



*SOCIETÀ COOPERATIVA ONLUS*

***LA FONTE***

*SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI*

# *CARTA SERVIZI*

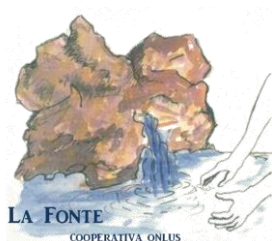
## *“LA FONTE”*

*Società Cooperativa Onlus*



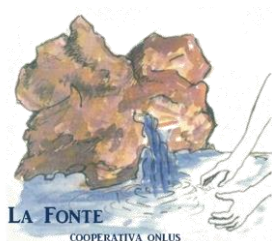
20066 MELZO (MI) - Via Carlo Oreglio, 3/b - Tel. 02.95722848 - 95722447 - Fax 02.95738593 – E.mail [info@coopsocialelafonte.it](mailto:info@coopsocialelafonte.it)

Tribunale di Milano n. 224860/6099/10 - C.C.I.A. Milano n. 1133041 - Cod. Fisc. E Part. IVA: 06975030153



Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, dei vecchi, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore.

(Papa Francesco)



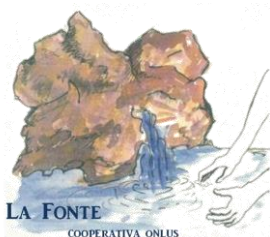
## **1. Principi generali e Presentazione**

Come previsto dall'art. 13 della legge 28/11/2000 n. 328, dall'art. 5 del Decreto del 21/5/2001 n. 308 e dell'art. 7 del R.R. n. 4 del 18.1.2007 in applicazione dell'art. 58 della L.R. del 10.7.2006 n. 19, i gestori di servizi in ambito sociale per ottenere l'autorizzazione all'esercizio e/o funzionamento delle strutture socio e/o servizi hanno, tra gli altri, l'obbligo di adottare una carta dei servizi.

La Carta dei Servizi, destinata alle istituzioni e a tutti coloro che, a vario titolo (come ad esempio il familiari degli utenti, operatori e assistenti sociali, enti no profit e di tutela e difesa dei diritti delle persone con disabilità, ecc.) desiderano conoscere la Cooperativa.

La Carta dei Servizi è quindi uno strumento informativo all'interno del quale è chiaramente descritto il servizio reso, i suoi principi fondanti, le modalità organizzative, gli aspetti strutturali, le risorse umane impiegate.

E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.



## ***“LA FONTE” Società Cooperativa Onlus***

La Cooperativa “La Fonte” nasce nel marzo del 1983, dopo la conclusione di un progetto sperimentale per la formazione di assistenti domiciliari finanziato dalla CEE e organizzato dall’ Enaip, destinato a donne disoccupate di età superiore ai 25 anni.

Il corso si proponeva di preparare personale qualificato per affrontare in maniera professionale attraverso un servizio di Assistenza Domiciliare i bisogni di anziani non autosufficienti, di persone disabili o minori in difficoltà.

La qualità di assistente domiciliare all’epoca era una novità, non vi erano in zona esperienze significative di riferimento e nemmeno esisteva una normativa nazionale o regionale che ne definisse le caratteristiche.

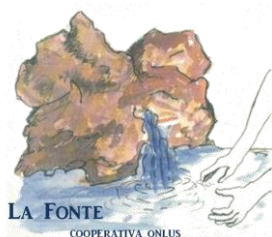
Fu nel corso stesso che le allieve non solo acquisirono le competenze professionali necessarie ma costruirono “anche” un modello di assistenza domiciliare, e scelsero consapevolmente questa nuova professione anche come impegno di servizio sociale e non solo come ricerca di lavoro.

Nonostante una analisi dei bisogni del territorio evidenziasse una notevole domanda dei servizi socio-assistenziali, l’obiettivo del reinserimento lavorativo come assistente domiciliare risultava difficile in quanto, all’epoca questa professione aveva come unico potenziale sbocco l’inquadramento negli organici dei servizi sociali degli enti pubblici, peraltro ancora poco organizzati: una strada che però risultava impraticabile per il vigente blocco delle assunzioni.

Da qui la scelta di investire su se stesse inventando il proprio lavoro attraversando la costituzione di una cooperativa che si ponesse come impresa dei servizi socio-assistenziali accanto e in collaborazione con i servizi pubblici.

Dunque la Cooperativa LA FONTE nasceva su alcune scommesse:

- ✓ Inventare una impresa cooperativa di donne, altra novità assoluta da queste parti.
- ✓ Inventare una impresa di servizi socio-assistenziali capace di conquistare un proprio ruolo sul territorio, rivolta sia ad utenti privati che pubblici.
- ✓ Inventare un modello di intervento socio-assistenziale basato sull’Assistenza Domiciliare:



- Quale alternativa possibile al ricovero in istituto, flessibile e presente su tutto il territorio;
- Unitario nei criteri metodologici di approccio al servizio ed omogeneo quanto a livello di professionalità degli operatori;
- Capace di confrontarsi con le diverse e poco numerose esperienze già attivate da alcuni enti pubblici o da esperienze di volontariato sociale.

Oggi si può dire che *la Società Cooperativa “LA FONTE” Onlus* ha vinto le sue scommesse: in oltre trent’anni di attività, con soci lavoratori sempre più qualificati, ha lavorato in oltre 20 Comuni sia con convenzioni pubbliche che con utenti privati e ha garantito e garantisce, grazie alla propria presenza capillare e quotidiana la massima flessibilità di intervento oltre che una conoscenza diretta delle necessità del territorio.

I bisogni delle persone costituiscono il punto di partenza di ogni intervento degli operatori della Cooperativa LA FONTE e l’assistenza domiciliare il loro principale metodo di intervento.

La diversificazione dei bisogni dell’utenza ha richiesto interventi sempre più qualificati e personalizzati, motivo che ha portato la Cooperativa a sperimentarsi, ampliando il suo raggio di azione rivolgendosi alle diverse tipologie di utenza siano essi anziani, disabili, minori e famiglie.

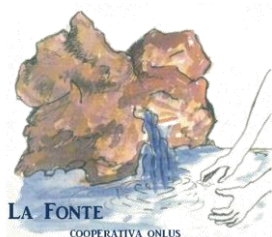
4

La Cooperativa è:

- Iscritta alla Legacoop Lombardia dal 11 Marzo dell’1983
- Iscritta nella sezione “A” all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Regione Lombardia n. 41 (foglio 21) dal 26/01/1994;
- Iscritta all’Albo Nazionale n. A122343 dal 26/03/2005
- Consociate al Consorzio CS&L dal Gennaio del 2017

All’interno della Cooperativa vi sono i seguenti organi:

- Il Presidente
- Il Consiglio Di Amministrazione
- L’Assemblea dei Soci
- Un’ equipe multiprofessionale di operatori e volontari che collaborano nelle varie progettualità

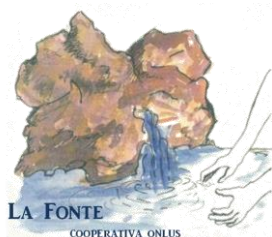


L'équipe multidisciplinare consente di avere nei confronti degli utenti un approccio in grado di poter rispondere ai diversi bisogni degli stessi attraverso un progetto individualizzato integrato e complessivo nel quale afferiscono le varie dimensioni della persona: emotiva, psicologica, ecc.

All'interno dell'équipe ciascuno ha i seguenti compiti e funzioni:

- ✓ Assistente sociale (a titolo esemplificativo): segue l'utente in tutti gli aspetti inerenti i bisogni sociali previdenziali dello stesso. Si occupa di valorizzare, costruire e mantenere una rete sociale significativa al fine del raggiungimento degli obiettivi del PAI. Si occupa della accoglienza, co – redazione del progetto individuale, della valutazione sociale dei casi, dell'ascolto degli ospiti.
- ✓ Educatore (a titolo esemplificativo): osservazione, predisposizione, attuazione e monitoraggio dei progetti educativi.
- ✓ OSS/ASA (operatore Socio-Sanitario): i suoi compiti oltre che di assistenza e aiuto nella somministrazione dei pasti e nelle attività legate alla cura della persona, è teso a svolgere una serie di interventi igienico sanitari, al controllo sulla giusta assunzione delle terapie farmacologiche (qualora previsto), oltre che realizzare interventi tesi a favorire la vita di relazione, la socializzazione, dando il suo apporto nella programmazione del PAI.
- ✓ Psicologo (a titolo esemplificativo): supervisione e supporto psicologico ... .

Tutti gli operatori dell'équipe multiprofessionale svolgono periodicamente corsi di aggiornamento che potranno essere promosse o direttamente dalla Cooperativa o da altri enti esterni.



## 2. Servizi Erogati

### **Segretariato Sociale (in appalto)**

Il segretariato sociale rientra tra i livelli essenziali e prioritari di assistenza sociale. È un servizio trasversale che facilita e/o sostiene il raccordo organizzativo gli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari. Esso opera in stretta connessione con i Servizi Sociali Professionali favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi.

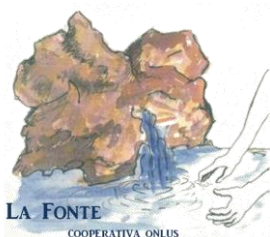
L'obiettivo principale del segretariato sociale è quello di facilitare l'accesso dei cittadini e favorire l'orientamento degli utenti rispetto al sistema complessivo dei servizi, promuovendo l'uso appropriato dei servizi e riducendo le disuguaglianze nell'accesso.

Il servizio di segretariato sociale si caratterizza per l'elevata prossimità al cittadino e si dota di Antenne sociali, che fungono da sue "succursali", decentrate nei comuni dell'ambito territoriale.

Le sue funzioni fondamentali sono di informazione e orientamento sull'utilizzo e sulle caratteristiche dei servizi

### **Servizi di assistenza domiciliare "SAD" agli anziani e ai disabili (in appalto e privatamente):**

- Cura della persona: igiene personale parziale o totale, vestizione, aiuto per la deambulazione e/o per l'utilizzo di ausili, mobilitazione di persone non autosufficienti, monitoraggio e controllo attivo.
- Cura della casa: interventi di pulizia ordinaria e straordinaria, supporto nel governo della casa, preparazione pasti, aiuto nell'assunzione di cibi e bevande con attenzione a diete ed esigenze alimentari.
- Accompagnamenti sul territorio per disbrigo pratiche, visite mediche, attività sociali.
- Interventi per la vita di relazione, sostegno alla socialità anche in situazioni di gruppo.



## **Minori (in appalto e privatamente):**

### - **Servizi scolastici ed extrascolastici:**

#### I. Pre-scuola

Il servizio di PRE - SCUOLA (accoglienza e sorveglianza scolastica) è diretto a tutte quelle famiglie che, per ragioni di lavoro, hanno necessità di accompagnare i propri figli prima dell'inizio delle lezioni. Servizio attivato dal primo giorno di scuola con svolgimento secondo i calendari scolastici approvati dai Consigli d'Istituto dei due Comprensivi e sino al termine dell'anno scolastico.

#### II. Servizio di assistenza educativa scolastica;

#### III. Progetti di inclusione scolastica

#### IV. Doposcuola

Laboratorio pomeridiano di doposcuola DSA e BES rivolto agli alunni della scuola secondaria di primo grado.

#### V. Centro Ricreativo Estivo

- **Servizi socio-educativi domiciliari:** Servizio di assistenza educativa domiciliare a minori con bisogni speciali;

- **Tutela minori:** Il servizio Tutela minori è volto a garantire gli interventi di tutela e protezione dei minori sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

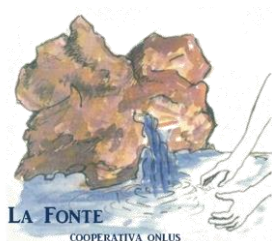
Le prestazioni sono erogate in equipe con il personale del settore sociale e prevedono l'esame, la valutazione e l'eventuale presa in carico di minori e relativi nuclei familiari caratterizzati da situazione di pregiudizio per il minore, per la realizzazione di interventi preventivi e riparativi.

## **Trasporto anziani e disabili (in appalto e privatamente):**

La Cooperativa Sociale La Fonte, da anni effettua tale servizio sia con automezzi di proprietà, sia con mezzi messi a disposizione dall'Ente Appaltante.

Gli operatori che effettuano tale servizio sono in possesso della qualifica di operatore – socio - assistenziale, pertanto oltre che autisti sono, nel contempo, accompagnatore.





Tale preparazione professionale consente all'operatore di affrontare al meglio le diverse difficoltà che può incontrare nel rapporto con l'utente e con le problematiche di cui esso è portatore.

### **Servizio consegna pasti a domicilio (in appalto)**

### **Supporto psicologico ai Care Giver**

### **Supervisione agli operatori**

La Cooperativa offre periodicamente ai suoi operatori incontri di supervisione, intesa non solo come forma di “manutenzione” degli operatori socio-sanitari ed educativi come importante strumento di prevenzione del burn-out e di miglioramento della qualità dei Servizi.

L'operatore si pone continue domande sul significato che assumono certi comportamenti, si chiede da che cosa è motivato. Per questo motivo la Cooperativa ha chiesto la consulenza di un esperto. Negli incontri, gli operatori affrontano tutti i problemi che incontrano nello svolgimento della loro attività lavorativa, per cercare di risolverli, ricevendo aiuto e sostegno laddove il rapporto con l'utente risulti molto gravoso.



## **2.1 Reti di collaborazioni**

### **ARCORE**

dal 1994 ad oggi

### **ARZAGO D'ADDA**

dal 1993 al 2004

### **BELLINZAGO LOMBARDO**

dal 1990 ad oggi

### **CASSANO D'ADDA**

dal 1990 al 2000 – dal 2002 al 2006

### **CORREZZANA**

dal 1995 al 2003

### **GESSATE**

dal 1994 al 2010

### **GORGONZOLA**

dal 1983 al 2005

### **GREZZAGO**

dal 1996 al 2001 – dal 2005 al 2011

### **INZAGO**

dal 1995 ad oggi

### **LIMBIATE**

dal 1994 al 2000

### **LISCATE**

dal 2002 al 2003

### **MEDIGLIA**

dal 1992 al 1995 – dal 2007 ad oggi

### **MELZO**

dal 1985 al 2002

### **PANTIGLIATE**

dal 2007 al 2014 – dal 2015 ad oggi

### **PAULLO**

dal 1990 al 2014

### **PESCHIERA BORROMEO**

dal 1988 al 1992 – dal 2009 ad oggi

### **POZZO D'ADDA**

dal 2001 ad oggi

### **POZZUOLO MARTESANA**

dal 1986 ad oggi

### **SETTALA**

dal 1983 al 2000 – dal 2016 ad oggi

### **SAN DONATO MILANESE**

dal 1999 al 2000

### **TRIBIANO**

dal 2000 ad oggi

### **TRUCCAZZANO**

dal 1990 ad oggi

### **USMATE**

dal 2003 al 2004

### **VAPRIO D'ADDA**

dal 1992 al 2000 – dal 2013 ad oggi

### **VIGNATE**

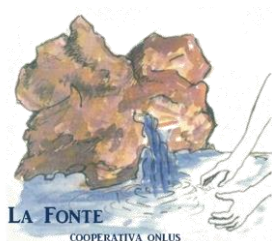
dal 1993 al 2000

### **VIMODRONE**

dal 1993 al 2001

### **FONDAZIONE ENAIP**

dal 1994 al 2005



### ***3. Trasparenza e diritti degli utenti e dei loro familiari***

Tutti coloro che accedono ai servizi della Cooperativa hanno diritto a:

- Chiedere in ogni momento eventuale informazioni su ogni atto amministrativo;
- Chiedere in ogni momento eventuali informazioni circa l'attuazione e valutazione del PAI direttamente al coordinatore del servizio;
- Esprimere giudizi, suggerimenti e valutazioni sull'operato attraverso una scheda di valutazione periodica
- Ricevere prestazioni assistenziali e/o sanitarie secondo quanto definito dal PAI.

La cooperativa si impegna nei confronti degli ospiti, oltre all'osservanza del segreto professionale, al rispetto delle normative sulla "Privacy" D lgs. 196/2003 e successive modifiche. L'accesso ai dati sarà riservato solo agli operatori che lavora con il diretto interessato.



## 4. Informazioni conclusive

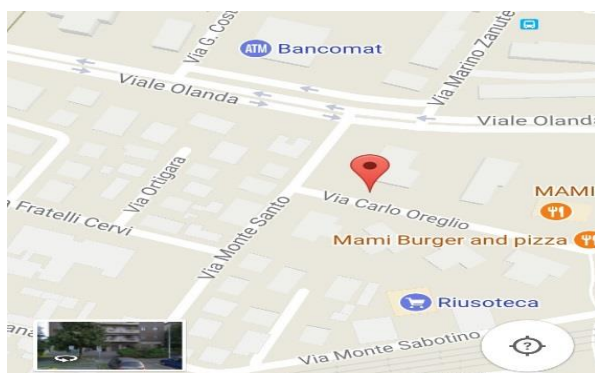
### ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì	8:30 /12:30	14.30/17.00
Martedì	8:30 /12:30	14.30/17.00
Mercoledì	8:30 /12:30	14.30/17.00
Giovedì	8:30 /12:30	14.30/17.00
Venerdì	8:30 /12:30	14.30/17.00

### DOVE SIAMO:

Sede Legale:

- [VIA CARLO OREGGIO 3/b – MELZO](#)



Tel: [02.95722848](tel:02.95722848) - [02.95722447](tel:02.95722447)

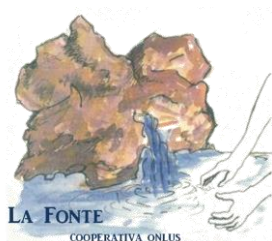
Email: [info@cooplafonte.it](mailto:info@cooplafonte.it)

Pec: [lafontesc@pec.it](mailto:lafontesc@pec.it)

Seguici su:



[Cooperativa Sociale La Fonte](#)



## **5. Qualità del servizio erogato**

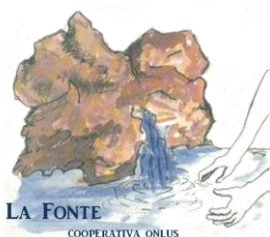
A seguito delle attività svolte chiediamo all'utente di segnalarci il livello della sua soddisfazione sulle prestazioni ricevute e gli eventuali reclami utilizzando il modello allegato COD.1VS.

Tale modello potrà essere spedito a:

PRESIDENTE ROSSANA BELLI  
LA FONTE Società Cooperativa Onlus  
Via Carlo Oreglio ,3/B  
20066 MELZO

O comunicato in orario di ufficio ai numeri:

0295722848– 0295722447 - fax 0295738593



# SERVIZIO EROGATO

(da consegnare agli utenti)

Mod.1M

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_ SESSO M      F

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

LUOGO E DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_

STATO CIVILE \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_

VISITA DOMICILIARE effettuata il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

TIPO DI INTERVENTO DEFINITO \_\_\_\_\_

FREQUENZA PRESTAZIONE PREVISTA \_\_\_\_\_

INIZIO DEL SERVIZIO \_\_\_\_\_ ORARIO DI ACCESSO \_\_\_\_\_

NOMINATIVO OPERATORE \_\_\_\_\_

FIRMA per conferma dell'interessato o di un suo familiare

\_\_\_\_\_

## **OSSERVAZIONI**

Sospensione – Variazione del Servizio \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

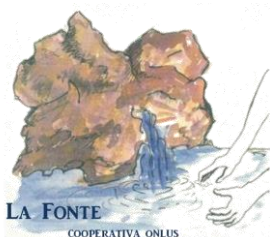
\_\_\_\_\_

CESSAZIONE SERVIZIO data e motivo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Spett.le

LA FONTE SOC. COOP. ONLUS

Via Carlo Oreglio, 3B

20066 Melzo

c.a. Sig. Presidente

**COD. 1 VS**

**SCHEDA DI SODDISFAZIONE DEL PIANO DI INTERVENTO**

**UTENTE** \_\_\_\_\_

**VIA** \_\_\_\_\_ **COMUNE** \_\_\_\_\_

14

**IL PROGRAMMA D'INTERVENTO PREVISTO DAL MODULO COD.1M E' STATO ESEGUITO:** \_\_\_\_\_

**ATTIVITA' DA SVOLGERE:** ☐ SI ☐ NO

Sono state eseguite

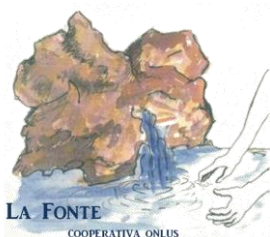
**SE NO PERCHE'** \_\_\_\_\_

**FREQUENZA DEL SERVIZIO:** ☐ SI ☐ NO

È stata rispettata

**SE NO PERCHE'** \_\_\_\_\_

**Segnalare eventuali cambiamenti** \_\_\_\_\_



**INIZIO DEL SERVIZIO:**

☐ SI

☐ NO

☐ POCO

È stato rispettato

SE NO PERCHE' \_\_\_\_\_

**TEMPI DI EFFETTUAZIONE DELLE ATTIVITA':**

☐ SI

☐ NO

Sono stati rispettati

SE NO PERCHE' \_\_\_\_\_

**EVENTUALI PROBLEMI:**

☐ SI

☐ NO

Si sono verificati?

SE SI, QUALI E PERCHE' \_\_\_\_\_

15

**EVENTUALE CAMBIO DELL'OPERATORE:**

☐ SI

☐ NO

SE SI PERCHE' \_\_\_\_\_

**VARIAZIONE DELLA FREQUENZA SETTIMANALE**

Note \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

(compilazione a cura dell'utente)