualità, in riferimento a tutti gli ambiti di progettazione e di intervento che la vedono attiva. La definizione del campo di applicazione del Sistema Qualità per la Cooperativa attualmente riguarda la “Progettazione ed erogazione di Servizi Socio-educativi , in strutture di accoglienza residenziale, diurne e di pronto intervento. Progettazione ed erogazione di assistenza Educativa Domiciliare, Assistenza Domiciliare Handicap e Servizi di Assistenza Educativa Scolastica”. È previsto e utilizzato lo specifico manuale della Qualità e delle relative procedure e modulistica, che comprende gli strumenti di misurazione della “customer satisfaction” relativamente al cliente interno ed esterno. La rilevazione del grado di soddisfazione del cliente interno (gli operatori) e del cliente esterno (gli Enti invianti) utilizza strumenti (questionari) somministrati in forma anonima a tutti i lavoratori della Cooperativa e inviati agli Enti Pubblici con contratti in essere relativamente all'accoglienza residenziale di minori. Gli strumenti di rilevazione utilizzati sono stati testati da specifica Società di ricerca (IARD) perché ne fossero garantiti sia la rigerosità che la scientificità. Gli esiti delle rilevazioni sono parte integrante della relazione annuale di Bilancio sociale e dunque pubblici.

8. Modalità di gestione dei reclami

L'utente e i suoi familiari/caregiver possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante tra operatori e utenti/famiglie/ caregiver, un confronto periodico sul progetto in essere per l'utente e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di suggerimenti/reclami. Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami.

- ★ Segnalazione telefonica contattando il Presidente al 3200670315 o al 3808927984;
- ★ Invio di una comunicazione e-mail all'indirizzo euroservice.maniace@yahoo.com;
- ★ Utilizzo dei moduli "Suggerimenti e reclami" allegati alla presente Carta dei servizi;
- ★ L'Euroservice si impegna a trattare gli eventuali reclami/suggerimenti, intraprendendo le necessarie azioni correttive e fornendo in ogni caso una risposta formale entro 7 giorni dall'arrivo della comunicazione. La cooperativa effettua annualmente l'analisi dei questionari di gradimento per valutare la soddisfazione rispetto al servizio ricevuto. Tali risultati sono inviati all'ente committente per le valutazioni di competenza.

9. Procedure ed adempimenti in materia di Privacy

In fase di ammissione al servizio, l'utente od altro specifico soggetto autorizzato a rappresentarlo riceve l'informativa privacy relativa al servizio oggetto del presente documento e fornisce le relative manifestazioni di consenso in relazione al trattamento dei dati personali. Tale informativa, redatta ai sensi della normativa privacy vigente ed, in particolar modo, nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 (di seguito "GDPR") e del D.Lgs. 196/2003 (di seguito "Codice della Privacy"), come novellato dal D.Lgs. 101/2018 e da successivi decreti di modifica ed integrazione, descrive le caratteristiche del trattamento di dati personali svolto in virtù dell'erogazione del servizio. A titolo puramente esemplificativo, l'informativa privacy fornisce indicazioni circa le finalità e la base giuridica del trattamento di dati personali, le modalità ed i tempi del trattamento stesso, nonché circa le misure di sicurezza applicate e i diritti esercitabili dai soggetti interessati in virtù della normativa di cui sopra. Con riguardo alla manifestazione del consenso al trattamento, si precisa che questo è sempre libero, specifico in relazione a singoli trattamenti di dati personali e comunque sempre revocabile. Si precisa, altresì, che la Cooperativa Euroservice ha approvato un proprio Modello Organizzativo Privacy che illustra la politica adottata in materia privacy; tale ultimo documento è fornito a tutti i lavoratori al fine di garantire la piena conoscenza, da parte di questi ultimi, delle scelte aziendali in materia di trattamento dei dati personali, nonché della normativa vigente in tale settore. Inoltre, tutti i dipendenti e collaboratori ricevono e sottoscrivono, in fase di assunzione, un apposito atto di autorizzazione al trattamento che definisce le modalità, i limiti e le condizioni relative alle operazioni di trattamento sui dati personali compiute in fase di esecuzione della prestazione lavorativa.

10. La gestione delle norme per la sicurezza sul lavoro

La cooperativa assicura il rispetto delle normative sulla Sicurezza del lavoro (D.lgs. 81/08) e ha allo scopo individuato i seguenti responsabili: Cantali Angela (RSPP) - Rappresentante dei lavoratori: Germanà Claudia.

11. La tutela

La Cooperativa promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere quelle prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti. Si impegna ad assumere le decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, consentano buone prassi. Agli utenti vengono riconosciuti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa Ogni utente ha diritto a ricevere, nel rispetto della natura e delle condizioni di erogazione del Servizio, le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso; ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono

Diritto alla sicurezza Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei Servizi. Diritto alla protezione La Cooperativa ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione.

Diritto alla certezza Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto al rispetto e alla fiducia Ogni utente ha diritto a vedersi trattato con rispetto e come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità della relazione interpersonale e del Servizio erogato. Ogni cliente/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Diritto all'identità Ogni utente ha diritto di vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

Diritto alla normalità Ogni utente ha diritto di ricevere un Servizio le cui modalità di erogazione non alterino, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'équipe operativa.

Diritto alla decisione L'utente, all'interno del progetto elaborato e redatto dall'équipe operativa, ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, di mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.

Diritto alla privacy L'utente ha diritto di ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione e al corretto trattamento dei dati rilasciati.

12. Customer satisfaction e standard di qualità

La Soc. Coop. Sociale Euroservice garantisce agli utenti che tutto il suo personale sarà formato e aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

All'interno del sistema di qualità l'attenzione della Soc. Coop. Euroservice è rivolta in modo prioritario alla soddisfazione dell'utente. Rilevare la customer satisfaction aiuta, infatti, a comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari dei servizi e a conoscere le aspettative e i bisogni di cui è portatore l'utente finale.

La Soc. Coop. Euroservice affronta la fondamentale questione della misurazione della qualità e della soddisfazione del cliente prendendo in considerazione i due punti di vista basilari del processo di valutazione della qualità stessa:

- la qualità come percepita dall'utente e dall'operatore, individuando a tal fine gli strumenti di valutazione;
- la qualità così come prodotta, identificando gli obiettivi per la qualità del servizio.

Consapevoli che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli utenti, somministriamo periodicamente ai nostri utenti dei questionari che consentono di esprimere in maniera anonima le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più conformi alle loro esigenze.

La partecipazione attiva degli utenti all'interno dei processi di valutazione della qualità dei servizi, costituisce infatti una risorsa indispensabile per il cambiamento e per il miglioramento continuo.

Da sempre impegnata nella comprensione delle aspettative e delle necessità dell'utenza, la Soc. Coop. Euroservice utilizza così i dati raccolti attraverso le registrazioni e le misurazioni dei propri processi, i reclami degli utenti, l'invio di questionari e la capacità di ascolto derivante dal contatto continuo del personale con l'utenza, per valutare il livello di prestazione e pianificare azioni per il miglioramento dei processi e dei servizi. Grazie ai dati derivanti la verifica degli impegni e degli obiettivi della qualità verrà prodotta e pubblicata una relazione annuale relativa all'esito della customer satisfaction.

L'acquisizione della certificazione di Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione di un servizio, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed

informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità del servizio" erogato. Il mantenimento della stessa è soggetto a visite ispettive annuali.

Gestione del sistema per la qualità:

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti.

Monitoraggio periodico:

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- ★ dimostrare la conformità ai requisiti del servizio; ★ assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ); ★ migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità; ★ individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

Analisi dei dati:

La società individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

Miglioramento continuo: Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati;

Maniace
Il presidente

20/03/2025

Angela cantali



IL PRESIDENTE
ANGELA CANTALI

EUROSERVICE
Società Cooperativa Sociale
Sede in Maniace (CT)
Corso Margherita, 175
P. IVA 03754780876



Certificate n. CQ 3025

We hereby certify that the quality system operated by / Si certifica che il sistema qualità di

EUROSERVICE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Legal address
Indirizzo (sede legale)
Operative site address
Indirizzo (sede operativa)

**Corso Margherito n. 175
95030 Maniace (CT) - ITALIA
Corso Margherito n. 175
95030 Maniace (CT) - ITALIA**

is in compliance with the standard / è conforme alla norma
ISO 9001:2015

concerning the following activities / per le seguenti attività
Hygienic-personal assistance for people with disabilities and minors and school transportation and others. Communication assistance for sensory disabled. Autonomy and communication assistance in favor of people with disabilities and minors. Integrated home and hygiene health care for the elderly and unable. Design and supply of socio-educational and social welfare services for people with disabilities and minors, in school, after-school and nursery environments. Management of nurseries, residential structures for the elderly and unable, of diurnal center with related playful recreational activities and of summer camps for minors from 0-14 years. Management of listening centers. Social and professional services

Assistenza igienico-personale di soggetti diversamente abili e minori e trasporto in ambito scolastico e non. Assistenza alla comunicazione per disabili sensoriali. Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in favore di diversamente abili e minori. Assistenza domiciliare integrata e igienico sanitaria per anziani e inabili. Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziali per soggetti diversamente abili e minori, in ambito scolastico, extrascolastico e in asili nido. Gestione di asili nido, di strutture residenziali per anziani e inabili, di centro diurno con annessa attività ludico ricreative e di centri estivi dei minori da 0-14 anni. Gestione sportelli ascolto. Servizi socio professionali

Code
Settore
IAF 37, 38, 39
First Issue
Prima Emissione
04/11/2014
Current Issue
Emissione Corrente
31/10/2023
Expiring date
Data di scadenza
03/11/2026
Validity from:
Valido dal:
31/10/2023
to:
al:
03/11/2026

Reason for the certificate change (current issue): **renewal and extension of certification scope**
Motivazione per la modifica del certificato (emissione corrente): **rinovo ed estensione dello scopo di certificazione**

This certificate is property of SMC Slovensko a.s. and must be returned on request
Questo certificato è di proprietà della SMC Slovensko a.s. e deve essere restituito alla stessa a sua richiesta

SMC Slovensko a.s., Karadžičova 8-A, 821 08 Bratislava, Slovak Republic - www.smcsk.com

The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the rules for the certification of management systems

Il presente certificato è soggetto al rispetto del regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione

For any information, effective and updated concerning eventual changes or the status of certification of this certificate, you can contact the e-mail address: info@smcsk.com

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute sullo stato della certificazione ti cui al presente certificato, si prega contattare all'indirizzo e-mail: info@smcsk.com

The validity of this certificate depends on an annual audit and on a complete review every three years of the management system. La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale

The certificate is valid only if through the QR code the same informations present in the certificate are found (company name, activity, certificate number, codes, standard, accreditation, issue date, expiry date and status).

In case of discrepancies send an email to info@smcsk.com. Il certificato è valido solo se attraverso il QR code si riscontrano le stesse informazioni presenti nel certificato (nome azienda, scopo, numero certificato, settore, norma, accreditamento, data di emissione, data di scadenza e status).

In caso di difformità inviare mail a info@smcsk.com

Manager Representative



CERTIFICATO di REGISTRAZIONE

Si certifica che il sistema di gestione di

EUROSERVICE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Corso Margherito, 175 – 95030 – Maniace (CT), Italia

È conforme alla norma

UNI 11034:2003

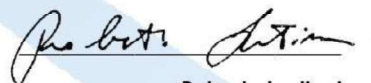
per il campo di applicazione

**SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA. GESTIONE DI NIDI/MICRO NIDI DI
INFANZIA E DI SERVIZI INTEGRATIVI.**

Certificato N°: **DeA/ P280P41** Data di emissione: **26/05/2023**

Valido fino al **25/05/2026** nel rispetto del piano di audit concordato, a condizione di esito positivo per ciascun audit ed in conformità con i Regolamenti di Divulgazione e Accreditamento D.eA. S.r.l..

Data di prima emissione: **26/05/2023**



Roberto Lestinci
Technical Authority

Divulgazione e Accreditamento D.eA. S.r.l.

Via Alessandro Lala, 16
80125 - Napoli (NA) - Italia
Tel +39 081 1863 9000
Fax +39 081 1867 6434
deaoffice@dea-ci.com

www.dea-ci.com

P.IVA 07946610632

CERTIFICATO DI REGISTRAZIONE

Si certifica che il sistema di gestione di

EUROSERVICE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

CORSO MARGHERITO, 175 – 95030 – MANIACE (CT), ITALIA

È conforme alla norma

UNI 11010:2016

per il campo di applicazione

Servizi socio-sanitari e sociali. Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD).

Certificato N°: **DeA/ P305SS** Data di emissione: **15/09/2025**

Valido fino al **14/09/2028** nel rispetto del piano di audit concordato, a condizione di esito positivo per ciascun audit ed in conformità con i Regolamenti di Divulgazione e Accreditamento DeA. S.r.l.

Data di prima emissione: **15/09/2025**



Roberto Lestinci
Technical Authority

Divulgazione e Accreditamento DeA. S.r.l.

Largo Alessandro Lala, 16
80125 - Napoli (NA) - Italia
tel +39 081 1863 9000
Fax +39 081 1867 6434
deaoffice@dea-ci.com

www.dea-ci.com

P.IVA 07940610632