

# CARTA DEL SERVIZIO



## ASSISTENZA DOMICILIARE

ANZIANI, DISABILI E NUCLEI FAMILIARI  
IN CONDIZIONI DI FRAGILITÀ

Comuni afferenti all'ambito distrettuale n. 8,  
Bassa Bresciana Occidentale  
Anno 2024-2027



Servizi certificati Dasa Rägister:  
Educativa domiciliare per minori  
Assistenza scolastica ad personam  
Riabilitazione psichiatrica territoriale  
Servizio socio sanitario semiresidenziale per persone con disabilità  
Servizio socio sanitario residenziale per persone con disabilità  
Servizio sanitario semiresidenziale per persone con patologie psichiatriche.

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 –  
Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) - Pec:  
[Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174  
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713  
Albo delle Cooperative n. A105475



## INDICE

La Nuvola	p. 3
Territorialità, servizi e progetti	p. 4
Descrizione del servizio	p. 8
Destinatari del servizio	p. 8
Prestazioni erogate	p. 9
Valore orario del voucher	p. 11
Modalità di funzionamento del servizio	p. 12
Figure professionali impiegate e loro funzione	p. 13
Politiche di qualità del servizio	p. 14
Strumenti di partecipazione e tutela	p. 15
La sede e contatti	p. 17
Allegati alla carta del servizio	p. 18

Aggiornata il 05/02/2026  
Pubblicata sul sito: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)



*“Scopo del nostro intervento è il prendersi cura dell’altro, per favorire il massimo grado di autonomia possibile, creando percorsi/ opportunità di crescita, dove autonomia significa oltre a poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere”.*

## LA NUVOLOLA

La **Carta del Servizio** rappresenta l’occasione per raccontare la visione dell’impresa basata sull’etica, sulla trasparenza e sull’inclusione, con l’obiettivo di comunicare e trasmettere il suo modello organizzativo, che mette al centro l’essere umano, riconoscendone il valore la dignità.

La Nuvola è una Società Cooperativa Sociale Onlus. Fin dalla sua nascita nel 1991 ha scelto di orientare la propria azione nell’ottica dell’**Impresa Sociale** sin dal 2012, e come previsto dalla Legge 381, che norma le cooperative sociali, di promuovere l’interesse generale della comunità in cui opera, l’integrazione sociale e lo sviluppo umano. I valori di riferimento sono quelli della mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, spirito comunitario e legame con il territorio in ottica sussidiaria.

La Nuvola adotta un modello di impresa fondato sulla responsabilità personale, sulla qualità dei servizi alla persona e ispirato alla **vision: “Umanità, cultura, concretezza per un mondo possibile e sostenibile”.**

Le origini di La Nuvola sono riconducibile a progettualità e servizi afferenti all’area della disabilità e della salute mentale. L’esperienza maturata negli anni ha consentito di sviluppare al meglio le proprie attività, l’identità sociale ed i valori di riferimento che muovono l’agire di ogni singolo socio ed operatore.

La **Politica de La Nuvola** sostiene l’empowerment delle comunità in cui opera, costruendo alleanze, collaborazioni e progetti con tutti gli attori che ne condividono la mission e la vision. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro “di rete” realizzato, prioritariamente, nella forma della co-programmazione e co-progettazione.

L’ascolto, il dialogo e la trasparenza sono da sempre valori fondanti per l’impresa, in linea con ciò La Nuvola ha adottato il sistema strutturato **Whistleblowing**, presente sul sito. Attraverso il **Codice Etico** definisce i principi e le procedure per prevenire comportamenti illeciti all’interno dell’organizzazione e garantire la coerenza agli standard di legalità. Dal 2014, ottiene l’attestazione **Rating di Legalità**, a cura dall’Autorità Garante della Concorrenza del Mercato.



In linea con la sua mission, “*promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale offrendo servizi di qualità alla persona*”, La Nuvola sceglie di certificare i servizi offerti con uno standard internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della qualità all'interno dell'organizzazione, e dal 2010 ottiene la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015**.

I processi aziendali sono da sempre orientati a garantire stabilità contrattuale, equità retributiva e pari opportunità nell'accesso alle funzioni e ai ruoli dirigenziali. Attraverso le politiche di carriera promuove percorsi di apprendimento continuo e favorisce la crescita delle persone affinché ogni talento possa esprimersi. Oltre all'Empowerment, grande importanza è data al work life balance, accogliendo le esigenze personali attraverso misure di flessibilità, capaci di supportare la genitorialità, anche attraverso programmi di sostegno individuali e attraverso la partecipazione a politiche nazionali per la conciliazione vita-lavoro, promosso dal Ministero per la Famiglia e le Disabilità. Per sistematizzare e implementare queste prassi La Nuvola sceglie, dall'ottobre 2023, di perseguire la **Certificazione di Parità di Genere UNI PdR 125**, che attesta la messa in pratica di queste politiche.

## TERRITORIALITÀ, SERVIZI E PROGETTI

La Nuvola è un'impresa “**Glocal**”, guarda al mondo da una prospettiva locale, mantenendo la sua territorialità, ma promuovendo collaborazioni con realtà europee per ampliare la sua visione e accrescere la sua conoscenza.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede legale ad Orzinuovi, ed estende i suoi progetti e i suoi servizi nel territorio dell'ovest bresciano a confine con le provincie di Bergamo e Cremona, in quattro distretti sociosanitari:

- distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- distretto 7 Oglio Ovest;
- distretto 6 Monte Orfano – Palazzolo sull'Oglio;
- distretto 5 Sebino - Iseo.

Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

- ✓ **Area salute mentale: servizi e progettualità per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**



#### Servizi Residenziali:

- *Programmi domiciliari integrati*, con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta.

#### Servizi Semi-residenziali:

- *Centro diurno "La Cascina"* a Orzinuovi in collaborazione con "Fondazione Sagittaria", accreditato presso il SSN.

#### Servizi territoriali:

- *Servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale*, in convenzione con ASST Franciacorta.
  - *Progetto TR13- budget salute mentale*: servizio territoriale e domiciliare gestito in convenzione con ASST, tramite una ATI costituita con altre Cooperative del territorio.
  - *Progetto Budget di salute individuale e residenzialità diffusa*: in convenzione con ASST Franciacorta, gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio.
  - *Convenzioni private* stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica, definizione di progetti individuali attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola).
- ✓ **Area Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza: BIOS rete di servizi per la Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (NPIA)**

#### Servizi Residenziali:

- *Struttura Residenziale Terapeutica NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti residenti in Regione Lombardia.

#### Servizi Semi-residenziali:

- *Centro Diurno Terapeutico NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti in carico presso ASST Franciacorta.

#### Servizi ad accesso ambulatoriale:



- *Ambulatorio educativo abilitativo*, accreditato con Sistema Sociosanitario della Regione Lombardia DGR 3239/2012 – DGR 392 2013.
- *Progetto Young*, servizio in solvenza, accoglie adolescenti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico.
- *RIA Servizio per la riabilitazione ambulatoriale e domiciliare*, accreditato con Sistema Sociosanitario di Regione Lombardia.
- *Centro specialistico Adolescenti e famiglia*, servizio in solvenza, rivolto ad adolescenti, giovani adulti e alle loro famiglie.

#### Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità:

- *Voucher ASD (Autism Spectrum Disorder)* rivolto a minori con diagnosi di autismo livello 3 su invio delle NPIA.
- *#UP percorsi per crescere alla grande*, Percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani in condizioni di disagio delle loro famiglie DGR 22 del 23/03/2023.

#### ✓ **Area territoriale: servizi per minori e famiglie e progetti per l'inclusione sociale**

##### Servizio di assistenza minori

- *Servizio Ad Personam (SAP)*: accreditato nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio di pre-post scuola*: nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM)*: accreditato nel distretto 7 e
- *Progetti di socializzazione, integrazione e convivenza* ("Abitare") rivolti ad adolescenti e giovani adulti con disabilità e alle loro famiglie residenti nei Distretti 7 e 8.

#### ✓ **Area anziani: servizi e progettualità per persone anziane e fragili e le loro famiglie**

##### Servizi Domiciliari:

- *UCP-Dom Unità Cure Palliative*: "Quando la cura diventa presenza"
- *Cure Domiciliari C-Dom La Nuvola*: accreditamento con Regione Lombardia, ATS Brescia con contratto di scopo "Casa come luogo di cura".



- *Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- *Potenziamento della domiciliarità con misura B1-B2*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- Servizi contrasto alla povertà: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- *Progetti Utili alla Collettiva (PUC)*: Distretto 7 Oglio Ovest, in collaborazione con l'Ufficio di piano ambito oglio ovest.

#### Servizi Semi-residenziali

- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Pompiano.
- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Chiari.

#### ✓ **Area disabilità: servizi e progettualità per persone con disabilità e le loro famiglie**

#### Servizi Residenziali:

- Comunità Socio-Sanitaria Bertinotti-Formenti, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia.
- Comunità Socio-Sanitaria Civico 14, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia.
- Comunità Socio-Sanitaria "Enrico e Laura Nolli" a Orzinuovi, in convenzione con "Fondazione Enrico Nolli Onlus".

#### Servizi Semi-residenziali:

- Centro Diurno Disabili di Rudiano, accreditato con ATS Brescia.
- Centro Diurno Disabili di Palazzolo S/Oglio accreditato con ATS Brescia.

#### Progetti individuali a favore di persone con grave disabilità:

- Misura B1, accreditato con ATS Brescia.
- Servizio di Sostegno Psicologico ed Empowerment per le famiglie "Voci di Famiglia" Cura, Ascolto, Relazione.
- Voucher Socio Sanitari e Voucher Autismo, accreditato con ATS Brescia.
- Progetti di Solievo per i cittadini dei Distretti sociosanitari 8, 7, 6, 5.

#### ✓ **Servizi in collaborazione con enti del territorio**

#### Sportello Amministratore di Sostegno:

7



- in collaborazione con “OdV Mafalda” offre assistenza ed accompagnamento nell’iter burocratico della richiesta da parte del cittadino per l’istituto dell’Amministrazione di Sostegno.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La “Nuvola” Società Cooperativa Sociale, Impresa sociale, Onlus gestisce dal 1991 **servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per anziani e disabili, minori e famiglie, servizi territoriali e nell’ambito della salute mentale.**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare inteso come cura e assistenza alla persona e dell’ambiente in cui vive, anche temporanei, mediante prestazioni di natura socio-assistenziale prevalentemente al domicilio di anziani, adulti con disabilità, pazienti psichiatrici, minori e propria famiglia che siano in carico al servizio sociale di base o servizi specialisti per quali sia presente una situazione di complessità tale da essere necessario un intervento di supporto domiciliare con carattere socio assistenziale al fine di:

- ✓ consentirne la loro permanenza nel normale ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- ✓ favorire l’autonomia dell’individuo nel contesto familiare e sociale;
- ✓ mantenere l’autonomia residua della persona nel contesto familiare e sociale limitando la dipendenza da altri soggetti;
- ✓ evitare situazioni di emarginazione sociale;
- ✓ alleviare il carico assistenziale familiare;
- ✓ promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui l’utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;
- ✓ ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Nell’ambito dei servizi sociali essenziali di base, costituisce il livello primario e fondamentale di intervento per la tutela e il benessere della persona anziana fragile o della persona con disabilità.

L’intervento a seconda delle situazioni assume valore di supporto e/o assistenza.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO



Il servizio SAD è rivolto principalmente a soggetti residenti nei 15 Comuni dell'Ambito 8 di Orzinuovi (BS), ma anche a soggetti non residenti, ma temporaneamente domiciliati presso un parente, quest'ultimo residente in uno dei 15 comuni dell'ambito, potrà attivarsi in riferimento alla L.328/2000 e successive con relativi oneri.

I destinatari si trovano nelle seguenti condizioni:

- ✓ anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti o con limitazioni dell'autonomia personale;
- ✓ persone con disabilità;
- ✓ adulti in situazione di fragilità a causa di condizioni sociali e/o sanitarie di disagio, anche temporaneamente, con limitazioni dell'autonomia personale, per cui necessitano interventi assistenziali a domicilio;
- ✓ minori e rispettive famiglie che siano in carico al servizio sociale di base e/o servizi specialistici per i quali sia presente una situazione di fragilità e/o complessità tale da essere necessario un intervento di supporto domiciliare con carattere socio-assistenziale.

Le istanze di assistenza, così come sopra formulate, verranno analizzate dal Comune di residenza del richiedente che, tenuto conto del bisogno assistenziale e delle disponibilità finanziarie a bilancio, stabilirà il monte ore settimanale di intervento per ciascun utente.

Il monte ore è flessibile, nel senso che per esigenze di servizio lo stesso potrà essere aumentato o diminuito in funzione delle reali esigenze degli utenti.

La Nuvola si impegna sin da ora a garantire ogni richiesta in aumento, rispetto al monte ore ipotizzato precisando che verrà inoltrata al Comune.

## PRESTAZIONI EROGATE

Le tipologie di prestazioni erogate, come da bando di accreditamento, si diversificano in 2 tipologie:

- A. Socio-assistenziale complesso (rapporto 1 a 1)
- B. Socio-assistenziale semplice (rapporto 1 a 1)

**Il progetto di intervento socioassistenziale complesso** si propone di sviluppare interventi di assistenza domiciliare quale livello primario e fondamentale dell'intervento per la tutela e il benessere del destinatario.



- ✓ **Aiuti volti a favorire l'autosufficienza personale nelle attività giornaliere:**
  - cura dell'igiene personale ed igiene completa (bagno);
  - vestizione;
  - aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti, presso il domicilio dell'utente;
  - mobilitazione delle persone non autosufficienti – alzarsi dal letto, corretta deambulazione;
  - uso di accorgimenti per una giusta postura degli arti in condizione di riposo, mobilitazione dell'assistito costretto a letto, uso di accorgimenti o attrezzi per camminare;
  
- ✓ **Aiuti per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche**
  - riordino del letto e delle stanze, igienizzazione del bagno e pulizia dell'ambiente;
  - cambio biancheria;
  - piccolo bucato, stiratura e cucito;
  - preparazione e/o trasporto dei pasti a domicilio;
  - assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica;
  - spesa e acquisto dei generi di necessità e commissioni varie;
  
- ✓ **Prestazioni di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e non rientrano nelle specifiche competenze e prestazioni di altre figure professionali**
  - trasporto a esami/visite mediche;
  - monitoraggio per la corretta esecuzione di prescrizioni farmacologiche e mediche in generale;
  - aiuto nella prevenzione delle piaghe da decubito in collaborazione con il Servizio Sanitario;
  - segnalazioni al servizio comunale di anormalità nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;
  - disbrigo di semplici pratiche personali.

**Il progetto di intervento socioassistenziale semplice** è declinabile come segue:



- ✓ Interventi di aiuto per il governo della casa;
- ✓ Buona conservazione di arredi e suppellettili;
- ✓ Interventi di accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni;
- ✓ Interventi volti a favorire la risocializzazione e la vita di relazione degli utenti:
  - accompagnamento ed accesso ai servizi,
  - partecipazione ad attività ricreative – culturali del territorio o promosse da servizi comunali,
  - interventi volti a favorire la socializzazione con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni comunali o territoriali;
  - segnalazioni al servizio comunale di anomalie nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;

Il servizio di assistenza domiciliare è destinato all'utenza in **"intervento diretto"** e ore destinate allo spostamento sul territorio, in **"attività indiretta"** a momenti di programmazione, verifica, coordinamento, formazione e supervisione, che comprendono le ore necessarie alla compilazione del diario degli interventi, alle riunioni di equipe, agli incontri con gli operatori del Comune.

È escluso dalle prestazioni dell'assistente ogni intervento a carattere prettamente sanitario.

La Nuvola per ogni annualità prevede il piano della Formazione per tutti gli operatori.

### **VALORE ORARIO DEL VOUCHER**

Il singolo voucher potrà essere strutturato nelle seguenti modalità' in riferimento al progetto d'intervento:

- ✓ 55 minuti
- ✓ 45 minuti
- ✓ 30 minuti
- ✓ 15 minuti

Il valore economico del voucher sociale viene calcolato su base oraria, in relazione alle competenze delle figure professionali individuate dall'Ente accreditato.

Fino a settembre 2025:



- ✓ **Servizio socioassistenziale complesso:** euro 20,58 +IVA di legge per operatori con inquadramento contrattuale non inferiore al livello C1;
- ✓ **Servizio socioassistenziale semplice:** euro 19,66 più IVA di legge per operatori con inquadramento contrattuale non inferiore al livello B1.

Da ottobre 2025 fino a fine accreditamento:

- ✓ **Servizio socioassistenziale complesso:** euro 21,47 +IVA di legge per operatori con inquadramento contrattuale non inferiore al livello C1;
- ✓ **Servizio socioassistenziale semplice:** euro 20,00 più IVA di legge per operatori con inquadramento contrattuale non inferiore al livello B1.

## MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il beneficiario o il caregiver del beneficiario per il quale è richiesta la prestazione presenta specifica richiesta all'Amministrazione Comunale di residenza.

Il Servizio Sociale del Comune di residenza valuta la reale necessità di una presa in carico della situazione, le prestazioni, i tempi e le modalità del servizio che dovrà essere effettuato mediante la compilazione del Piano di Utilizzo settimanale del Voucher. Tale piano viene portato a conoscenza del richiedente unitamente al seguente documento:

- **Piano Assistenziale Individuale (PAI):** indicante il n. complessivo settimanale di prestazioni, l'articolazione oraria, il numero di accessi, la tipologia di interventi previsti;

Il beneficiario (o il caregiver del beneficiario) effettua la scelta dell'ente accreditato mediante sottoscrizione del Piano di Utilizzo.

Il Comune trasmette copia del Piano di Utilizzo dei Voucher alla cooperativa La Nuvola.

**Entro il termine di 24 ore** dalla ricezione del PAI La Nuvola comunica al Comune le generalità dell'Ausiliario Socio Assistenziale (di seguito ASA) individuato per l'intervento mediante comunicazione scritta inviata a mezzo posta elettronica rendendosi immediatamente disponibile all'attivazione del servizio.



L'utente può decidere di cambiare il fornitore accreditato, anche in itinere. In tal caso ne dà comunicazione scritta al referente comunale e/o all'assistente sociale che provvederà ad informare il Responsabile dell'unità d'offerta.

### Articolazione del servizio

Le prestazioni verranno garantite dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 21.00 (orario nel quale il servizio debba intendersi concluso), tenuto conto delle indicazioni contenute nel PAI.

### **FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE E LORO FUNZIONE**

- ✓ **È presente una Responsabile di Area (RA):** la Responsabile d'Area assicura il buon funzionamento dei servizi erogati e dei progetti da realizzare dell'Area garantendo il rispetto:
  - degli obiettivi assegnati
  - dei vincoli di budget
  - degli standard gestionali, strutturali e qualitativi previsti
  - della normativa vigente e della compliance

Partecipa a incontri e tavoli di lavoro con gli stakeholder istituzionali per promuovere e sviluppare le attività de La Nuvola nel territorio e presso i referenti individuati.

- ✓ **È presente una Responsabile dell'unità d'offerta (RUO):** la Responsabile dell'Unità d'offerta è il punto di riferimento per il Comune ed ha i seguenti compiti:
  - concorda con l'Assistente Sociale del Servizio comunale obiettivi e contenuti del progetto assistenziale individuale;
  - si raccorda con l'assistente sociale per la verifica periodica degli interventi in atto;
  - si occupa dell'organizzazione complessiva del servizio e gestione del personale;
  - si rende disponibile ad effettuare altri incontri e/o visite domiciliari presso l'utente nel caso in cui si verificano dei problemi e/o differenti situazioni da affrontare tempestivamente;
  - presente, qualora fosse necessario, al momento della presentazione del caso all'operatore designato nel momento in cui l'assistente sociale sia impossibilitata ad essere presente;
  - coordina l'equipe degli ASA/OSS dipendenti.



Il responsabile deve garantire la reperibilità negli orari di erogazione delle prestazioni. In caso di assenza per ferie, malattie o permessi le sue funzioni dovranno essere espletate da un'altra figura individuata dall'Ente accreditato, in possesso delle stesse caratteristiche, mantenendo la medesima reperibilità telefonica.

- ✓ **È presente un coordinatore operativo:** Gli ASA/OSS dovranno riferirsi al coordinatore per la gestione quotidiana del servizio in quanto lo stesso è deputato al coordinamento tecnico organizzativo degli interventi.
- ✓ **La figura deputata al servizio è l'Ausiliario socioassistenziale o l'Operatore socio sanitario per gli interventi complessi o l'Assistente familiare per gli interventi semplici:** il personale, infatti, deve essere in possesso dell'attestato regionale di Ausiliario socio assistenziale rilasciato da apposito corso regionale o dell'attestato di Operatore Socio Sanitario ai sensi della DGR 18 luglio 2007 n. 8/5101 e s.m.i.

Gli operatori sono assunti regolarmente da La Nuvola con un inquadramento contrattuale pari al livello C1 per qualifica ASA e livello C2 per qualifica OSS. Gli assistenti famigliari avranno un inquadramento non inferiore al livello B1.

Agli operatori è richiesto il possesso della patente di guida cat. B.

Sarà a cura dell'operatore la corretta compilazione del diario degli interventi.

Il personale impiegato dovrà rispondere ai requisiti di idoneità psico-attitudinale in relazione alla tipologia del servizio da svolgere.

La Fondazione ed i singoli Comuni partecipanti si riservano la facoltà di verificare i requisiti richiesti per gli addetti ai servizi.

## POLITICHE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Indicatori di qualità del servizio:

- ✓ Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni;
- ✓ Sostituzione tempestiva del personale in caso di malattia;
- ✓ Basso turn over del personale;
- ✓ Esperienza nel settore socio-assistenziale e socio-sanitario;
- ✓ Formazione, supervisione e affiancamento dell'equipe;
- ✓ Presenza del Responsabile d'Area, del Responsabile di servizio e del Coordinatore operativo con esperienza pluriennale;



- ✓ Capacità di messa in rete dell'intervento.

### **Azioni atte a garantire la qualità del servizio:**

#### Azioni di verifica sull'appropriatezza e sulla qualità del lavoro dell'operatore

La figura responsabile della verifica del lavoro svolto è il Coordinatore del Servizio. La valutazione prevede sempre il confronto con l'operatore in modo da sollecitare una partecipazione attiva e un'autocritica propositiva per meglio comprendere la propria maturità professionale.

Indicatori di efficienza ed efficacia per la misurazione della performance individuale utilizzati da parte del Coordinatore del Servizio sono:

- ✓ Impegno e capacità di svolgere il proprio ruolo in modo appropriato;
- ✓ Grado di conoscenza generale e specifica delle normative: privacy, sicurezza, carta del servizio;
- ✓ Capacità di problem-solving e autonomia;
- ✓ Elasticità del proprio ruolo e disponibilità immediata;
- ✓ Capacità di relazione, integrazione nel lavoro d'equipe;
- ✓ Sensibilità nel cogliere ed osservare le esigenze degli utenti, capacità di rilevare i loro bisogni, capacità di soddisfare il servizio richiesto.

#### Azioni di verifica sull'andamento degli Interventi:

- ✓ Verbali di verifica incontri con i servizi esterni e verbali delle riunioni d'equipe;
- ✓ Riunioni di monitoraggio concordate con il Referente dei Servizi Sociali.

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

### Codice Etico

adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui La Nuvola collabora o alle quali offre i propri servizi, tutti coloro che operano e collaborano per conto di La Nuvola sono tenuti ad informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto.



Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con La Nuvola e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.

- ✓ assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- ✓ facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati da La Nuvola;
- ✓ raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso la cooperativa con adeguata informativa e la modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso la sede della UDO.
- ✓ La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.
- ✓ Valutazione della soddisfazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari/caregivers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto all'utente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza.

### **Tutela della privacy (D.Lgs.)**

La Nuvola applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari, Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

È fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno del domicilio del' utente senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

### **Gestione dei reclami**



In itinere, se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami sia in forma scritta che verbale, gli stessi verranno inseriti nel “registro reclami” e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali. La Cooperativa si impegna a:

- ✓ verificare la causa del reclamo;
- ✓ dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- ✓ dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

Cooperativa La Nuvola è in possesso della Certificazione del **Sistema di qualità ISO9001-2015** per la progettazione, il coordinamento e l'erogazione di numerosi servizi tra cui, in particolare, il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale dal 2002. L'Ente certificatore, per mezzo di visite ispettive accerta la congruenza fra quanto dichiarato e il regolare funzionamento dei servizi, l'efficienza della loro gestione e la rispondenza ai termini di contratto e di processo. In particolare, si realizza attraverso:

- a) definizione di procedure uniformi di cui tutti gli operatori sono costantemente informati;
- b) definizione di modulistica unica per tutti gli operatori;
- c) visite ispettive interne - audit semestrali;
- d) visite ispettive da parte dell'ente certificatore a cadenza annuale.

Dall'anno 2018 La Nuvola ha adottato il Modello Organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo **231/2001** sulla responsabilità amministrativa degli enti, quale garanzia di continuità operativa, anche per il committente.

## LA SEDE E I CONTATTI

La sede legale del Servizio SAD è sita presso Orzinuovi Via Convento Aguzzano n.13L ed è aperta al pubblico come di seguito dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 17.00.

Per informazioni del servizio è possibile rivolgersi alla Segreteria di La Nuvola tel. 0309941844 fax 0302054567 – mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - sito: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) o mediante appuntamento con la Responsabile del Servizio.



## ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. Modello per segnalazione all'ufficio segnalazioni con il pubblico (URP) **AII. 01**
2. Questionario soddisfazione famiglie -caregiver **AII.02;**
3. Questionario di soddisfazione operatori **AII. 03;**

AGGIORNATA

**Febbraio 2026**

Responsabile dell'Area Anziani

**Antonella Munda**

La Legale Rappresentante

**Donzelli Rosangela**



Allegato 01

**LA NUVOLO SOCIETA' COOPERTATIVA SOCIALE ONLUS**

**SCHEDA RILEVAZIONE  
SEGNALAZIONI - RECLAMI - SUGGERIMENTI - APPREZZAMENTI**

Alla Direzione  
All'U.R.P.  
Di La Nuvola S.C.S. Impresa Sociale Onlus

SERVIZIO CURE DOMICILIARI (CD)- MODULO DI RECLAMO

Il/la

sottoscritto/a \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ il

\_\_\_\_\_

Residente \_\_\_\_\_ in

\_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_ Fax

\_\_\_\_\_

OGGETTO DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



SERVIZIO INTERESSATO E MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

---

---

---

---

---

---

(barrare la voce interessata):

- corrispondenza postale (all'indirizzo qui sotto indicato)
- telefonicamente (al numero \_\_\_\_\_)
- tramite email ([info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net))

(DATA)

(FIRMA)

---

---

Sarà premura degli uffici amministrativi dare risposta al presente reclamo entro 15 giorni dalla ricezione. Si comunica che i dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa. I diritti spettanti all'interessato sono indicati nell'art. 13 delle Legge n° 675/96.



