

CARTA DEL SERVIZIO

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2024-2026



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 - Web: www.lanuvola.net - Pec:
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
Finalità di erogazione del servizio	p. 8
Destinatari del servizio	p. 9
Tipologia di prestazioni erogate	p. 9
Modalità di erogazione e gestione del “voucher di assistenza domiciliare”	p. 11
Tipologia del voucher di assistenza domiciliare	p. 13
Costo della prestazione	p. 13
Politiche di qualità del servizio	p. 14
Sede e contatti	p. 15
Strumenti di partecipazione e tutela	p. 16
Allegati alla carta del servizio	p. 17

Aggiornata 05/02/20256
Pubblicata sul sito: www.lanuvola.net



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 e 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 riconducibili 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

Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2026
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus



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 province 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

Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2026
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus



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 Sollievo per i cittadini dei Distretti sociosanitari 8, 7, 6, 5.

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

Sportello Amministratore di Sostegno:



- 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.**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si attua nell’ambito dei servizi sociali essenziali di base e costituisce il livello primario e fondamentale di intervento per la tutela del benessere della persona anziana, che presenta fragilità o della persona portatrice di disabilità.

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

“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”.

FINALITÀ DEL SAD TRAMITE VOUCHER SOCIALE

Il SAD supporta ed integra le attività della persona assistita o dei familiari o di altri caregiver. È un intervento sociale integrato con altri servizi socio-assistenziali e con i servizi sanitari, fruiti dal cittadino, il servizio si propone di rimuovere e di prevenire situazioni di bisogno, emarginazione e di disagio, al fine di:

- ✓ consentire alla persona di conservare l’autonomia di vita nel proprio nucleo familiare o comunque presso la propria comunità di appartenenza;
- ✓ sostenere la capacità di “prendersi cura di sé stessi” mantenendo l’autonomia residua della persona;
- ✓ evitare l’istituzionalizzazione o l’ospedalizzazione delle persone anziane o disabili, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita anche attraverso il supporto di altri servizi territoriali;
- ✓ evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- ✓ favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e

Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all’ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2026
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus



- ✓ accompagnamento nel percorso di recupero delle normali attività psicofisiche;
- ✓ favorire l'integrazione ed il collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- ✓ contribuire con le altre risorse del territorio ad elevare la qualità della vita delle persone e a evitare il fenomeno dell'isolamento;
- ✓ tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;
- ✓ promuovere la responsabilità del singolo e/o della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essi;
- ✓ svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma evitando, ritardando o riducendo i processi involutivi fisici-psichici e sociali.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono i cittadini residenti nei Comuni aderenti dell'Ambito Oglio Ovest che 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 necessitino interventi assistenziali a domicilio.

TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Riveste assoluta importanza la qualità della relazione di aiuto che si instaura tra l'operatore, le persone e i familiari destinatari del servizio, relazione che deve essere caratterizzata da modalità di rispetto e riservatezza oltre a quanto già previsto dalla normativa per il trattamento dei dati sensibili.

Il SAD è costituito dal complesso di prestazioni e di interventi di natura socio-assistenziale prestate prevalentemente al domicilio della persona fragile e/o del relativo nucleo familiare per prevenire o recuperare una situazione anche temporanea, di difficoltà o di disagio, secondo il progetto concordato con il Servizio sociale comunale. Il SAD viene attivato, non esclusivamente, presso il domicilio (anche temporaneo) della persona ed è inteso quale intervento sociale unitario, globale ed integrato con altri servizi socio-assistenziali e con i servizi sanitari.

Le tipologie di prestazioni erogate, come da bando di accreditamento, si esemplificano nelle seguenti mansioni:

*Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2026
Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus*



- ✓ **Aiuti volti a favorire l'autosufficienza personale nelle attività giornaliere:**
 - cura dell'igiene personale ed igiene completa (bagno),
 - vestizione,
 - aiuto nella somministrazione dei pasti e/o assunzione dei cibi,
 - 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;

- ✓ **Aiuto per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche**
 - riordino del letto e delle stanze, igienizzazione del bagno e pulizia dell'ambiente,
 - cambio biancheria,
 - supervisione e supporto nella preparazione/somministrazione dei pasti,
 - 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**
 - accompagnamento a esami/visite mediche,
 - esercizi motori semplici,
 - aiuto nella prevenzione delle piaghe da decubito in collaborazione con il Servizio Sanitario,
 - segnalazioni al servizio comunale di anomalità nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;

- ✓ **Interventi volti a favorire la socializzazione 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;

- ✓ **Collaborazione nel settore del segretariato sociale e dell'educazione sanitaria:**
 - informazione su diritti (previdenziali – sanitari – assistenziali ecc.) pratiche e servizi,
 - disbrigo di semplici pratiche personali,
 - informazioni sull'educazione sanitaria.



- ✓ **Prestazioni informative, formative ed amministrative** di carattere complementare e collaterale a quelle assistenziali, necessarie per il buon funzionamento del SAD.

MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE DEL “VOUCHER DI ASSISTENZA DOMICILIARE”

Nello specifico, come da Art. 7 del bando di accreditamento, le fasi di erogazione del servizio SAD sono organizzate secondo una metodologia così strutturata:

1. Accreditamento con l’Ente Gestore del servizio

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa La Nuvola nell’elenco degli operatori economici accreditati per svolgere il servizio di assistenza domiciliare (SAD) per i residenti nel Distretto Sociosanitario n°7 dell’Ovest bresciano. Il servizio viene erogato dai Comuni di residenza attraverso il “Voucher sociale”.

2. Presentazione domanda e definizione del piano assistenziale individualizzato

I cittadini accedono al servizio presentando apposita domanda presso il servizio sociale del Comune di residenza. Il servizio sociale comunale provvede all’istruttoria della domanda, ovvero compie un’analisi complessiva dei bisogni dell’utente, prendendo in considerazione la sua condizione sanitaria e clinica, la sua situazione familiare, sociale ed ambientale, anche attraverso strumenti validati e modalità in uso al servizio sociale, al fine di definire il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI).

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) contiene tutte le indicazioni riguardo: gli obiettivi da conseguire, la tipologia delle prestazioni da erogare, il numero di accessi giornalieri/settimanali/mensili, l’intensità di erogazione secondo le tipologie di servizio previste, il numero di voucher assegnati e le modalità di compartecipazione dell’utente.

3. Scelta dell’ente accreditato e avvio del servizio

Definito il PAI, entro 24 ore dalla sottoscrizione del PAI stesso, l’interessato e/o la sua famiglia scelgono il fornitore accreditato per la prestazione del servizio SAD cui ha diritto e lo comunica al Servizio sociale. Il Servizio sociale trasmette via e-mail al fornitore scelto la RICHIESTA DI AVVIO DEL SERVIZIO compilata secondo il modello adottato dall’Ambito.

Il fornitore, a sua volta, completa per la parte di sua competenza il documento in oggetto, lo sottoscrive e lo ritrasmette al servizio sociale entro 24 ore dal ricevimento. Tale restituzione comporta l’accettazione del servizio e, conseguentemente, l’avvio dello stesso entro i tempi fissati nel PAI. Il fornitore comunica al cliente il nominativo dell’operatore ASA incaricato delle prestazioni previste dal PAI.



L'operatore ASA viene presentato, telefonicamente o via e-mail, dal Coordinatore dell'Ente accreditato al referente comunale e con questo vengono valutate le modalità di presentazione all'utente.

4. L' esecuzione del Progetto di aiuto

La Nuvola è tenuta alla predisposizione e all'invio al Servizio sociale comunale di un report di verifica su ciascun progetto come previsto dal successivo articolo; il Servizio sociale, attraverso la lettura del report, valuta lo stato del progetto di aiuto e l'eventuale ridefinizione, proroga o chiusura.

5. Rapporti fra cliente ed operatori accreditati All'utente-cliente

È riconosciuta la più ampia ed autonoma facoltà di interruzione del servizio con La Nuvola, senza preavviso né penalità o ritorsioni di sorta; è onere dell'utente o del suo familiare, che a sua volta comunicheranno alla Cooperativa e al Servizio sociale l'interruzione dell'intervento. Inoltre, il servizio potrà essere interrotto per:

- ✓ decesso del cliente o trasferimento di residenza,
- ✓ ricovero permanente del cliente presso struttura,
- ✓ modificazione delle condizioni socio-assistenziali del cliente che fanno venire meno la necessità degli interventi di assistenza domiciliare, accertate dal responsabile del servizio,
- ✓ ogni altro caso previsto dalla regolamentazione comunale, su disposizione del servizio comunale competente.

Le eventuali sospensioni temporanee del servizio, per qualsiasi motivazione siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente agli uffici comunali competenti e alla ditta accreditata che non potrà avanzare pretese di alcun genere per il servizio non reso.

6. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica sarà attentamente monitorata dal Coordinatore del Servizio, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Sociale di riferimento

7. Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato. Nella scelta del personale La Nuvola terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura che può rispondere al meglio ai bisogni dell'interessato.





TIPOLOGIA DEL VOUCHER DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Come da bando di accreditamento, sono previsti 2 moduli differenziati:

- ✓ **MODULO A:** n. 1 passaggio giornaliero a domicilio della durata di 30 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), non adeguato ad interventi complessi e di igiene completa.
- ✓ **MODULO B:** n. 1 passaggio giornaliero a domicilio della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), adeguato ad interventi complessi e di igiene completa.

COSTO DEL SERVIZIO

Il costo della prestazione del servizio di assistenza domiciliare è per l'anno 2024:

- ✓ **MODULO A:** valore € 11,83 più IVA se dovuta nella misura di legge e corrispondente a n. 1 passaggio a domicilio della durata di 30 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento dell'operatore).
- ✓ **MODULO B:** valore € 22,76 più IVA se dovuta nella misura di legge e corrispondente a n. 1 passaggio a domicilio della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento dell'operatore).

Per gli anni 2025/2026:

- ✓ **MODULO A:** valore € 12,41 più IVA se dovuta nella misura di legge e corrispondente a n. 1 passaggio a domicilio della durata di 30 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento dell'operatore).
- ✓ **MODULO B:** valore € 23,88 più IVA se dovuta nella misura di legge e corrispondente a n. 1 passaggio a domicilio della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento dell'operatore).

Il voucher sociale viene riconosciuto al cittadino/utente per una prestazione SAD da parte di n°1 operatore socio-assistenziale incaricato per lo svolgimento delle prestazioni accreditate.

I costi dei voucher sociali sono a carico del Comune di residenza dell'utente.

Il voucher sociale è un contributo che non copre l'intero costo della prestazione SAD; una parte dei costi della prestazione SAD sono direttamente a carico del cittadino/utente.



È prevista, per situazioni complesse e comunque autorizzata dal Servizio sociale, la possibilità di un servizio festivo con una maggiorazione pari al 20 % sui costi di servizio sopra esposti, quale indennità di turno per il servizio prestato nei giorni festivi; il valore della maggiorazione sarà completamente a carico dell'utente.

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 Coordinatore del Servizio 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.



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 - sito: www.lanuvola.net. o mediante appuntamento con la Responsabile del Servizio.



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

Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili - Comuni afferenti all'ambito distrettuale n°7, Oglio Ovest – Anno 2026

Materiale riservato - La Nuvola, Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus



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.

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 di soddisfazione operatori **AII.02**;
3. Restituzione del servizio - comunicazione alle famiglie caregiver;
4. "Buon esito del servizio" da parte delle Amministrazioni comunali.

AGGIORNATA
Febbraio 2026

Responsabile dell'Area Anziani
Antonella Munda

La Legale Rappresentante
Donzelli Rosangela



Allegato 01

LA NUVOLO SOCIETA' COOPERTATIVA SOCIOLE 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)

(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.



