

COOPERATIVA SOCIALE PADANASSISTENZA



BILANCIO SOCIALE 2020

“La solidarietà non deve essere solo una parola ma un modo di essere nella nostra vita.

La comunità vive sulla saggezza dell'anziano, sulla vigoria del giovane e sull'entusiasmo del bambino.”

Silvana Fandella (Socio fondatore della Cooperativa)

Sommario

1. PREMESSA	3
2. LA STORIA	4
3. LA MISSION	6
4. LA STRUTTURA DI GOVERNO	11
5. I SOCI	12
6. RISORSE UMANE	13
7. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	14
8. GLI STAKEHOLDER	15
9. LE AREE DI INTERVENTO	18
10. L'AMBITO TERRITORIALE	19
11. RELAZIONE SOCIALE	21
12. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	41
13. PROSPETTIVE FUTURE	43

1. PREMESSA

Con la redazione di questo bilancio sociale la Cooperativa Sociale PadanAssistenza Lombardia Onlus, si pone l'obiettivo di proseguire un percorso di dialogo rivolto agli stakeholder: utenti dei servizi, soci, collaboratori, dipendenti, fornitori, banche, clienti, associazioni e servizi inclusi nella rete territoriale che supportano le nostre attività, rivolto al territorio.

Risulta sempre più importante presentare la ricaduta sociale delle attività svolte:

considerata la delicata situazione in cui si trovano alcuni dei destinatari dei servizi proposti dalla Cooperativa (anziani, minori, disabili, persone fragili o prive di un supporto familiare o sociale), risulta indispensabile utilizzare il bilancio sociale quale strumento per analizzare i fattori di rischio soggettivi, non certo reperibili dai dati di natura economico finanziari, che ci consentono di proporre soluzioni per i cittadini in un'ottica assistenziale socio-sanitaria, personalizzate.

I soci, i dipendenti e tutti i nostri collaboratori sono chiamati a condividere i progetti realizzati e da realizzare, i valori che sono alla base delle scelte di intervento e della nostra mission, assumendo un ruolo attivo e responsabile, competente e coinvolto cogliendo empaticamente il bisogno, nel tentativo di fornire risposte adeguate alle nuove esigenze del territorio. La Cooperativa sperimenta modalità innovative nell'ambito della progettazione dei servizi e nella costruzione di rapporti con attori sociali, pubblici e del terzo settore avvalendosi della collaborazione di diverse figure professionali.

Il processo di rendicontazione è stato gestito da un gruppo di lavoro interno coordinato da un responsabile che ha coinvolto tutti gli operatori delle aree dei diversi settori, seguendo criteri di completezza e trasparenza informativa.

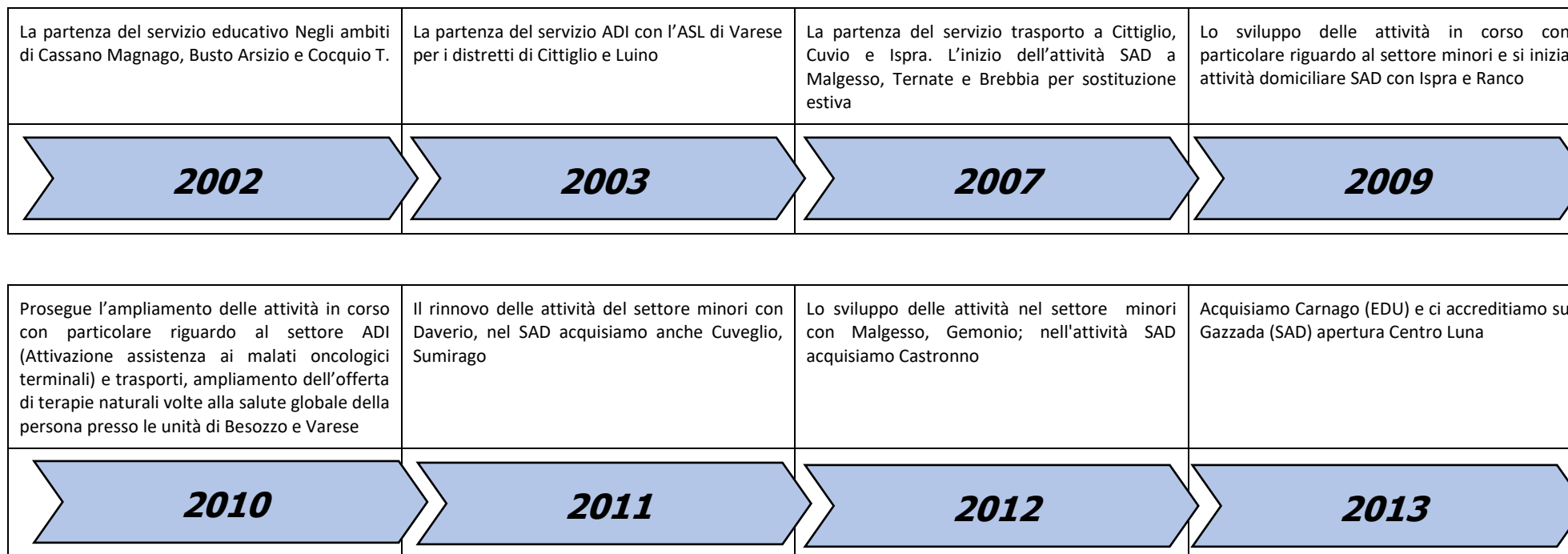
La stesura del bilancio sociale costituisce occasione per aggiornare le linee guida, i regolamenti interni, la pianificazione delle attività ed il monitoraggio dei servizi discussi nei gruppi di lavoro.

Il presente bilancio è stato approvato dall'Assemblea dei soci in data: 27/07/2021

Si presenterà il bilancio sociale ai vari portatori di interesse, ai soci e sarà pubblicato sul sito della Cooperativa.

2. LA STORIA

La Cooperativa PadanAssistenza nasce... nel 1999, nel 2002 si è proposta per l'accREDITAMENTO SAD ed EDU, nel 2012 accREDITAMENTO ADI, nel 2017 per le Cure Palliative domiciliari.



<p>Consolidamento delle attività in corso. Certificazione ISO 9001</p> <p>Ricerca personale esterno per controllo amministrativo</p>	<p>Si programmano modifiche strutturali e apertura Centro educativo il Palloncino Rosso</p>	<p>modifica struttura della cooperativa, analisi di tutti i servizi con rapporti economici e d'impatto sul territorio.</p> <p>Conferma certificazioni e rifacimento cariche</p> <p>Suddivisione Centri di Costo</p>	<p>inserimento di modelli organizzativi diversi inserimento di personale esterno qualificato modifica sedi e riorganizzazione servizi interni</p> <p>inizio chiusura SAD, analisi dei rischi di tutte le attività, riclassificazione per cure palliative, apertura ufficio di Laveno Mombello.</p>
2014	2015	2016	2017

<p>Fine chiusura SAD, chiusura Centro Luna, chiusura Centro Educativo "il Palloncino Rosso" consolidamento delle attività in corso, organizzazione sistema cure palliative, riorganizzazione personale e competenze, chiusura trasporto sanitario semplice. Sistema privacy e certificazioni nomina nuovo QHS.</p>	<p>Definizione rapporto con Associazione "Insieme nel futuro", modifica settore educativo: inserimento di 2 coordinatrici con creazione Equipe educativa. Sostituzione del personale non qualificato, consolidamento attività cure palliative con un incremento pari al 150 %, diffusione generale della politica e mission con consolidamento del gruppo di lavoro, sostituzione commercialista. Consolidamento consulenze formative, di sicurezza e privacy.</p>	<p>Anno di difficile gestione, la pandemia ha fatto emergere esigenze territoriali di vario genere, siamo stati chiamati ad intervenire per conto di utenti privati, comuni e ATS, dando disponibilità ad eseguire prestazioni domiciliari con urgenza e tempestività gestendo la paura con tutte le procedure e precauzioni necessarie. La parte educativa si è fermata con la chiusura delle scuole e l'assenza dei comuni con necessità di cassa integrazione, per contro la parte ADI e CP si è duplicata con l'esigenza del profilo ADI Covid e CP Covid. E' stato formato il comitato e nominato il referente Covid. Aggiornato procedure e protocolli secondo le norme (POG).</p>	
2018	2019	2020	

3. LA MISSION

Alla base della Missione della Cooperative vi sono i principi di democrazia e partecipazione interna, integrati all'impegno a migliorare la qualità di vita dei cittadini che usufruiscono dei nostri servizi sui territori di competenza.

La Cooperativa persegue l'eccellenza di professionalità e umanità.

La struttura organizzativa viene responsabilizzata e sensibilizzata al raggiungimento dell'obiettivo in quanto ogni professione incide, in maniera più o meno diretta, sull'esito finale.

Il focus è l'attenzione verso i destinatari delle prestazioni: *persona che vengono raggiunte nel momento in cui vivono situazioni e momenti decisivi della propria esistenza come malattie, vecchiaia, disabilità ma anche infanzia e adolescenza.*

Ove necessario di fornisce supporto anche al nucleo familiare nell'ottica della centralità della persona assistita.

In particolare, in questa Cooperativa:

- tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono pertanto essere trattate con rispetto e tolleranza;
- le varie attività devono essere svolte in modo affidabile, onesto e cortese;
- i rapporti professionali si basano sulla stima reciproca in costante crescita formativa.

Il piano di sviluppo della Cooperativa tiene conto di principi di cooperazione sociale, di bisogni del territorio e della politica della qualità

LA POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione porta avanti una Politica per la Qualità basata sulla ricerca e il perseguimento degli aspetti sopra enunciati attraverso:

- l'affiancamento all'utente nell'individuazione dei suoi bisogni,
- ricerca delle migliori soluzioni di service da adottare in sinergia con i committenti,
- monitoraggio continuo dei servizi offerti,
- riesame dei propri processi e degli strumenti in uso,
- ascolto delle necessità del proprio personale,
- verifica dell'attuazione dei principi secondo cui opera CSP.

UN SOLO FINE: PORSI AL SERVIZIO DI CHI HA BISOGNO CERCANDO DI ALLEVIARNE LA SOFFERENZA.

La Direzione fa affidamento alla costante ricerca di miglioramento delle performance da parte del personale stesso. Infatti, la volontà di riesaminare i propri processi e le proprie regole, la particolare attenzione posta all'analisi di eventuali criticità siano esse interne o esterne, la ricerca di opportunità di miglioramento, sono elementi caratterizzanti il personale della CSP.

LA COOPERATIVA

Forma giuridica: Cooperativa sociale di tipo A, a mutualità prevalente – Onlus di diritto

ART. 1 Statuto

1.01 È costituita la società Cooperativa denominata: COOPERATIVA SOCIALE PADANASSISTENZA LOMBARDIA - SOCIETA' COOPERATIVA in breve "C.S.P."

1.02 La cooperativa è disciplinata dalle norme contenute nel presente atto, dalle norme del titolo VI del libro V del codice civile, dalle disposizioni di legge previste per le cooperative sociali ed in quanto compatibili, dalle norme previste dalla legge per le società a responsabilità limitata.

ART. 17 Statuto

17.02 Le riserve non possono distribuirsi tra i soci cooperatori né durante la vita della società né al momento del suo scioglimento

ART. 19 Statuto

19.03 Gli avanzi netti che residuano potranno essere così destinati:

(i) a riserva indivisibile;

(ii) quali dividendi ai soci nei limiti previsti dalla legge e comunque non superiore all'interesse massimo dei buoni postali fruttiferi, aumentato di due punti e mezzo rispetto al capitale effettivamente versato

(iii) quali dividendi ai soci finanziatori nei limiti stabiliti dall'Assemblea; è in ogni caso vietato remunerare gli strumenti finanziari offerti in sottoscrizione ai soci cooperatori in misura superiore a due punti rispetto al limite massimo previsto per i dividendi

ART. 36 Statuto

36.02 L'intero patrimonio sociale, dedotto soltanto il capitale sociale e i dividendi eventualmente maturati, deve essere destinato ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione.

D.lgs. 460/97

Ai sensi del comma 8 dell'art. 10 D.lgs. nr. 460/97 si considerano in ogni caso ONLUS (di diritto):

- le cooperative sociali di cui alla legge nr. 382/1991;
- le organizzazioni di volontariato iscritte ai registri di cui alla legge nr. 266/1991;
- le organizzazioni non governative riconosciute idonee ai sensi della legge nr. 49/1987.

La Cooperativa sociale Padanassistenza Lombardia è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative sociali sin dal 1999, anno della sua costituzione, ed altresì all'Albo Società Cooperative presso la CCIAA di Varese alla sezione "mutualità prevalente".

Suddetta iscrizione deriva dalla funzione della Cooperativa Sociale che è, per definizione, sempre volta al principio di mutualità. Può essere definita mutualità prevalente "soggettiva".

Codice civile

L'art. 111 septies delle disposizioni attuative del codice civile prevede che le Cooperative sociali che rispettino le norme di cui alla legge 381/1991 siano considerate a "mutualità prevalente" indipendentemente dai requisiti dell'art. 2513 c.c. purché prevedano nei loro statuti i requisiti definiti dall'art. 2514 c.c.

Tali requisiti sono inseriti nel nostro Statuto come da seguenti stralci:

Scopo sociale da Statuto

4.01/4.01.01 Scopo della cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, nei servizi commissionati da Enti pubblici, mediante partecipazione a gare d'appalto o privati.

4.02 La Cooperativa ha inoltre come scopo garantire la continuità di occupazione e le migliori condizioni economico, sociali e professionali ai propri soci e lavoratori, del regolamento interno e delle disposizioni di bilancio.

4.03 Nei rapporti mutualistici la società rispetta il principio della parità di trattamento salva la facoltà dell'Organo Amministrativo, in osservanza alle disposizioni di legge e del regolamento interno, di instaurare od eseguire rapporti con i soci a condizioni tra loro diverse valutata la diversa condizione degli stessi, le esigenze della Cooperativa e quelle di tutti gli altri soci.

4.04 La società potrà svolgere la propria attività anche con terzi, prevedendo di occupare anche non soci.

5.01 In attuazione allo scopo mutualistico di cui all'articolo 4, la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente in conto proprio o per terzi:

- attività e servizi di riabilitazione;
- centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione ed altre strutture con carattere animativo e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero;
- servizi domiciliari di assistenza e riabilitazione effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola od altre strutture di accoglienza;

- attività di assistenza infermieristica e socio sanitaria a carattere domiciliare oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
- strutture di accoglienza e residenziali protette per persone autosufficienti e non;
- attività di formazione e consulenza;
- attività di sensibilizzazione e animazione delle comunità locali in cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili alla attenzione e alla accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- trasporto anziani e disabili;
- servizi di trasporto di persone dializzate per conto di enti pubblici e privati;
- attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- apertura e gestione di centri salute globale (fisico-emozionale e psicologico).

Le finalità della cooperativa verranno perseguite attraverso progetti di lavoro.

La Cooperativa potrà ideare, promuovere e sostenere iniziative e progetti; promuovere, sostenere e realizzare programmi di aiuto umanitario; stabilire e intrattenere una costante collaborazione con le istituzioni, le organizzazioni e le autorità nazionali.

Essa potrà inoltre organizzare e promuovere campagne ed iniziative finalizzate alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica nei confronti dei meno abbienti e dei bisognosi.

4. LA STRUTTURA DI GOVERNO

L'Assemblea dei soci è convocata dall'Organo Amministrativo ed è validamente costituita, in prima convocazione, quando sia presente o rappresentata almeno la metà dei soci aventi diritto di voto ed in seconda convocazione qualunque sia il numero dei soci intervenuti. Le deliberazioni sono prese a maggioranza assoluta dei soci presenti o rappresentati all'adunanza. Essa è presieduta dal Sindaco Unico.

L'Amministrazione della Cooperativa è affidata al Consiglio di Amministrazione, Consiglieri e Presidente che lavora in collaborazione con l'amministrazione e il commercialista per la gestione della parte economica e del QHS per la qualità.

La struttura della Cooperativa è molto snella per consentire una gestione flessibile e fluida dei servizi offerti. Ogni settore di servizio ha un affidabile lavoratore che si interfaccia direttamente con la Direzione della Cooperativa.

5. I SOCI

Al 31/12/2010 la compagine sociale risulta così composta:

Totale soci: 12

Sovventori: Silvana Fandella e Sergio Moreni

Lavoratori: Fiorani Laura, Saronni Gloria, Stefano Moreni, Michela Bonomi, Sabrina Enza Moreni, Ferro Cristina.

Volontari: Vergobbi Carlo, Sacconi Anna, Sara Moreni, Tomasini Monica.

Tipologia soci	Maschi		Femmine		Totale	
	n.		n.		n.	
lavoratori	1		5		6	
volontari	1		3		4	
sovventori	1		1		2	
altri						
Totale persone fisiche	3		9		12	
Persone giuridiche						
Totale soci					12	

6. RISORSE UMANE

Le risorse umane coinvolte nell'attività della Cooperativa sono fondamentali.

I contratti di assunzione rispettano i termini di Legge e di contrattazione collettiva nazionale e sono solo a tempo determinato e indeterminato.

Inoltre, la Cooperativa si avvale di altri collaboratori esterni sotto varie forme: liberi professionisti e volontari.

La gestione ha lo scopo di limitare il turn-over per garantire la continuità dei servizi.

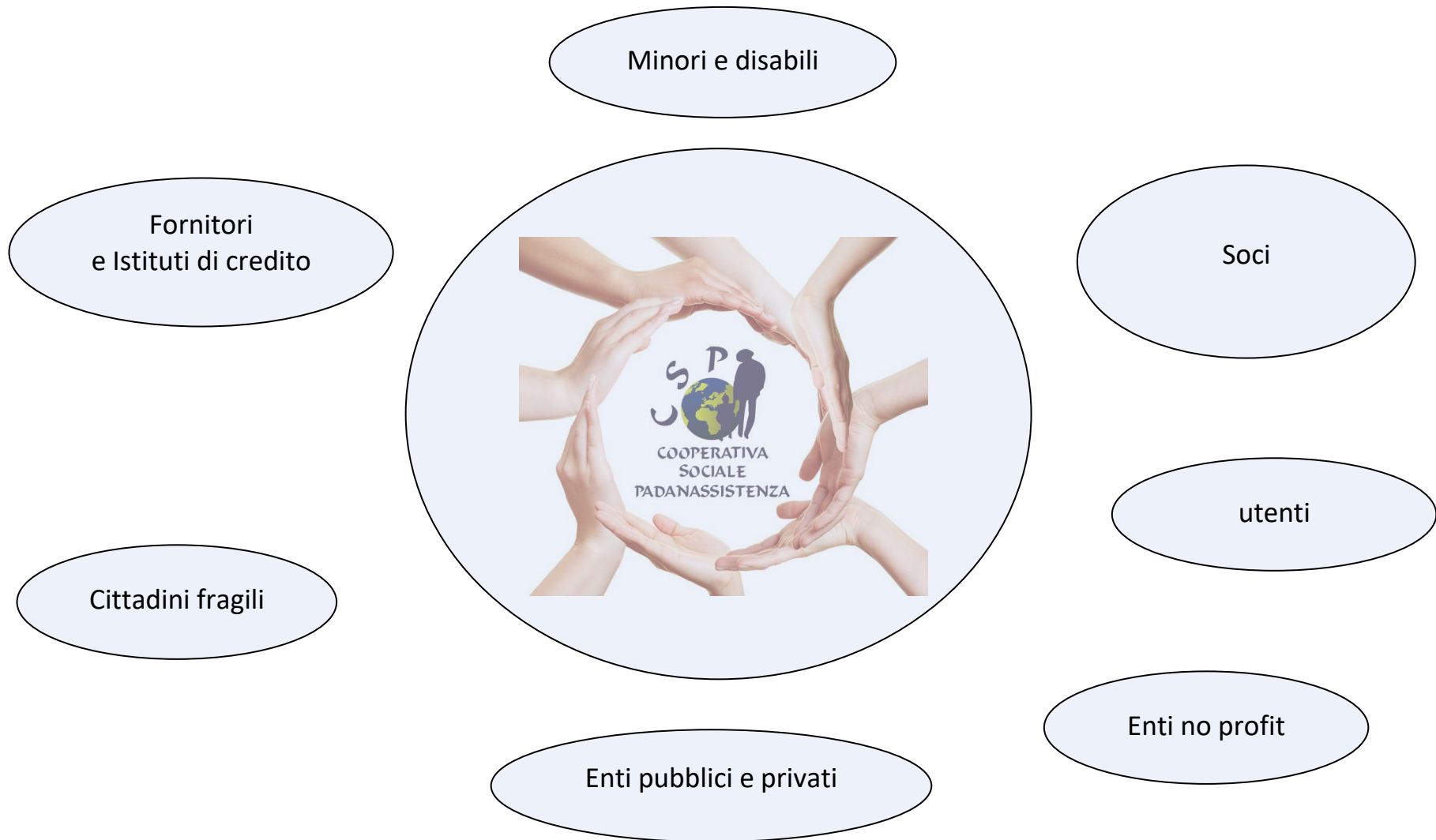
NUMERO MEDIO DI PERSONE IMPIEGATE

TIPOLOGIA SERVIZIO	DIPENDENTI	COLLABORATORI	LIBERI PROFESSIONISTI	VOLONTARI
<i>EDUCATIVO</i>	27		2	
<i>ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)</i>	4		77	
<i>SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP DOM)</i>	4		25	
<i>AMMINISTRATIVO</i>	5	1	5	
<i>TRASPORTI</i>				
TOTALE	40	1	109	

7. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PRESIDENTE	CONSIGLIERI	SINDACO UNICO
SABRINA ENZA MORENI	SILVANA FANDELLA	MAZZOLENI ROBERTO
	MORENI SERGIO	

8. GLI STAKEHOLDER



1. STAKEHOLDER INTERNI (RISORSE UMANE, CDA, SOCI)

La Cooperativa considera tutti coloro che lavorano al suo interno come risorse uniche, preziose ed indispensabili. La passione e la professionalità che ognuno di loro esprime in Cooperativa, a partire dai soci, (lavoratori o volontari), dal Consiglio di Amministrazione fino ad arrivare a tutte le risorse umane attive, sono una perla preziosa per la funzionalità delle attività.

I soci e lo stesso Presidente sono costantemente coinvolti in prima linea nelle iniziative della Cooperativa.

Le risorse umane sono selezionate con particolare attenzione alla formazione, all'empatia e professionalità congiunte alla verifica delle loro attitudini nel rispetto del servizio e della dignità delle persone. I referenti di servizio sono disponibili tutti i giorni ad incontri con i vari operatori per la risoluzione di eventuali problematiche (verbali ufficio/equipe) si sono introdotte nuove procedure e istruzione per formare e migliorare il personale.

In genere, ogni trimestre si organizzano riunioni che coinvolgono tutti, divise per settori e si coglie l'occasione per consentire a tutti di confrontarsi e di essere coinvolti in eventuali nuove tematiche riguardanti le varie attività di servizio, purtroppo nel 2020 non è stato possibile farlo in presenza. Nonostante tutto il lavoro è stato svolto in modo multi-disciplinare integrato che ci ha consentito di prenderci in carico le situazioni di disagio e di bisogno del territorio in modo flessibile e globale.

La Cooperativa si avvale di svariate figure:

Fisioterapisti e Massoterapisti, Medici specialisti, OSS, Educatori, Psicologi, Infermieri, Assistente Sociale, Impiegati Amministrativi,	Responsabili di settore: Settore educativo EDU, Settore assistenza domiciliare integrata ADI, Settore UCP DOM Unità Cure Palliative, Settore Amministrativo, Settore Qualità, Settore Sicurezza (consulente esterno), Settore Privacy (consulente esterno).	Soci CDA Presidente
--	--	---------------------------

2. STAKEHOLDER ESTERNI (ENTI NO PROFIT, ENTI PUBBLICI, UFFICIO STAMPA, FORNITORI E ISTITUTI DI CREDITO)

➤ ENTI NO PROFIT

La Cooperativa continua a collaborare con enti no profit presenti sul territorio per realizzare alcune delle sue attività.

In particolare la collaborazione con l'Associazione di volontariato "Insieme nel Futuro" continua a permettere lo svolgimento del servizio UCP Dom per la consegna e il ritiro di presidi sanitari.

➤ ENTI PUBBLICI

La Cooperativa è consapevole che per essere vicini alle persone è indispensabile che esista sul territorio un lavoro di rete, ecco perché cerca di creare partnership con i vari enti pubblici del territorio. Questo è lo strumento necessario per avere un approccio integrato ai vari disagi sociali.

➤ UFFICIO STAMPA

L'interazione con il territorio è indispensabile per sensibilizzare la cittadinanza sulle forme di disagio e per offrire quante più informazioni possibili per le varie problematiche. La Cooperativa ritiene che l'informazione (sito, blog, social e stampa) è indispensabile per fornire risposte e conoscenza delle offerte di servizio.

➤ FORNITORI ED ISTITUTI DI CREDITO

La Cooperativa cerca di tenere sotto controllo anche i rapporti con i fornitori ponendo particolare attenzione sulla qualità dei materiali utilizzati per le attività di assistenza domiciliare e tiene vivo il colloquio con i fornitori per ottimizzare la gestione degli acquisti.

Inoltre è di particolare importanza la relazione con gli Istituti di credito coi quali si cerca di ridurre i costi delle linee di credito e di porre le basi per un ampliamento delle attività con report economici periodici che tengono costantemente aggiornate le situazioni in essere.

9. LE AREE DI INTERVENTO

Le principali aree di attività della Cooperativa sono:

- minori;
- anziani;
- disabili;
- persone malate non o parzialmente autosufficienti.

Divise nelle seguenti tipologie di servizio:

- Servizi educativi (doposcuola, ADM, ADP, ADH incontri protetti, centri estivi);
- Servizi di Assistenza Sanitaria domiciliare integrata (ADI);
- Servizi di Assistenza Cure Palliative Domiciliari (CP Dom).

10. L'AMBITO TERRITORIALE

L'ambito territoriale nel quale Padanassistenza svolge la sua attività è così composto:

- Servizi educativi:

comuni di : Daverio, Castronno, Brunello, Mornago, Azzate, Crosio della Valle, Gemonio, Mercallo, Unione Ovest Lago, Ranco, Biandronno, Sangiano, Cuvio, Mesenzana, Cocquio Trevisago, Travedona Monate.

- Servizi di Assistenza Sanitaria domiciliare integrata (ADI) province di Varese, Como, Bergamo e Monza Brianza.

- Servizi di assistenza Cure Palliative (CP DOM)

LA SEDE PRINCIPALE

Sede Legale: Via Michelino, 23 - 21023 Besozzo (VA)

Sede operativa: Via XXV Aprile 30, 21023 Besozzo (VA)

Telefono 0332/771901

Sito internet: www.padanassistenza.it

Indirizzi e-mail:

Presidente e Consiglio di Amministrazione: cda@padanassistenza.it

Amministrazione: amministrazione@padanassistenza.it ; contabilita@padanassistenza.it

Referente del personale, Ufficio Contratti/Gare: risorseumane@padanassistenza.it

Assistente Sociale progettiedu@padanassistenza.it

Educativo: edu@padanassistenza.it

ADI: adi@padanassistenza.it

CP DOM: ucpdom@padanassistenza.it

Magazzino: magazzino@padanassistenza.it

QHS: settorequalita@padanassistenza.it

Eventuali reclami per migliorare la qualità: reclami@padanassistenza.it

Per informazioni: info@padanassistenza.it

UNITA' OPERATIVE

ATS INSUBRIA

Besozzo: Via XXV Aprile 30- Tel. 0332 771901

Laveno Mombello: Via Ceretti 23- Tel. 03321857052

Luino: Via Felice Cavallotti 56 - Tel. 0332 511591

Sesto Calende: Via dell'Olmo, 30 - Tel. 0331 923153



ATS BERGAMO E MONZA BRIANZA

Sede Primaria settore CP DOM: Brembate, Via Gorizia, 33

Tel. 391 1680569 / 331 8571034

Indirizzo e-mail: cspbergamo@gmail.com

11. RELAZIONE SOCIALE

Tipologia soci	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020						
Lavoratori	5	5	5	4	4	5	8	6	6						
Volontari	3	3	3	4	4	3	4	4	4						
Sovventori	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
Totale soci	10	10	10	10	10	10	14	12	12						

AREA	TIPOLOGIA DI SERVIZIO			
PERSONE FRAGILI - ANZIANI	Assistenza domiciliare Privata	ADI (Assistenza sanitaria domiciliare integrata)	UCP DOM (Cure Palliative Domiciliare)	
MINORI e DISABILI	Assistenza pre e post scolastica, Assistenza educativa a mensa	ADM, ADP	Centri estivi	Spazio neutro Incontri protetti
PERSONE CON MALATTIE INGUARIBILI		UCP DOM (Cure Palliative Domiciliari)		

SERVIZI EDUCATIVI

I servizi svolti dalla Cooperativa Sociale PadanAssistenza Lombardia ONLUS sono così definiti:

Assistenza ad Personam: viene svolta presso gli Istituti scolastici di diverso grado e garantisce un supporto sul piano didattico rivolto a minori in possesso di diagnosi funzionale, con problemi di integrazione sociale, comportamentali, con disabilità fisiche o intellettive o psichiche sulla base di un Progetto Educativo Familiare o Individuale;

ADM: assistenza educativa svolta a domicilio in situazioni di fragilità con finalità sia didattica rivolta a minori che presentano difficoltà di lettura, comprensione e scrittura, sia di accompagnamento e supporto nelle fasi di crescita e nei processi di socializzazione volti a contrastare l'emarginazione sociale, sia di monitoraggio delle dinamiche familiari sulla base di un Progetto Educativo Familiare o Individuale;

ADH: assistenza educativa svolta a domicilio rivolta a minori con disabilità fisiche o intellettive o psichiche che presentano difficoltà di lettura, comprensione e scrittura o che necessitano di un monitoraggio delle dinamiche familiari sulla base di un Progetto Educativo Individuale; le finalità sono di favorire l'acquisizione di abilità e autonomie oltre al favorire, ove possibile, un miglioramento delle relazioni.

Pre-post scuola: si progetta e gestisce l'accoglienza, monitoraggio e custodia dei bambini frequentanti la Scuola, prima dell'inizio delle lezioni curricolari e al termine delle stesse, per venire incontro alla necessità dalle famiglie, con attività di intrattenimento ludico-educative e di socializzazione;

Doposcuola: assistenza educativa che incontra le esigenze delle famiglie e dei ragazzi in quanto viene svolta nei pomeriggi di non rientro curricolare volta a supportare i bambini della scuola primaria e secondaria durante lo svolgimento dei compiti e durante i laboratori ludici, creativi, manuali;

Assistenza Educativa a Mensa: supporto educativo, sorveglianza e aiuto pratico rivolto ai bambini fruitori del servizio mensa, frequentanti la scuola primari e la scuola secondaria di primo grado;

Centro Estivo: servizio attivo nel periodo estivo rivolto ai minori e caratterizzato dallo svolgimento di attività didattiche, manuali e di gioco;

La Cooperativa garantisce all'utenza che tutto il personale ha un adeguato inquadramento contrattuale ed è formato e aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali, i codici deontologici, le normative di sicurezza per il trattamento dei dati personali e sensibili (D.LGS.196/2003).

Accesso ai servizi educativi

La modalità di accesso per quanto riguarda i servizi scolastici ed educativi è la seguente:

Pre-Post scuola, doposcuola, servizio mensa e centri estivi

consiste in un'iscrizione che le persone interessate devono sottoscrivere presso i Servizi Socio Educativi del Comune, prima dell'inizio dell'anno scolastico. Una volta terminata la raccolta delle iscrizioni ai diversi servizi offerti, il personale comunale, nella persona del Responsabile del Servizio, fissa un incontro con la Coordinatrice dei Servizi socio-educativi della Cooperativa e insieme, valutato il numero degli aderenti, stabiliscono in accordo il numero delle figure educative da inserire nelle diverse attività in conformità con gli standard gestionali e con la finalità di garantire un servizio efficiente e qualitativamente valido, ponendo molta attenzione al rapporto educativo che intercorre tra educatore e bambini frequentanti.

Assistenza ad Personam

può essere attivato presso la Scuola dell'Infanzia, la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di primo grado durante le ore curricolari rivolto a bambini con difficoltà di apprendimento, o comportamentali in genere certificate da una diagnosi funzionale. L'Assistente Sociale, in genere in seguito a una segnalazione elaborata dal corpo insegnante, contatta la Coordinatrice della Cooperativa richiedendo l'inserimento di una figura educativa.

ADM e ADH

assistenza educativa a domicilio può essere rivolta sia a bambini frequentanti la scuola dell'Infanzia o la Scuola Primaria o la Scuola secondaria di Primo e Secondo grado compresi i minori che presentano disabilità fisica o psichica, che all'intero nucleo familiare al quale i minori appartengono. L'accesso a questi due servizi avviene in seguito a un incontro tra l'Assistente Sociale del Comune, la quale rileva la situazione di disagio del minore, in seguito a una segnalazione da parte del corpo docente, della famiglia o di una figura professionale che segue il bambino e la Coordinatrice della Cooperativa, che decide quale figura professionale inserire nell'intervento, stabilendo un incontro conoscitivo prima con l'Assistente Sociale che presenta il caso, in seguito con il minore e i familiari sottoscrivendo un "Accordo" nel quale si stabiliscono gli obiettivi, i tempi. I compiti e le responsabilità di ogni soggetto che partecipa al progetto di intervento.

SERVIZIO EDU

SERVIZIO DOPOSCUOLA			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
Bambini frequentanti la Scuola Primaria, appartenenti alla fascia di età compresa tra i 6 anni e gli 11 anni, e ragazzi frequentanti la Scuola Secondaria di Primo grado, dagli 11 anni ai 14 anni	Il servizio favorisce, attraverso l'animazione, forti momenti di aggregazione fra i bambini appartenenti alla fascia di età tra i sei e gli undici anni, l'animazione diventa attività per favorire stimoli, esperienze e dinamiche che sostengono il gioco, organizzato o spontaneo, collettivo o individuale, con o senza giocattoli; animazione come impegno a far giocare, intervenendo sui ragazzi in modo pedagogicamente costruttivo e avendo come obiettivo lo sviluppo globale del bambino	Il Modello di doposcuola che si intende promuovere è quello di un luogo in cui accogliere e rilanciare idee e pensieri sul mondo dell'educazione, con particolare riferimento alla sfera del gioco, dell'animazione, della relazione, dell'esperienza creativa e del supporto alla parte didattica. Il doposcuola ha una funzione di sostegno e di supporto alle famiglie che possono lasciare i propri figli in un ambiente protetto e confortevole dato che le attività verranno realizzate all'interno dell'Istituto Scolastico e saranno costantemente monitorate dalla presenza di figure educative	Indicativamente dal lunedì al venerdì dalle ore 12:30 alle ore 17:45

*Descrizione del servizio: rappresenta la descrizione generale del servizio, le attività effettive sono definite durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

**Orari: gli orari indicati sono quelli in cui generalmente viene effettuato il servizio, gli orari effettivi sono definiti durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

SERVIZIO PRE SCUOLA			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
Ai bambini e ai ragazzi appartenenti alla fascia di età scolare appartenenti alla fascia di età compresa tra i 6 anni e gli 11 anni	Durante il servizio l'operatore ha il compito di accogliere i bambini prima dell'inizio delle lezioni curricolari. Le operatrici svolgono la funzione di monitoraggio dei bambini, i quali trascorrono il tempo socializzando e giocando;	Creare servizi scolastici che vengono attivati negli orari non coperti dall'attività curricolare, assicurando al bambino un ambiente sicuro e monitorato da operatori non lasciando così quest'ultimo incustodito	dal lunedì al venerdì dalle ore 7:15 alle ore 8:30

*Descrizione del servizio : rappresenta la descrizione generale del servizio, le attività effettive sono definite durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

**Orari : gli orari indicati sono quelli in cui generalmente viene effettuato il servizio, gli orari effettivi sono definiti durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

SERVIZIO POST SCUOLA			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
Ai bambini e ai ragazzi appartenenti alla fascia di età scolare appartenenti alla fascia di età compresa tra i 6 anni e gli 11 anni	Durante il servizio l'educatore ha il compito di accogliere i bambini al termine dell'orario scolastico. Gli educatori svolgono la funzione di monitoraggio dei bambini nei giorni nei quali i bambini hanno il rientro curricolare e l'attività di doposcuola non viene svolta. I bambini in questo contesto hanno la possibilità di giocare in attesa dell'arrivo dei propri famigliari o del mezzo di trasporto comunale.	Creare servizi scolastici che vengono attivati negli orari non coperti dall'attività curricolare, assicurando al bambino un ambiente sicuro e monitorato da operatori non lasciando così quest'ultimo incustodito	Nei giorni di rientro curricolare alle ore 16:00 alle ore 17:45

*Descrizione del servizio : rappresenta la descrizione generale del servizio, le attività effettive sono definite durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

**Orari : gli orari indicati sono quelli in cui generalmente viene effettuato il servizio, gli orari effettivi sono definiti durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

SERVIZIO MENSA			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
bambini e ai ragazzi appartenenti alla fascia di età scolare appartenenti alla fascia di età compresa tra i 3 anni e gli 11 anni	Le operatrici hanno il compito di preparare la tavola per il pranzo, scodellare le pietanze, servire e rassettare il locale mensa al termine del pasto. Gli educatori seguono i minori durante il pasto (educazione alimentare) ed il servizio si configura come assistenza educativa alla mensa.	Creare servizi scolastici che vengono attivati negli orari non coperti dall'attività curricolare, assicurando al bambino un ambiente sicuro e monitorato da operatori non lasciando così quest'ultimo incustodito.	dal lunedì al venerdì dalle ore 12:30/13:00 alle ore 14:00

*Descrizione del servizio : rappresenta la descrizione generale del servizio, le attività effettive sono definite durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

**Orari : gli orari indicati sono quelli in cui generalmente viene effettuato il servizio, gli orari effettivi sono definiti durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

Figure Educative

Il rapporto ottimale tra Figura educativa e bambini iscritti è quello di 1:15, per quanto riguarda il doposcuola elementare; di 1:10 per quanto concerne il doposcuola svolto alla Scuola Secondaria, al fine di garantire una buona qualità del servizio e la massima sicurezza per coloro che usufruiscono di tale servizio.

Nel 2020 i rapporti sono stati 1:7 per seguire le norme in corso.

Il personale inserito è caratterizzato da professionalità e da esperienza educativa maturata nel corso degli anni di lavoro con bambini appartenenti a fasce di età scolare.

Sia per quanto riguarda la parte didattica sia per quanto concerne i laboratori, il personale educativo in servizio potrà essere affiancato da volontari o da adolescenti frequentanti gli Istituti Superiori che, per accumulare crediti formativi, si impegnano in uno stage.

Programmazione delle attività

Si prevede un monte ore mensile di programmazione a seconda del servizio, alla presenza della Coordinatrice del Servizio, alle quali ogni educatore dovrà partecipare, al fine di programmare le attività, sia didattiche che laboratoriali, tenendo conto delle abilità e delle peculiarità di ciascun bambino, oltre a confrontarsi sulle problematiche comportamentali o didattiche che emergono nel corso del servizio.

Il modulo utilizzato per la raccolta delle informazioni è "Il verbale Colloqui-Equipè" inserito nella Cartelletta con la dicitura "Comune educativo" presente in sede.

Verifiche intermedie e finali previste

Nel corso dell'attuazione del progetto si prevedono delle verifiche intermedie alla presenza sia delle Figure educative, della Coordinatrice, del Responsabile Comunale e, quando possibile, delle Insegnanti della Scuola, indicativamente due volte l'anno all'inizio dell'attività e prima del termine di chiusura scuola. (prevista la stesura di un verbale)

La verifica finale viene realizzata nel mese di giugno al fine di fare emergere le difficoltà incontrate e proporre nuove iniziative per l'anno successivo (tramite verbali e relazioni)

SOSTEGNO E ASSISTENZA DOMICILIARE AD PERSONAM

SERVIZIO DI ASSISTENZA AD PERSONAM, ADM E ADH

A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari
Bambini frequentanti la scuola dell'Infanzia, la scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado	Osservazione del bambino, delle sue modalità di comportamento e nel rapporto duale con le figure adulte di riferimento e con il gruppo dei pari, capacità cognitive e abilità fisiche Stilare un Piano Educativo Individualizzato (PEI), concordato con tutte le figure professionali che sono coinvolte nel caso. Creare un supporto di tipo educativo rivolto a bambini che presentano sia difficoltà di apprendimento, ritardi	Ogni minore ha il diritto di essere accolto e seguito a scuola e di compiere un percorso formativo completo. Questo diritto deve essere assicurato anche ai bambini con problemi psichici o fisici, bisogna offrire loro maggiori opportunità attraverso una	Stabiliti dal Responsabile del Servizio sociale e dall'Assistente Sociale in base alla situazione complessiva del minore e della condizione

	<p>cognitivi, disabilità fisiche o intellettive o psichiche, che problematiche di tipo relazionale e comportamentale.</p> <p>Inserire una figura educativa che dedichi la maggior parte del tempo a rinforzare gli apprendimenti, a supportare lo svolgimento dei compiti di vita quotidiana, a facilitare l'acquisizione e il consolidamento delle autonomie personali, a monitorare l'evoluzione degli atteggiamenti acquisiti, a facilitare la socializzazione nel gruppo e l'integrazione scolastica.</p> <p>Inserire l'educatore in un sistema di rete, nel quale dovrà collaborare in primo luogo con il corpo insegnante, in particolare con il docente responsabile dei gruppi di sostegno, in modo da confrontarsi costruttivamente sul programma didattico individualizzato da seguire</p>	<p>valutazione accurata dei problemi e delle capacità, con la predisposizione di un piano educativo personalizzato e aggiornato annualmente</p>	<p>socio economica della famiglia</p>
--	--	---	---------------------------------------

*Descrizione del servizio : rappresenta la descrizione generale del servizio, le attività effettive sono definite durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

Figure educative

Il personale inserito sarà caratterizzato da professionalità e da esperienza educativa maturata in questo ambito specifico nel corso degli anni di lavoro, dovrà aver conseguito un Diploma Superiore, Laurea in Scienze dell'Educazione o esperienza di un anno maturata nello stesso ambito, Laurea in Psicologia o esperienza di due anni. 60 CFU (Legge lori)

Il rapporto che l'educatore dovrà tenere con il servizio sociale e con la coordinatrice, dovrà essere continuativo, caratterizzato da incontri di coordinamento e di verifica al fine di fare il punto della situazione riguardo il servizio avviato. La relazione che l'educatore dovrà instaurare con la famiglia del bambino si baserà sulla collaborazione e la condivisione degli intenti educativi, in quanto i genitori sono da considerarsi una risorsa

indispensabile e preziosa, fonte di informazioni importanti, soprattutto se il progetto stilato richiede un intervento a domicilio, l'appoggio del nucleo familiare potrà facilitare o, di contro, rendere difficoltoso l'operato dell'educatore.

Organizzazione Attività

Per quanto riguarda l'intervento di Sostegno, l'Educatore concorderà giorni e orari di presenza a scuola con il Corpo Insegnanti, con il quale deciderà se seguire il minore all'interno dell'aula o in un luogo separato e su quali materie supportare maggiormente il minore, stabilendo gli obiettivi minimi da raggiungere.

Per quanto concerne i servizi di ADM e ADH, l'Educatore stabilirà giorni e orari di intervento con i famigliari, avvalendosi della mediazione dell'Assistente Sociale e della Coordinatrice della Cooperativa, tenendo in considerazione gli impegni scolastici ed extrascolastici del minore da seguire. Anche in questo caso verranno stabiliti e concordati gli obiettivi da perseguire sia sul piano didattico che su quello relazionale.

Verifiche intermedie e Finali

Periodicamente l'Educatore incontrerà l'Assistente Sociale e le figure professionali quali Neuropsichiatri, Psicologi, Insegnanti che si interessano del caso, al fine di lavorare in rete, valutare gli obiettivi raggiunti e apportare le eventuali modifiche per rendere l'intervento il più efficace ed efficiente possibile.

Inoltre l'educatore dovrà stilare una relazione iniziale, intermedia e finale da far pervenire alla Cooperativa che provvederà ad inoltrarla all'Assistente Sociale, nella quale dovrà far emergere le finalità del suo lavoro e gli strumenti utilizzati, dovrà registrare i cambiamenti e i miglioramenti che il bambino ha perseguito sia in ambito scolastico a livello di apprendimento cognitivo che in ambito relazionale e comportamentale, rispetto all'osservazione iniziale.

Sarà importante, nella fase di verifica dell'operato, valutare il benessere e il grado di soddisfazione del bambino e di riflesso della famiglia.

CENTRO ESTIVO

SERVIZIO CENTRO ESTIVO			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
bambini e ai ragazzi appartenenti alla fascia di età scolare appartenenti alla fascia di età compresa tra i 3 anni e gli 13 anni	Creare uno spazio organizzato e strutturato, nel quale i bambini abbiano l'opportunità di svolgere i compiti delle vacanze, di partecipare ad attività creative, manuali, ludiche e di gioco libero, favorendo la socializzazione tra bambini appartenenti a diverse fasce di età, nel rispetto e nella condivisione delle regole del buon vivere comune	Offrire alle famiglie un sostegno e un supporto utili nel periodo estivo che è caratterizzato dalla chiusura degli Istituti Scolastici e delle Scuole dell'Infanzia e di conseguenza dall'emergere del problema di affidare i propri figli ad una struttura sicura e monitorata da figure educative	Mesi di Giugno e di Luglio dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00, l'orario potrà essere prolungato fino alle ore 18:00 in caso di escursioni

*Descrizione del servizio : rappresenta la descrizione generale del servizio, le attività effettive sono definite durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie

**Orari : IL TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SONO DEFINITI A SECONDA DEL PROGETTO REALIZZATO DALLA Cooperativa Sociale PadanAssistenza Lombardia ONLUS

Figure Educative

Il personale inserito sarà caratterizzato da professionalità e da esperienza educativa maturata in questo ambito specifico nel corso degli anni di lavoro, dovrà aver conseguito un Diploma Superiore, Laurea in Scienze dell'Educazione o esperienza di un anno maturata nello stesso ambito, Laurea in Psicologia o esperienza di due anni. 60 CFU (Legge Iori)

Il rapporto Educativo che verrà rispettato per i bambini dell'età scolare sarà un Educatore su 15 bambini iscritti, mentre per quanto riguarda i bambini della Scuola dell'Infanzia e i ragazzi della Scuola Secondaria, sarà una figura professionale su 10 iscritti.

Sia per quanto riguarda la parte didattica che per quanto concerne i laboratori, il personale educativo in servizio potrà essere affiancato da volontari o da adolescenti frequentanti gli Istituti Superiori che, per accumulare crediti formativi, sono costretti ad impegnarsi in uno stage.

Verifiche intermedie e finali

Durante il mese di attivazione la Coordinatrice incontra periodicamente le figure educative in servizio per la programmazione delle attività.

La verifica finale verrà svolta al termine del Centro Estivo alla presenza della Coordinatrice, delle Educatrici, dell'Assistente Sociale e del Responsabile del Servizio Sociale, in quell'occasione verrà consegnata la Relazione finale contenente la presentazione delle attività e dei laboratori svolti, evidenziando le criticità emerse.

SPAZIO NEUTRO

La Cooperativa Sociale PadanAssistenza Lombardia ONLUS offre il Servizio di Incontri Protetti, tra minore e genitore, dietro richiesta del Comune che affida alla Cooperativa stessa l'incarico. Si tratta di situazioni dove è presente come Organo principale il Tribunale per i Minorenni o il Tribunale Ordinario, che può prescrivere tali adempimenti attraverso un Decreto.

Il Servizio che segue questo tipo di situazioni, per conto del Comune, è il Servizio Tutela Minori Territorialmente competente. E' fondamentale quindi che il Team Educativo e l'educatore individuato per espletare tale servizio, lavorino in sinergia e costante collaborazione con il Servizio Minori. Viste le situazioni delicate che vengono trattate svolgendo questo incarico, la selezione della figura educativa da parte dei Coordinatori è particolarmente specifica.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

Al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto viene effettuata una indagine di customer satisfaction. Tale indagine viene effettuata almeno una volta all'anno e il risultato viene riportato quale elemento di valutazione del gradimento dei servizi offerti da CSP agli Enti promotori e quale elemento di valutazione per eventuali azioni di miglioramento del servizio stesso.

GESTIONE DEI RECLAMI

L'utente che si mostra non soddisfatto di come le attività educative, che coinvolgono il proprio figlio, vengono svolte può rivolgersi telefonicamente o fissando un appuntamento con la Coordinatrice della Cooperativa, che insieme al Responsabile Comunale del Servizio, cercherà sia di capire l'entità del problema che di trovare la modalità adatta per risolvere la situazione, trovando un punto di accordo con il fruitore del servizio.

I canali messi a disposizione dalla CSP per la segnalazione dei reclami sono i seguenti:

email: reclami@padanassistenza.it

modulo apprezzamento/reclamo

Gli standard di qualità

Per poter misurare e verificare il livello di qualità offerto, la CSP ha stabilito gli standard di qualità e i relativi valori obiettivo minimo garantiti.

Nel caso gli utenti, o chi per loro, ritiene che gli standard definiti non siano rispettati, possono presentare reclamo secondo le modalità indicate precedentemente.

✓ **AREA ANZIANI E DISABILI - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio ADI si rivolge alle famiglie ed ai cittadini in condizioni di autonomia ridotta o compromessa i quali necessitano di cure sanitarie per le quali sarebbe altrimenti necessario rivolgersi e recarsi nelle strutture ambulatoriali od ospedaliere.

Gli interventi di assistenza domiciliare sono finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile presso il Suo domicilio, conservando le Sue abitudini di vita, i Suoi rapporti familiari e le Sue amicizie.

Evitare o ritardare il più possibile soluzioni di ricovero in strutture residenziali e/o ospedaliere; sostenere e migliorare in termini di risorse l'autonomia fisica, psichica e relazionale;

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ogni intervento di assistenza domiciliare deve essere programmato per realizzare la corrispondenza tra le esigenze dell'utente e le diverse prestazioni offerte. La programmazione pertanto deve considerare i bisogni dell'utente e della famiglia, le indicazioni fornite dalle Linee-guida e protocolli, in termini di obiettivi e di modalità organizzative ed attuative del servizio, tenuto conto delle risorse complessivamente disponibili.

Il servizio ADI consta in diverse tipologie di prestazione tutte espletate da personale qualificato. Gli interventi sono diversificati in tal modo: trattamenti riabilitativi, di recupero e di rieducazione funzionale, assistenza Infermieristica, consulenza medica specialistica (urologo, chirurgo, palliativista, anestesista, psicologo, dietista, fisiatra, geriatra), sostegno delle attività di cure igieniche alla persona con l'intervento di una figura di supporto alle altre figure professionali già attive.

Per fare ciò Padanassistenza si avvale delle seguenti figure professionali: medici specialisti, infermieri, fisioterapisti, OSS, psicologi, educatori professionali.

Ogni figura professionale interverrà secondo le proprie competenze, nel rispetto delle indicazioni assistenziali indicate dal PI, compilerà un PAI e tutta la documentazione prevista dalla cartella domiciliare. Le prestazioni saranno garantite per tutta la durata del voucher che può essere rinnovato al termine dello stesso in accordo con ASST di competenza e medico di medicina generale o pediatra di libera scelta.

Il voucher socio-sanitario è sospeso a chi è ricoverato presso strutture ospedaliere, istituti di riabilitazione o temporaneamente in Residenze Socio Assistenziali (RSA), potrà essere riattivato col rientro a domicilio entro 15 gg, dal 16 esimo giorno attraverso la normale procedura di attivazione del servizio di assistenza domiciliare integrata.

Padanassistenza garantisce il soddisfacimento delle prestazioni assistenziali ed è dotata dei presidi sanitari (materiali, apparecchiature) che vengono utilizzati nell'esecuzione delle attività. Il personale impiegato nel Servizio di Assistenza Domiciliare è il seguente:

Responsabile Sanitario medico della C.S.P. ADI: ha il compito di stilare i protocolli previsti e dare disposizioni al personale sanitario per rispettarli, vigilando sugli stessi.

Coordinatore di distretto: ha il compito di coordinare i servizi offerti di cui si occupa ed è l'interlocutore per gli aspetti operativi con il Distretto di riferimento e con pazienti/caregiver assistiti.

Referente relazioni con il pubblico (Care Manager): ha il compito di collaborare con il coordinatore dei servizi Padanassistenza per il controllo delle prestazioni effettuate dai diversi operatori.

Personale Infermieristico, fisioterapico, OSS, medici specialisti (Operatore): che si occupa di soddisfare le esigenze dei diversi utenti attraverso l'erogazione del servizio richiesto.

Responsabile del magazzino: si occupa della gestione del magazzino e della distribuzione del materiale ai vari uffici o infermieri.

La Cooperativa Sociale PadanAssistenza ha scelto di adottare una suddivisione geografica del lavoro da distribuire agli operatori, suddividendo l'area della provincia di Varese, Como, Bergamo, Monza Brianza in diverse zone di competenza, così da rendere più efficace l'intervento sul territorio.

TERMINE DEL SERVIZIO

Il termine del servizio può avvenire nelle seguenti situazioni:

Decesso dell'Utente – Viene comunicato dall'Operatore o dalla famiglia dell'utente il decesso della persona al coordinatore del Distretto il quale provvede a registrare l'informazione sul file informatico " gestione distretto " al fine di ricevere dall'operatore che aveva in carico l'utente il FASAS completo necessario alle dovute registrazioni sul portale della Regione Lombardia, ATS di competenza.

Raggiungimento Obiettivo PAI – In tale situazione viene registrato dall'operatore il raggiungimento dell'obiettivo nel FASAS di riferimento necessario alle dovute registrazioni sul portale da parte del coordinatore.

Disdetta del Servizio – La disdetta può avvenire o per ricovero in struttura o per disdetta volontaria del servizio. Nel primo caso l'operatore consegna la cartella domiciliare al coordinatore di riferimento che provvede a dimettere il paziente e alle dovute registrazioni sul portale; nel secondo caso vengono comunicate dall'utente le motivazioni della disdetta del servizio, l'operatore consegna i documenti necessari alle dovute registrazioni sul portale al coordinatore di competenza.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

In relazione alle attività di indagine della soddisfazione del cliente si opera in relazione al tipo di servizio offerto:

Fisioterapia: L'erogazione del questionario di indagine della Customer Satisfaction avviene al termine delle prestazioni previste nel PAI. Tale erogazione avviene direttamente da parte dell'Operatore che, o riceve immediatamente il questionario compilato o comunica all'utente dove farlo pervenire.

Assistenza Infermieristica: L'erogazione del questionario di indagine della Customer Satisfaction avviene al termine delle prestazioni previste nel PAI nei confronti di utenti non abituali (ossia la cui richiesta di assistenza è non continuativa), mentre una volta all'anno / 6 mesi per gli utenti abituali (la cui richiesta di assistenza si è prorogata negli anni). Tale erogazione avviene direttamente da parte dell'Operatore che, o riceve immediatamente il questionario compilato o comunica all'utente dove farlo pervenire

Consulenza Medica Specialistica e Assistenza OSS: Non viene effettuata indagine di Customer Satisfaction, se non in situazioni ritenute interessanti, in quanto le attività sono di tipo saltuario (a volte con unico intervento) e di tipo altamente specialistico. L'Operatore provvede comunque a fornire all'utente il modulo "Reclami Utente" per effettuare eventuali lamentele.

RECLAMI UTENTE

mail: reclami@padanassistenza.it

L'utente che si mostra non soddisfatto di come le attività di assistenza vengono svolte può comunicare per mezzo dell'Operatore il reclamo attraverso il modulo "Reclami Utente", rivolgersi telefonicamente alla sede operativa della cooperativa, fissare un appuntamento con il coordinatore del distretto, che cercherà di capire l'entità del problema e di trovare la modalità adatta per risolvere la situazione, trovando risolvendo la situazione in accordo con l'utente.

✓ **AREA Pazienti con malattie incurabili – UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP DOM)**

Servizio riorganizzato da Regione Lombardia, gestito dalla Cooperativa in autonomia nel rispetto delle regole di sistema e decreto corrispondente. L'equipe decide in base alla valutazione del Referente Clinico, il quale valuta le caratteristiche del paziente, la capacità lavorativa dell'Equipe della Cooperativa è di 40 pazienti in linea, l'organizzazione creata e dedicata rispetta gli standard richiesti da Regione ma è frenata dalle poche risorse economiche stanziare.

Nel 2020 il servizio si è notevolmente incrementato.

Le cure palliative sono un diritto sancito per Legge (Legge 38/2010) e sono gratuite. L'attività di cure palliative si rivolge ai cittadini in condizioni di particolare fragilità, affetti da patologia evolutiva e cronica in fase avanzata (quindi non solo affetti da malattie oncologiche, ma anche da malattie neurologiche, respiratorie e cardiologiche), con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie quando i sintomi fisici e psicologici generano sofferenza nel malato e nella famiglia.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliare ha come finalità la qualità di vita del paziente nell'ultima sua fase, favorendo la continuità dei rapporti familiari al proprio domicilio, con i seguenti obiettivi:

- ✓ Garantire l'adeguato percorso di cura al paziente terminale;
- ✓ Evitare soluzioni di ricovero impostando terapie palliative utilizzando figure professionali preposte.
- ✓ Mantenere la persona al suo domicilio nell'ultima fase della sua vita;
- ✓ Conservare le abitudini, i rapporti familiari e le amicizie;
- ✓ Sostenere il caregiver e/o il nucleo familiare;
- ✓ Garantire rapidi tempi d'intervento;
- ✓ Garantire tempestiva rimodulazione dell'assistenza in funzione dell'analisi del bisogno;
- ✓ Afferire alla Rete delle Cure Palliative, secondo le indicazioni di Regione Lombardia.

L'Equipe multidisciplinare è costituita da: medico palliativista (referente clinico), infermiere (Care e Case Manager), dietista, fisioterapista, ASA/OSS, educatore professionale, assistente sociale, psicologo, figura spirituale.

La caratteristica dell'assistenza in Cure Palliative prevede che il PI e il PAI siano comprensivi di tutte le figure professionali e prestazioni richieste personalizzate, rilevate dal referente clinico e care manager analizzando i bisogni di ogni singolo paziente e della sua famiglia.

L'equipe durante la prima visita identifica i bisogni di assistenza, formula gli obiettivi di cura ed individua il PI (Progetto individuale) e il PAI (Piano di Assistenza Individuale), rilasciandone copia a casa dell'utente, in cui per ciascuna figura che interviene si indicano gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni. Nel formulare il PI e il PAI il Care Manager e il Referente Clinico si servono della loro personale preparazione e delle eventuali indicazioni date dal MMG/PLS o dall'ospedale in caso di dimissione e seguono le indicazioni delle norme vigenti.

Le attività sono principalmente diversificate in tal modo:

- ✓ Trattamenti con finalità palliative;
- ✓ Gestione del paziente e della famiglia come un'unica unità;
- ✓ Attività rivolte alla qualità della vita del paziente;

Attività volte al prolungamento della vita, al controllo dei sintomi e all'accompagnamento alla morte.

RECLAMI

L'utente/Care giver che si mostra non soddisfatto di come le attività di assistenza vengono svolte può comunicare il reclamo:

- attraverso il modulo "Reclami Utente" consegnato al QHS,
- inviando un'e-mail all'indirizzo: reclami@padanassistenza.it ricevuta dal QHS,
- rivolgersi telefonicamente al Coordinatore di riferimento presente in una delle sedi operative della Cooperativa,
- fissando un appuntamento con la Direzione.

In tutti i casi, le figure che riceveranno l'informazione si raccorderanno con la Direzione nell'ottica di comprendere l'entità del problema e ricercare la modalità più adatta per la risoluzione della situazione, il più possibile a favore dell'utente.

Tale reclamo viene registrato sull'apposito "Registro Reclami" inserito nel raccoglitore "Registro reclami e non conformità".

La Cooperativa collabora a stretto contatto con l'Associazione di Volontariato "Insieme nel Futuro, per quanto concerne lo svolgimento della consegna presidi sanitari per i pazienti in Cure Palliative. Il supporto di persone volontarie è fondamentale per lo svolgimento del servizio che in altro modo non consentirebbe alla Cooperativa di poter coprire tutti i costi di gestione del servizio.

12. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

L'analisi della situazione economico finanziaria evidenzia un incremento costante della richiesta di assistenza domiciliare e cure palliative, tutta remunerata per il 2020.

La "ricchezza distribuita" dalla Cooperativa ci indica il "valore aggiunto", ossia la misura monetaria della differenza tra il valore dei servizi resi durante l'anno ed il costo di quanto è stato acquistato per poterli effettuare.

La distribuzione della ricchezza è la misura monetaria che hanno i diversi portatori d'interesse della Cooperativa e riguarda:

I lavoratori (soci e non soci)

Gli Istituti Previdenziali

I finanziatori (per noi le Banche)

La Cooperativa per la quota di utile d'esercizio trattenuto.

Si sottolinea come la voce Servizi, tra i costi della produzione, è composta per quasi il 90% dai costi dei liberi professionisti e dei collaboratori occasionali che sono sicuramente tra i portatori d'interessi cui va distribuita la ricchezza della Cooperativa.

Mentre la voce Godimento beni di terzi indica i costi relativi agli affitti, spese condominiali, noleggi, leasing.

La forte difficoltà nell'espansione dell'attività è il recupero delle risorse finanziarie necessarie ad anticipare la distribuzione della ricchezza ai vari portatori d'interessi in quanto gli incassi del fatturato sono posticipati rispetto ai tempi di pagamento degli stessi.

	VALORE DELLA PRODUZIONE	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
	SERVIZI ADI e CP	2.504.500	2.346.494	1.521.379	1.801.128
	SERVIZI SAD +EDUCATIVI	281.695	383.000	495.697	637.219
	TRASPORTI	/	/attività chiusa	85.367	101.280
	TERAPIE RIABILITATIVE	/	/attività chiusa	856.208	122.180
	TOTALE ATTIVITA' TIPICA	2.786.195	2.729.494	2.958.651	2.661.807
	EROGAZIONI LIBERALI				/
	PROVENTI VARI	14.275	23.351	25.574	41.103
	TOTALE PROVENTI VARI	14.275	23.351	25.574	41.103
A	TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	2.800.470	2.752.845	2.984.225	2.702.910
	COSTI DELLA PRODUZIONE	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
	MATERIALE DI CONSUMO	176.586	154.550	157.548	148.454
	COSTI PER SERVIZI	1.783.012	1.969.312	1.629.260	1.336.956
	GODIMENTO BENI DI TERZI	43.953	47.524	42.771	17.688
	AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	29.244	34.907	37.737	94.037
	ONERI DIVERSI DI GESTIONE E VAR RIM FIN	40.634	80.522	138.756	16.592
B	TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	2.073.429	2.286.815	2.006.072	1.613.727

C=A-B	RICCHEZZA DISTRIBUITA	727.041	466.030	978.153	1.089.183
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
	DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA				
D	SALARI E STIPENDI	527.778	634.820	700.763	797.084
E	ONERI SOCIALI	127.943	176.458	191.027	191.565
F	TFR	39.837	41.553	47.98	65.151
G	ONERI FINANZIARI IST. DI CREDITO	23.035	20.412	23.286	24.825
H	ONERI STRAORDINARI DI GESTIONE				
I	IRES D'ESERCIZIO E IMPOSTE	1.709	0	13.485	1.267
I=D+E+F+G+H+I	TOTALE DISTRIBUZIONE RICCHEZZA	720.302	873.243	976.543	1.079.892
L=C-I	RICCHEZZA TRATTENUTA DALLA COOPERATIVA (UTILE D'ES.)	6.739	- 407.213	1.610	9.291

Andamento Valore della produzione 2017/2020

VALORE DELLA PRODUZIONE	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
SERVIZI ADI e CP	2.504.500	2.346.494	1.521.379	1.801.128
SERVIZI SAD+EDU	281.695	383.000	495.697	637.219
TRASPORTI	/	/ attività chiusa	85.367	101.280
TERAPIE RIABILITATIVE	/	/attività chiusa	856.208	122.180
TOTALE ATTIVITA' TIPICA	2.786.195		2.958.651	2.661.807
TOTALE PROVENTI VARI	14.275	23.351	25.574	41.103
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	2.800.470	2.752.845	2.984.225	2.702.910

13. PROSPETTIVE FUTURE

Padanassistenza continuerà a perseguire l'obiettivo di migliorare i servizi offerti attraverso l'aggiornamento professionale e tecnologico e lo sviluppo di ulteriori strumenti di analisi e di certificazione della qualità delle prestazioni.

A questo concorrerà anche l'obiettivo di migliorare sempre di più la procedura per la redazione del bilancio sociale in un'ottica di coinvolgimento e partecipazione di tutti i portatori d'interessi.

I nostri obiettivi sono:

Rilevare in modo sempre più trasparente il grado di soddisfazione delle persone nel territorio dove operiamo e dar modo di migliorare la crescita che consentirà alla Cooperativa di aumentare e migliorare i servizi nell'ambito sociale, sanitario ed educativo, con la speranza di contribuire alla collaborazione sempre più ampliata con gli enti pubblici e i referenti del territorio.

Espandere le attività socio-sanitarie ed educative, proponendo un cambio di politica e di visione per aiutare il territorio che con i suoi cittadini continua la richiesta di aiuto che va indirizzata concretamente.

Nel 2020 l'attività domiciliare è stata fondamentale, il consiglio di amministrazione spera che le risorse pubbliche a disposizione subiranno un aumento di grande livello e ci sarà più considerazione per il futuro.

Riorganizzazione interna della Cooperativa per far conoscere la Mission

Semplificare i processi per dare risposte esaustive ed immediate

Formazione finalizzata all'autonomia economica-finanziaria