



COOPERATIVA SOCIALE SEBINA
Soc. Coop. a r.l. - ONLUS

Sede legale: Via Rocca, 9
24063 Castro Bg

C.F. e P.I. 01793420165

Carta dei servizi

Voucher Sociosanitari Misura B1



Gentili lettori,


la Cooperativa Sociale Sebina ha scelto da tempo di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi. La carta dei servizi vuole essere uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi; non vuole essere soltanto uno strumento informativo ma è stato pensato e voluto nella logica di una partecipazione attiva da parte del cittadino. Uno strumento di dialogo, chiaro, partecipato e trasparente per presentarsi a chi intende avvalersi dei nostri servizi oltre che garante di un trattamento eguale verso tutti i fruitori.

Con questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione del servizio di sostegno delle persone con disabilità gravissima misura B1 da noi gestito e di evidenziare i principi su cui si basa il nostro agire professionale.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Con viva cordialità

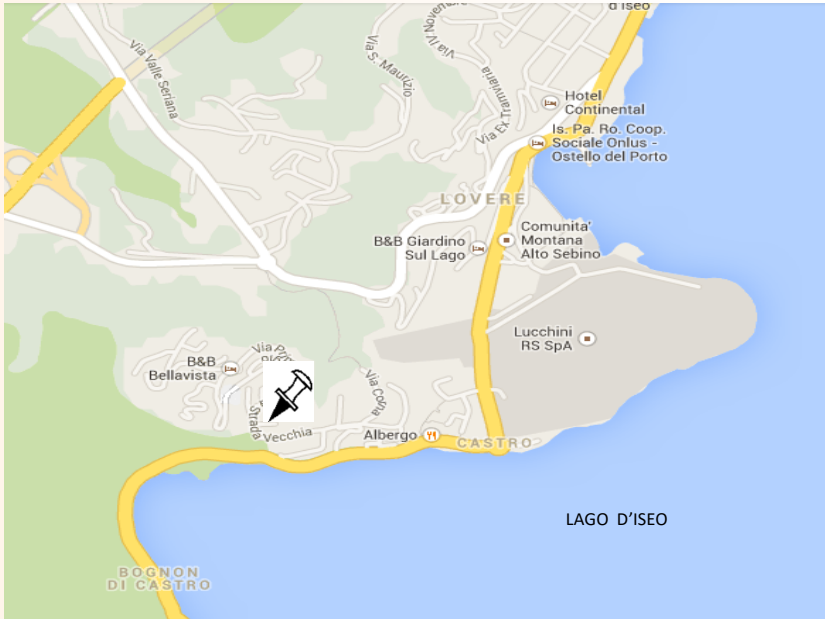
Il Presidente
della Cooperativa Sociale SEBINA
Macario Katuscia



LA SEDE.....	pag. 4
IDENTITA' E VALORI.....	pag. 5
L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI.....	pag. 8
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	pag. 11
TUTELA E RECLAMI.....	pag. 15
Allegato 1.....	pag. 16

SEDE

La Cooperativa Sociale SEBINA ha sede nel comune di Castro (BG) in via Rocca, 9



Gli uffici di Castro (Bg) osservano il seguente orario:

dal LUNEDÌ al VENERDÌ

dalle ore 8.00 alle ore 13.00

dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Gli uffici di cooperativa non sono raggiungibili con mezzi pubblici.

Ufficio di Darfo Boario Terme (Bs), viale Europa, 8 osserva il seguente orario:

dal LUNEDÌ al VENERDÌ

dalle ore 14.00 alle ore 18.00

L'ufficio è raggiungibile con mezzi pubblici.

Il numero di telefono è **035983397/3398239788**

Il numero di fax è **0350272672**

L'E-mail : **info@cooperativasebina.it**

Sito internet: **www.cooperativasebina.it**

IDENTITA' E VALORI

MISSION

SEBINA è una cooperativa sociale che fornisce servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi a favore di famiglie, anziani, disabili e minori.

La Cooperativa, nata nel 1987, come risposta ai bisogni sociali del territorio dell'Alto Sebino (prov. Bergamo), si pone "lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociosanitari ed educativi", nonché di promuovere il benessere dei soggetti coinvolti, quali utenti, famiglie, soci, lavoratori e comunità locale. Sebina pone la centro di ogni sua attività ed intervento la persona, intesa come protagonista attiva del servizio.

Sin dalla nascita, la Cooperativa si propone immediatamente con un'impronta imprenditoriale no-profit, cercando di costruire raccordi positivi con L'Ente Pubblico e con la Comunità sociale, volti a migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità degli interventi e a promuovere percorsi di integrazione e benessere sociale sempre più strutturati, flessibili e concertati.

SEBINA risponde con competenza e flessibilità ai bisogni degli utenti attraverso i suoi operatori professionalmente qualificati ed umanamente capaci.

La Cooperativa persegue una forma organizzata coerente con gli obiettivi di benessere e di politica sociale. Le persone, utenti dei servizi gestiti e sviluppati da SEBINA, trovano risposte attinenti al bisogno di essere riconosciuti, assistiti, sostenuti e supportati nel disegnare progetti di vita.

Il benessere della persona viene difeso, sostenuto e promosso nel contesto sociale e culturale in cui si è sviluppato ed a cui appartiene. Di tale contesto fa parte la famiglia, che con la sua peculiarità, costituisce il primo ed imprescindibile nucleo di relazione.

I progetti proposti da SEBINA coinvolgono sempre il sistema famiglia cui appartiene l'utente, tenendo in considerazione il contesto sociale, economico, territoriale e culturale nel quale è inserito. Le scelte operate dalla cooperativa sono tutte improntate al **rispetto** della cultura e delle abitudini di ciascuno, alla **flessibilità** delle strutture e dei progetti, alla **continuità** di impegno nel rapporto e alla **stabilità** organizzativa e funzionale.

Nel preciso intento di perseguire la promozione umana della comunità nella sua interezza, SEBINA rivolge una attenzione particolare ai **soci lavoratori**. Essi rappresentano il cardine fondamentale sul quale poggia tutta l'attività, e assicurano al contempo lo svolgimento della stessa secondo i principi di tutela della persona, in piena coerenza con la *mission e la vision* della società.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa SEBINA si impegna a rispettare dei principi fondamentali, sui quali si fonda il rapporto tra la Cooperativa (soggetto erogatore dei servizi) ed l'utente (soggetti fruitori), quali:

Eguaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. Cooperativa Sebina garantisce la parità di trattamento, intesa come personalizzazione dei servizi.

Accessibilità nell'erogazione dei servizi-semplificazione : è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.

Imparzialità: il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Trasparenza: il rapporto tra Sebina e l'utente si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

Continuità: l'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Riservatezza: il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la privacy.

Promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di disagio e marginalità sociale.

Partecipazione: elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione, lo sviluppo e l'integrazione delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale; promozione di legami sociali attraverso l'incentivazione alla costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni di intergruppo e intergenerazionali.

Efficienza ed efficacia: la cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela ai fruitori dei servizi valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Professionalità: i servizi offrono un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con gli utenti ma anche con la famiglia, le istituzioni, i servizi inviati. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione ed aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Qualità dei servizi: i servizi sono resi in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti degli utenti e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli operatori e dai loro responsabili.

A CHI CI RIVOLGIAMO: la mappa degli stakeholders

Gli stakeholders, o portatori di interesse, sono tutti coloro che hanno - a diverso titolo - un interesse nelle attività svolte dalla cooperativa SEBINA.

Sono state individuate 10 categorie di *stakeholders*.

Soci lavoratori

Sono tutti coloro i quali svolgono attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale, possono partecipare direttamente ai lavori dell'impresa sociale e attivamente cooperare al suo esercizio e sviluppo.

Soci non lavoratori

Sono annoverati tra questi i soci fondatori e i soci lavoratori dimessi, che non partecipano attivamente alla vita della cooperativa.

Dipendenti

Sono coloro che esercitano attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa, ma che non sono entrati a far parte della compagine sociale.

Collaboratori

Collaboratori a progetto, occasionali e liberi professionisti. Tali figure prestano servizio o consulenza in una delle attività svolte dalla cooperativa.

Fornitori

Sono coloro che intrattengono rapporti di fornitura di beni e servizi con SEBINA.

Committenti

Enti pubblici, aziende o enti *non profit* che hanno individuato in SEBINA il partner per lo svolgimento delle proprie attività.

Utenti finali

I destinatari delle attività di SEBINA.

Finanziatori

Enti o istituzioni a cui SEBINA ricorre per finanziare l'attività corrente o i progetti di sviluppo.

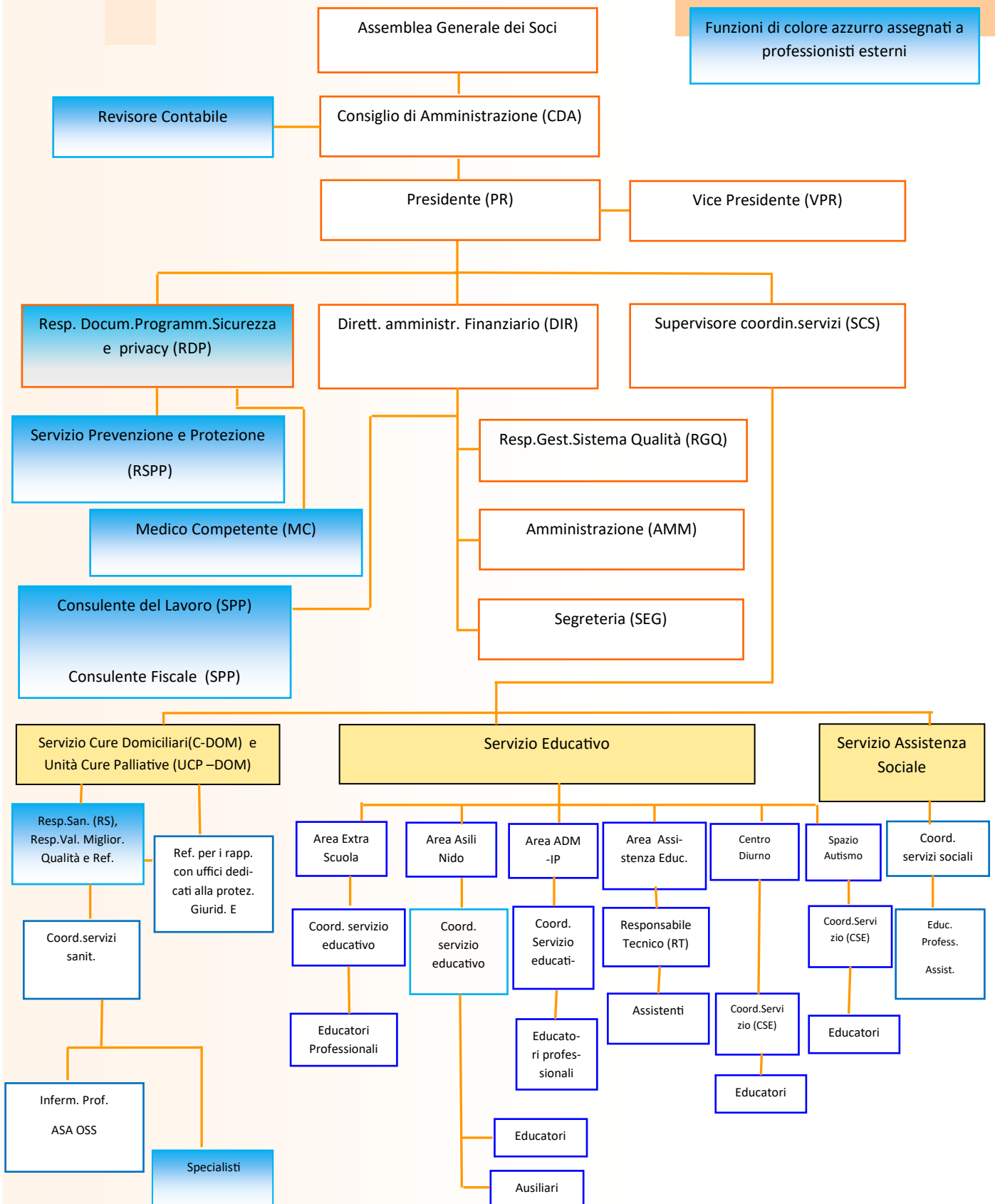
Comunità locale

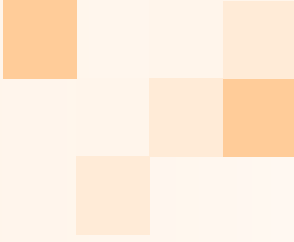
SEBINA ha, tra gli altri, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini. In tale contesto, essa mantiene uno stretto legame con il territorio e tutte le sue peculiarità.

Associazioni

SEBINA intrattiene rapporti con diverse associazioni del territorio (volontarie e non).

L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI





L'organigramma della Cooperativa è il principale strumento, a livello macro, di formalizzazione della reale gerarchia dell'organizzazione e rende noto le varie responsabilità organizzative e funzionali. L'attuale organizzazione aziendale della Cooperativa prevede una strutturazione basata su **Coordinatori** responsabili della gestione del servizio di riferimento, dotati di specifiche competenze tecniche e specialistiche nell'ambito gestionale e progettuale, garantendo, in un'ottica di efficienza ed economicità, l'omogeneità degli interventi ed il collegamento con il Consiglio di Amministrazione.

Per ogni servizio gestito dalla Cooperativa Sociale SEBINA è predisposto uno specifico **Piano di Servizio** che descrive minuziosamente obiettivi, modalità operative e gestionali, modalità di verifica e controllo; al tutto viene data evidenza oggettiva attraverso una idonea e precisa modulistica.

In maniera analoga, l'attività di Progettazione dei servizi socio-assistenziali ed educativi ha inizio fin dalle fasi di elaborazione e stesura del progetto di gara o di investimento e prosegue con una supervisione costante nelle varie fasi della sua realizzazione operativa. L'attività di progettazione si esplica attraverso una costante analisi e valutazione dello sviluppo e del miglioramento del progetto.

Nei vari momenti di confronto e coordinamento tra le varie figure aziendali si elaborano le decisioni e si promuove la partecipazione nella Cooperativa: tra questi il Presidente, il Responsabile amministrativo, il Supervisore dei servizi, i Coordinatori dei servizi, Amministrazione, Responsabile Risorse Umane e Responsabile gestione Sistema Qualità si riunisce con periodicità fissa per coordinare le attività, le modalità organizzative di tutto lo Staff della Cooperativa e la progettazione delle tecniche di marketing per l'accesso in nuove aree del territorio.

L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa Sociale SEBINA sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente ed il Responsabile Amministrativo.

L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Sociale SEBINA di fronte a terzi ed in giudizio. È eletto dal Consiglio di Amministrazione (CdA), convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio stesso; inoltre risponde davanti al CdA dello svolgimento dei servizi e dei risultati raggiunti, svolge un ruolo di coordinamento dei vari servizi e una supervisione generale sulle principali figure aziendali, anche in considerazione del suo ruolo di responsabile del rapporto con il Cliente e di responsabile della gestione complessiva per il raggiungimento degli obiettivi societari.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 4 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la *mission* e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

Il Responsabile Amministrativo Gestisce i rapporti amministrativi del personale, amministra l'andamento dei servizi e tiene sotto controllo con l'ausilio dei Coordinatori di Servizio la gestione dei servizi socio-sanitari educativi. Risponde al Presidente.

Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa che in quella progettuale e tutto il personale operativo, che rappresenta il cuore della Cooperativa, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

Le figure esterne - come pedagogisti, educatori e formatori - che alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il voucher Sociosanitario Misura B1, con remunerazione a carico del Fondo Sanitario Regionale, viene rilasciato a favore di cittadini in condizione di disabilità gravissima residenti in Lombardia che, a seguito di valutazione multidimensionale effettuata dalle ASST di competenza, ne risultino beneficiari.

La Misura B1, a forte rilievo sanitario, è finalizzata a garantire la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone con disabilità gravissima promovendone il miglioramento della qualità della vita e sostenendo le loro famiglie e caregiver.

Sono previste le seguenti tipologie di voucher:

- Voucher adulti/anziani
- Voucher minori
- Voucher dipendenti da tecnologia assistiva

Si realizzano dal 1 al 31 dicembre di ogni anno.

1. MODALITA' DI ACCESSO

Possono presentare la domanda presso la ASST territorialmente competente le persone di qualsiasi età che si trovano al proprio domicilio in condizioni di disabilità gravissima che vivono in una delle condizioni elencate e che risultano essere beneficiarie dell'indennità di accompagnamento o della dichiarazione di condizione di non autosufficienza ai sensi dell'allegato 3 del DPCM n.159/20:

- A) persone in condizione di coma, stato vegetativo oppure di stato di minima coscienza e con punteggio nella scala GCS ≤ 10 ;
- B) Persone dipendenti da ventilazione meccanica assistita o non invasiva continuativa (24/7);
- C) Persone con grave o gravissimo stato di demenza con un punteggio sulla scala CDRS ≥ 4 ;
- D) Persone con lesioni spinali fra C0/C5, di qualsiasi natura, con livello della lesione, identificata dal livello sulla scala ASIA di grado A o B.
- E) Persone con gravissima compromissione motoria da patologia neurologica o muscolare;
- F) Persone con deprivazione sensoriale complessa;
- G) Persone con gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritto al livello 3;

H) Persone con diagnosi di ritardo mentale grave o profondo;

I) Ogni altra persona in condizione di dipendenza vitale che necessiti di assistenza continuativa e monitoraggio nelle 24 ore, sette giorni su sette, per bisogni complessi derivanti dalle gravi condizioni psicofisiche.

La condizione di cui alle lettere sopra riportate è valutata dal Medico Specialista di branca di struttura pubblica o privata accreditata o di struttura sociosanitaria accreditata e a contratto con ATS.

La domanda per il primo accesso è resa sottoforma di autodichiarazione e deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- verbale di accertamento invalidità da cui risulti il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento ovvero certificazione della condizione di non autosufficienza ai sensi del DPCM n.159/2013 allegato 3;
- Documentazione clinica comprovante la condizione di gravissima disabilità;
- ISEE sociosanitario fino a euro 50.000,00 per adulti/anziani e ISEE ordinario fino a euro 65.000,00 per beneficiari minorenni in corso di validità al momento della presentazione della domanda;

E se presente personale di assistenza:

- contratto di regolare assunzione con versamento contributi previdenziali se assunto direttamente oppure documentazione con validità fiscale emesso da un ente terzo (es.cooperativa) o dal professionista che eroga la prestazione.

Nella domanda va dichiarato chi assicura il compito di caregiver familiare, specificandone il grado di parentela e le ore dedicate al lavoro di cura.

La richiesta deve essere presentata presso la ASST di competenza territoriale a cui compete la valutazione. Nell'ambito del Polo Territoriale di ASST, articolato in Distretti, è organizzata l'equipe multiprofessionale per la valutazione multidimensionale della persona e della famiglia diretta alla definizione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato nella logica del budget di progetto.

Il progetto di vita individuale personalizzato e partecipato contiene:

- l'esito della valutazione multidimensionale;
- La declinazione dei vari interventi e servizi già in atto o da attivare per ogni dimensione della vita della persona (salute, istruzione/formazione, mobilità casa...);
- La descrizione dei fondamentali obiettivi realizzabili e/o raggiungibili e/o percorribili in termini di aspettative e qualità della vita della persona e del suo nucleo familiare;
- La descrizione degli interventi da sostenere con il Buono mensile;

- La descrizione degli interventi da sostenere con il Voucher sociosanitario previsto dalla misura B1;
- Individuazione del case-manager all'interno dell'équipe multiprofessionale.

Devono essere inoltre evidenziate altri interventi di sostegno attivati (ADI, SAD,...).

Le persone con disabilità gravissima che risultano prese già prese in carico alla data del 28.12.2022 è sufficiente presentare istanza entro il mese di marzo 2023 allegando:

- ISEE in corso di validità al momento della presentazione della domanda (per gli adulti e anziani ISEE sociosanitario e, per i minorenni ISEE ordinario);
- Contratto con versamento dei contributi previdenziali per personale assunto direttamente oppure fattura emessa da terzo (es. cooperativa) o da professionista.

Alle persone in carico al 31.12.2022 viene garantita la continuità ed i contributi erogati a titolo anticipatorio saranno eventualmente conguagliati ad avvenuta presentazione della domanda e a conclusione dell'iter valutativo da parte della ASST.

2. CONTRIBUTI ECONOMICI

A seguito della valutazione multidimensionale e della predisposizione e condivisione del Progetto Individuale, l'ASST può proporre, fino ad esaurimento delle risorse disponibili, l'attivazione dei seguenti strumenti che sono alternativi e non cumulabili (l'uno esclude l'altro):

- ◇ Buoni al caregiver familiare;
- ◇ Contributo economico a titolo di concorso alle spese sostenute per il personale di assistenza regolarmente impiegato;
- ◇ Assegno di autonomia riconosciuto al beneficiario della Misura B1;
- ◇ **Voucher sociosanitario.**

3. VOUCHER SOCIOSANITARIO EROGATO DA COOPERATIVA SEBINA

Il voucher sociosanitario è un titolo d'acquisto, non in denaro, che può essere utilizzato esclusivamente per acquistare prestazioni di assistenza sociosanitaria da parte di Enti Erogatori accreditati con ATS.

Cooperativa Sociale SEBINA è accreditata con ATS BERGAMO e ATS MONTAGNA per l'erogazione dei seguenti voucher sociosanitari negli ambiti territoriali ALTO SEBINO, VALLE CAVALLINA, VALLECAMONICA SEBINO:

- ◇ A favore di **PERSONE ADULTE/ANZIANE** del valore di euro 250,00 o di 460,00 a seconda del numero di interventi assegnati;
- ◇ A favore di **MINORI** del valore di euro 350,00 o di 600,00 a seconda del numero di interventi assegnati;
- ◇ A favore di persone **DIPENDENTI DA TECNOLOGIA ASSISTIVA** del valore massimo di euro 1.650,00.

Gli interventi erogati a favore di minori con lo spettro autistico, in coerenza con la tipologia di voucher e al Piano individuale, sono erogati a domicilio o presso il Centro autismo Centro Anch'io di Cooperativa SEBINA.

4. PERSONALE

L'équipe di SEBINA è composta dalle seguenti figure professionali:

- ◇ ASA/OSS;
- ◇ Infermieri;
- ◇ Educatori professionali socio-sanitari e socio-pedagogici;
- ◇ Psicologi
- ◇ Figure riabilitative

REFERENTE

Macario Katuscia
tel. 3398239788
sad@cooperativasebina.it

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale SEBINA possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa Sociale SEBINA, allo 035/983397.

E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite fax al numero 035/0272672, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo mail info@cooperativasebina.it utilizzando l' Allegato 1.

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione.

PRIVACY

In osservanza del GDPR UE 2016/679, la Cooperativa Sociale SEBINA adotta propria modulistica interna per la formulazione di consenso per trattamento dei dati personali e sensibili da parte dell'utenza e applica quando previsto dalla normativa vigente.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è stato emesso il 13 giugno 2023.

Potrà subire comunque ulteriori aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi in funzione alle modifiche/integrazioni apportate ai servizi.

Responsabile della carta: Mazzola Roberta

RECLAMO – MIGLIORAMENTO

Gentile Signora / Signore,

*come previsto dalla Carta dei Servizi della nostra Cooperativa, nel caso in cui lo ritenesse opportuno, può presentare un **reclamo** a cui verrà data risposta. La informiamo che la presentazione del reclamo non sostituisce il ricorso amministrativo e giurisdizionale.*

La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso voglia suggerire miglioramenti dei nostri servizi.

Le sue osservazioni saranno per noi di prezioso aiuto, La ringraziamo per la collaborazione.

Il reclamo deve essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione.

*In caso contrario sarà considerato come semplice **segnalazione**.*

SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE

cognome..... nome.....
 indirizzo..... cap.....
 città..... prov.....
 tel..... fax e-mail.....

IO MI SONO RIVOLTO A VOI PER

il seguente servizio:

RECLAMO

MIGLIORAMENTO

OGGETTO

.....

Luogo e data.....

Firma.....