carta dei servizi

2021

Management System
ISO 9001:2015

TÜVRheinland CERTIFIED

www.tuv.com
ID 9105021453

Nella stesura della presente Carta del Servizio abbiamo cercato di realizzare un documento di agile consultazione che potesse fornire la visione complessiva della Cooperativa e della cultura che la contraddistingue e identifica.

Nella Carta il lettore potrà trovare una breve presentazione della Cooperativa, della sua storia dei valori e dei principi che la ispirano e una "mappa" delle attività che svolge, numerose e diversificate, tutte caratterizzate dalla funzione di sostegno, supporto e cura della cittadinanza.

La Carta del servizio ha l'obiettivo di rendere trasparente ciò che viene offerto, farlo conoscere in profondità, renderlo esigibile, nella consapevolezza che la comunicazione e l'intesa con i cittadini utenti è essenziale per un continuo rinnovamento in senso migliorativo del Servizio stesso.

Questa Carta dei Servizi perciò non vuole semplicemente assolvere ad un obbligo normativo ma, soprattutto, aprire un confronto con il territorio per la verifica del servizio erogato e l'individuazione di nuovi obiettivi da raggiungere.

La Presidente

Silva Nicoletta

INDICE

- CHI SIAMO 3
- I PRINCIPI FONDAMENTALI 3
- POLITICHE DEL LAVORO 4
- ATTIVITÀ 4
- A CHI CI RIVOLGIAMO 6
- CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ 7
- DOVE SIAMO 7
- SERVIZI 8
  - SERVIZI DOMICILIARI 8
  - SERVIZI SCOLASTICI 8
  - SERVIZI SUL TERRITORIO 9
  - COME ACCEDERE AI SERVIZI 12
- MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE 12
- PROCEDURE DI RECLAMO 13
- TUTELA DELLA PRIVACY 13
- SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 13
- VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI 13

CHI SIAMO

"Sentiero" nasce nel 1997 dalla fusione di due cooperative presenti sul territorio di Cremona fin dall'inizio degli anni '80: la Cooperativa "C.E.O.S." che – a partire dal 1984 – in collaborazione con il Comune e le IIPPAB di Cremona ha dato vita all'esperienza delle Comunità Alloggio per Minori, e la Cooperativa "La Salute", impegnata nelle attività infermieristiche prevalentemente domiciliari.

Per scelta del consiglio di amministrazione, Sentiero si è affermata su un piano prevalentemente provinciale rivolgendo tutte le energie al consolidamento della sua posizione e del suo ruolo nella propria zona di appartenenza. È proprio qui, infatti, che si possono sfruttare più efficacemente le sinergie per presidiare al meglio l'erogazione dei servizi, per fornire ai soci una maggiore presenza per tutti i loro bisogni e per valorizzare al massimo la conoscenza della collettività e del territorio.

Ad oggi Sentiero è una realtà riconosciuta nella provincia cremonese e svolge un gran numero di attività sociali destinate al miglioramento del benessere della collettività di appartenenza e rappresenta la realtà più importante in termini di numero di servizi erogati, fatturato realizzato e lavoratori impiegati.

Questo ruolo di attore sociale del proprio territorio ha permesso la costruzione di una rete di rapporti di dialogo e confronto con i soggetti istituzionali (Comuni, Provincia, Aziende speciali, Fondazioni ecc.) e le agenzie (enti formativi, Centri studi, associazioni ecc.) che ne fanno parte.

Confermano la volontà di radicamento anche la costante partecipazione dei rappresentanti della cooperativa ai tavoli del welfare provinciali e quella dei Piani di Zona di Cremona e Crema

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I valori cui la Cooperativa si ispira e che ne orientano le scelte operative possono essere così riassunti:

- Affermare il *valore della persona* a prescindere dalla sua condizione di salute, sociale, culturale, etnica, religiosa, politica, rispettandone i bisogni e le esigenze;
- Sviluppare il *benessere della comunità* e in particolare dei più deboli e degli esclusi. La progettazione e la gestione dei servizi, le modalità di impiego delle risorse economiche, le scelte di collaborazione con altri soggetti debbono essere coerenti con questo scopo;
- Favorire *la professionalità e la qualità degli operatori* offrendo condizioni contrattuali eque e proponendo loro corsi di formazione a diversi livelli che li aiutino ad integrare la qualità dell'essere e la qualità del fare;
- Stimolare *il valore della condivisione e della cooperazione* all'interno della vita associativa, favorendo la possibilità di crescita, sviluppo, occupazione, reddito e benessere per i soci lavoratori;
- Sviluppare *l'economia solidale* che abbia come centro l'uomo e i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale;

Gli obiettivi d'impresa possono essere sintetizzati in 5 livelli di attenzione:

- Attenzione all'utente: sviluppare tecniche di misurazione della soddisfazione dell'utente e dei suoi familiari
- Attenzione al cliente: disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli Enti appaltanti, condividendone le finalità di servizio alla comunità
- Attenzione alla risorsa umana: adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la creazione di contesti idonei allo sviluppo della qualità totale

- **Attenzione alla qualità:** programma di raggiungimento della certificazione di qualità dei processi organizzativi, sviluppo di strumenti e metodologie per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi educativi sull'utenza
- **Attenzione all'efficienza:** sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse

POLITICHE DEL LAVORO

- Sulla base dei principi esposti nella mission, Sentiero ha sviluppato la propria politica del lavoro secondo alcune La garanzia per tutti i propri soci e le socie, i dipendenti e le dipendenti, di pari opportunità nella crescita e nella valorizzazione professionale;
- L'applicazione piena delle norme contrattuali;
- La progettazione dei servizi nell'ottica della piena espressione della cultura e delle competenze Professionali dei propri lavoratori;
- La realizzazione di percorsi di formazione continua e l'impegno nella progettazione di nuove forme di gestione dei servizi.

Lnee guida:

Le regole del lavoro

Sentiero:

- Applica il Contrato Collettivo Nazionale di Lavoro delle cooperative sociali
- Tutela il lavoro femminile, in particolare gli aspetti della maternità e della conciliazione dei tempi di famiglia e lavoro
- Ha sviluppato un'attività di guida e consulenza verso i propri soci e dipendenti per tutto quanto attiene la gestione del rapporto di lavoro: destinazione del TFR, domande di permessi, riconoscimenti di detrazioni ed indennità, ecc.
- Ricerca condizioni di miglior favore rispetto a quanto mediamente applicato nel settore

Formazione ed aggiornamento

Sentiero:

- Aggiorna i propri lavoratori con l'organizzazione di percorsi di formazione continua, elaborati sulla base delle esigenze rilevate dai coordinatori dei diversi servizi
- Garantisce l'inserimento dei nuovi lavoratori tramite tutoring ed affiancamento mirato
- Integra i percorsi di formazione permanente con attività di supervisione psicopedagogica rivolta al gruppo e, su richiesta degli operatori, di supporto psicologico individualizzato
- Garantisce ai lavoratori che ne hanno diritto il conseguimento di nuove qualifiche professionali
- Retribuisce a pieno le ore di formazione e supervisione

ATTIVITÀ

Le attività di Sentiero sono rivolte al sostegno e all'aiuto a persone anziane, portatrici di differenti abilità, minori e famiglie in difficoltà.

Dagli inizi, negli anni '80, con l'esperienza delle Comunità Alloggio Minori, la Cooperativa ha diversificato i propri settori di intervento e le tipologie di servizio. Alla base della propria politica ha mantenuto l'impegno di leggere ed interpretare i bisogni espressi dal territorio e di individuare – insieme ai suoi interlocutori: enti pubblici, fondazioni, soggetti privati – gli strumenti le modalità di servizio più efficaci.

L'impegno della Cooperativa è stato costruire una organizzazione di idee, azioni e risorse finalizzata al raggiungimento degli obbiettivi dei differenti servizi, capace di rispondere con elasticità ai bisogni specifici e particolari dei soggetti coinvolti.

Attraverso la stesura di progetti individualizzati - progetto educativo individualizzato (PEI) e piano assistenziale individuale (PAI) - la cooperativa risponde ai bisogni specifici, a partire dalla situazione concreta, definendo gli obiettivi e insieme le risorse presenti nel contesto ambientale in cui il soggetto vive per attivare le azioni che possano rispondere alle sue esigenze specifiche.

In sintesi, oggetto della Cooperativa sono le seguenti attività socio sanitarie ed educative:

- Gestione del servizio educativo nelle comunità alloggio rivolte a soggetti in età evolutiva e giovani adulti coinvolti in situazioni di multiproblematicità familiare o in difficoltà sociale. L'obiettivo dell'attività svolta è portare piccoli gruppi di giovani, attraverso la relazione con gli educatori e sulla base di progetti educativi specifici, ad un grado di socializzazione e di adattamento alla realtà che consenta loro di vivere in autonomia nella società;
- Gestione del servizio di assistenza domiciliare ai minori in situazione di problematicità familiare ed ai minori portatori di handicap al fine di garantirne la cura, la sorveglianza e la salvaguardia e favorire un armonico sviluppo psico-relazionale sia all'interno del contesto abitativo che all'interno del più ampio contesto sociale
- Gestione di servizi Asilo Nido
- Consulenza psico-pedagogica e co-gestione di Asili Nido comunali
- Gestione del servizio di assistenza a persone disabili in temporanee o permanenti, gravi o gravissime limitazioni dell'autonomia personale non superabili secondo quanto indicato dal comma 1 art. 9 Legge 52/92 n° 104, che frequentano strutture scolastiche dell'obbligo e non, oppure strutture socio-sanitarie gestite direttamente dal comune
- Gestione del servizio di assistenza domiciliare rivolto ad anziani e a persone con fragilità al fine di mantenerne la permanenza presso il proprio domicilio il più a lungo possibile; tale attività viene svolta prestando cure assistenziali alla persona e alla casa sostituendo, agevolando o integrando le risorse familiari a disposizione;
- Prestare le assistenze di cui sopra anche in caso di degenza presso gli ospedali, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, centri sociali e formativi;
- Servizio di assistenza infermieristica e riabilitativa con particolare riferimento allo svolgimento di terapie antalgiche e nutrizionali;
- Servizio di accompagnamento agli anziani, ai disabili ed ai malati nei luoghi in cui vengono effettuate le cure e terapie;
- Assistenza nell'espletamento di pratiche sociali (pensionamento, invalidità, dichiarazione dei redditi, ecc.);
- Assistenza presso alloggi-protetti per disabili non completamente autonomi e/o privi della famiglia;
- Gestione di servizi socio sanitari semi-residenziali e residenziali rivolti a soggetti con grave disabilità e ad anziani;
- Attività di compartecipazione e co-progettazione alle iniziative degli Enti Locali tendenti a mantenere nell'ambiente naturale, cioè la famiglia, l'anziano, il bambino, l'infermo, il disabile, nonché a tutte le iniziative che sul territorio possono prendere vita a favore di detti cittadini;
- Attività di promozione e gestione corsi di formazione professionale, sociale e culturale anche in collegamento con Enti pubblici e privati, per incentivare la competenza tecnica dei propri soci, operatori e terzi nonché concorrere alla formazione cooperativistica anche con il contributo della CEE.

A CHI CI RIVOLGIAMO

MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

Stakeholder interni

- Soci lavoratori
  Soci Volontari
- Dipendenti
- Collaboratori

Stakeholder esterni

- Rete economica
  - **Destinatari dei servizi:**
    - Minori
    - Disabili
    - Anziani
    - Famiglie
    - Migranti e richiedenti asilo
  - Fornitori di beni e servizi
  - Finanziatori
  - Banche
- Rete territoriale
  - **Clienti e committenti:**
    - Pubbliche amministrazioni
    - Azienda Sociale Cremonese
    - Comunità Sociale Cremasca
    - Scuole e Istituti Comprensivi
    - Committenti privati
  - **Enti pubblici e istituzioni**
    - Regione Lombardia
    - Provincia di Cremona
    - Prefettura UGT
    - Questura
    - Comuni
    - ATS della Valpadana
    - Tribunale dei Minori
    - Centro Giustizio Minorile
    - Ambiti socio assistenziali
    - Ufficio del lavoro
    - Istituti previdenziali
  - **Realtà locale**
    - Cittadini
    - Famiglie
    - Associazioni di volontariato
    - Associazioni aderenti ai piani di zona
    - Enti formativi
    - Parrocchie
    - Sindacati
- Rete di sistema
  - **Sistema cooperativo:**
    - Cooperative sociali
    - ATI partecipate
    - Consorzi sociali
    - Legacoop/Legacoop sociali
    - Associazioni sindacali

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Sentiero è in possesso, dal 2003, di certificazione di qualità secondo la NORMA UNI EN ISO 9001 per le seguenti attività: "Progettazione e gestione di servizi socio assistenziali ed educativi"

In particolare:

- Servizio residenziale per minori in difficoltà e svantaggio sociale denominato "CAM" (comunità educative);
- Servizio di assistenza scolastica a minori portatori di handicap denominato "SAP" (servizio ad personam);
- Servizio di assistenza domiciliare "SAD";

L'Ente certificatore è il TUV Rheinland Italia S.r.l. con sede a Milano. Il numero di registrazione del certificato è: 39 00 0020504.

DOVE SIAMO

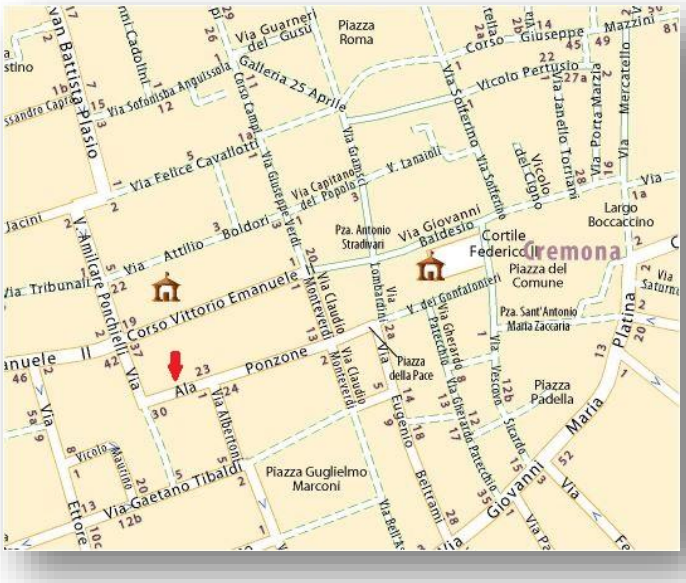
La Cooperativa Sentiero attualmente ha due sedi:

Cremona: via Ala Ponzone n. 25 (sede principale)

Crema: via Brescia n.62 (sede operativa secondaria)

Le sedi sono raggiungibili ai seguenti numeri: tel 0372-23585 fax 0372-410995

email:	*presidenza@coopsentiero.com*	per comunicazioni alla Presidenza
	direzione@coopsentiero.com	per comunicazioni alla Direzione
	gestionale1@coopsentiero.com	per operatori e attività
	gestionale3@coopsentiero.com	per operatori e attività
	personale@coopsentiero.com	per gestione e selezione personale



SERVIZI

SERVIZI DOMICILIARI

☑ SAD - Servizio Assistenza Domiciliare anziani *(Servizio certificato UNI EN ISO 9001:2015)*

Cosa: Interventi socio–assistenziali a domicilio di anziani, al fine di consentire il mantenimento della loro autonomia di vita e la permanenza nella loro abitazione e nel loro ambiente familiare e sociale, riducendo le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

A Chi: Persone anziane, con autonomia ridotta o compromessa, e nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione

☑ SADH - Assistenza Domiciliare disabili *(Servizio certificato UNI EN ISO 9001:2015)*

Cosa: Interventi socio–assistenziali a domicilio rivolti a persone con disabilità, per garantire la permanenza nel contesto naturale di vita, contrastare l'isolamento sociale e favorire la partecipazione alla vita sociale e culturale della propria comunità. Il servizio è anche finalizzato a diminuire il carico assistenziale nei prestatori di cure e a migliorare la qualità di vita per i familiari del disabile.

A Chi: Alle persone disabili e alle loro famiglie.

☑ Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Cosa: Servizi e interventi socio sanitari erogati al paziente all'interno della sua abitazione. Avviene attraverso prestazioni fornite da diversi professionisti (medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, operatori socio sanitari, ecc.).
Ha l'obiettivo di evitare, per quanto possibile, il ricovero del paziente in ospedale o la sua collocazione in una struttura residenziale (RSA o RSSA) oltre il tempo strettamente necessario.

A Chi: Alle persone anziane, disabili e in condizioni di fragilità e alle loro famiglie.

☑ Assistenza Domiciliare Minori (ADM)

Cosa: Interventi di tipo educativo prevalentemente a domicilio, ma anche nei luoghi in cui si svolge in modo significativo la vita sociale e relazionale del minore.

A Chi: Minori in situazioni di disagio sociale ed a rischio di emarginazione e le loro famiglie, quando queste si trovino in difficoltà nelle svolgimento delle funzioni genitoriali ed educative per impedimenti oggettivi (temporanei o strutturali), per deprivazione socio – economica e culturale, per limitazioni fisiche o psichiche

☑ Assistenza domiciliare educativa adulti

Cosa: L'Assistenza Domiciliari Educativa Adulti (ADEA) è l'estensione del servizio ADM ai soggetti adulti che necessitano di un intervento educativo al domicilio attuato da un educatore professionale.

SERVIZI SCOLASTICI

☑ Servizio di assistenza all'autonomia personale – SAAP *(Servizio certificato UNI EN ISO 9001:2015)*

Cosa: Interventi educativi ed assistenziali per favorire l'autonomia, la comunicazione e l'integrazione di alunni disabili attraverso una progettazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari e sociali.

A chi: Alunni in situazione di handicap fisico, psichico e sensoriale inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado.

Altri servizi

- Laboratori scolastici: musica, manipolazione, psicomotricità
- Attività di laboratorio per bambini autistici
- Attività di pre/post scuola
- Assistenza scolastica nel tempo mensa
- Servizio di Orientamento scolastico e Community maker

SERVIZI SUL TERRITORIO

☑ Comunità Educative Minori *(Servizio certificato UNI EN ISO 9001:2015)*

Cosa: La Comunità educativa è un servizio di tipo **residenziale**, sostituto temporaneo dell'ambiente familiare. Svolge una funzione di sostegno educativo e psicologico e adotta un metodo di lavoro centrato sulle relazioni interpersonali ed affettive, sull'accoglienza, sull'apertura al territorio.

La Comunità si pone l'obiettivo di:

- Fornire al minore che si trova in situazione di abbandono familiare, di svantaggio socioculturale e/o con problemi di ordine relazionale-comportamentale-psicologico, condizioni di vita per quanto possibile normali e gratificanti all'interno di un contesto di tipo familiare
- Consentire l'equilibrato sviluppo dei processi emotivi, affettivi ed intellettivi
- Garantire un'adeguata maturazione psicologica
- Assicurare il soddisfacimento dei suoi bisogni di identificazione, di costruzione dell'individualità, di relazione ed integrazione sociale, di espressione, di autonomia e di riservatezza.

A chi: Minori che si trovano in situazione di abbandono familiare, di svantaggio socioculturale e/o con problemi di ordine relazionale-comportamentale-psicologico

Dove:
Comunità Educativa Minori Barbieri 1 – Via Bissolati 31 – Cremona (certificato UNI EN ISO 9001:2015)
Comunità Educativa Minori Barbieri 3 – Via Aselli 17 – Cremona (certificato UNI EN ISO 9001:2015)
Comunità Educativa Sentiero 1 – Via Cremona 39 – Loc. Casalsigone – Pozzaglio (CR)

☑ Servizio di accoglienza per mamme con bambini

Cosa: servizio di accoglienza rivolto a donne con figli, o in gravidanza, in condizioni di fragilità, di disagio psico sociale o che provengano da situazioni di maltrattamento.

La sua mission è offrire alle donne ospiti un ambiente di vita sereno ed accogliente, che possa garantire gli spazi, i tempi e gli strumenti necessari per lo sviluppo della loro personalità individuale e del loro rapporto con i figli e per ridefinire in modo consapevole il proprio progetto di vita.

A chi: donne con figli, o in gravidanza, in condizioni di fragilità, di disagio psico sociale o che provengano da situazioni di maltrattamento.

Dove: Il Sentiero di Maia – Via Ala Ponzone 25– Cremona

☑ Alloggio per l'autonomia

Cosa: L'Alloggio per l'autonomia Sentiero è un servizio per giovani neo-maggiorenni, in età dai 18–25 anni con l'obiettivo di accompagnarli nel passaggio all'età adulta in un percorso di progressiva autonomia e inserimento sociale.

A chi: Giovani tra i 18 e i 25 anni, provenienti da situazioni di disagio di varia natura ma tali da consigliarne l'allontanamento dal nucleo d'origine, da situazioni di abbandono familiare, con difficoltà di inserimento nella società, con vissuti di sofferenza, solitudine, di violenza o di antisocialità.

Dove: Alloggio per l'autonomia Sentiero – Via Tofane 23 – Cremona

Alloggio per l'autonomia Sentiero 2 – Via La Pira 7 – Persico Dosimo (CR)

☑ Servizi di *Homing*

Cosa: Alloggi per l'autonomia e l'inclusione sociale, rivolti a persone o nuclei in condizione di fragilità socio-abitativa per le quali è possibile ipotizzare un'autonomia nel breve-medio periodo. Le persone sono inserite all'interno di un più ampio percorso di accompagnamento individuale e di reinserimento sociale attraverso l'attivazione di servizi flessibili di accompagnamento a intensità variabile.

A chi: persone in condizioni di marginalità, uscite da percorsi di accoglienza protetti, neo maggiorenni, nuclei mamma-bambino, ecc.

☑ Servizio Incontri Protetti

Cosa: Gli incontri protetti (IP) costituiscono una modalità di contatto, tra minori e adulti di riferimento (genitori e/o membri della famiglia allargata), che prevede la presenza di una figura terza specializzata che assume una funzione di controllo, sostegno e facilitazione nella relazione tra minore e adulto. Possono essere disposti dall'Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario o Tribunale per i Minorenni) o essere attivati nell'ambito di una progettualità complessiva del Servizio Sociale sulla base di una valutazione professionale specifica.

A chi: Minori sottoposti a decreto dell'Autorità Giudiziaria o per i quali il Servizio Sociale valuti la necessità di uno spazio di osservazione della relazione.

☑ RSA

Cosa: La R.S.A. è una struttura per anziani e soggetti non autosufficienti, che che presentano gravi patologie e necessitano di assistenza e cura.

È finalizzata a fornire accoglimento, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale.

Sentiero fornisce servizi socio assistenziali ed infermieristici nei reparti, servizi ausiliari e di pulizia, servizi complementari, interventi riabilitativi, educativi e di animazione in strutture della provincia di Cremona e presso la RSA Belvedere di San Terenzo di Lerici (SP).

A chi: Anziani e soggetti non autosufficienti che richiedono trattamenti continui e un alto livello di assistenza, non praticabili a domicilio.

☑ Centro Ricreativo Estivo Diurno

Cosa: Il Centro Ricreativo Diurno è una struttura organizzata per ospitare, nel corso di un'intera giornata, durante il periodo estivo bambini e ragazzi dai 7 ai 14 anni. Il servizio fornisce un supporto ludico-

educativo alle famiglie nei mesi estivi e offre opportunità di aggregazione e socializzazione ai bambini attraverso proposte ricreative (gite, feste, ecc.), laboratori, attività sportive e di animazione.

A chi: A bambini e adolescenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado

☑ Servizi di accoglienza rifugiati e migranti

Cosa: servizi diretti a rifugiati e migranti:

- Prima accoglienza a cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio: vitto e alloggio, assistenza alla persona, assistenza linguistica e culturale, orientamento al territorio, informazione su normative e obblighi di legge
- Servizio residenziale di pronto intervento a favore di minori stranieri non accompagnati: assistenza di base, protezione, formazione, inserimento socio-culturale, supporto linguistico, legale e sanitario
- Progetti SIPROIMI (ex SPRAR) accoglienza integrata a richiedenti asilo e rifugiati, accompagnamento sociale (conoscenza del territorio, accesso ai servizi locali), facilitazioni all'apprendimento linguistico e all'istruzione, informazioni legali su pratiche per il riconoscimento della protezione internazionale e sui diritti e doveri dei beneficiari in relazione al loro status o status di rifugiato

A chi: cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio, adulti e minori richiedenti asilo e rifugiati

☑ Servizi di inserimenti lavorativo (attività di tipo B ex L. 381/91)

Cosa: Attività finalizzate alla creazione di opportunità lavorative a favore di persone svantaggiate, altrimenti escluse dal mercato del lavoro.

A chi: persone con svantaggi fisici o psichici, le ragazze madri, ex detenuti, ex tossicodipendenti, ecc. che hanno perso competenza e capacità di lavorare, ma che attraverso un adeguato sostegno ed accompagnamento, un percorso formativo e un progetto individualizzato di inserimento possono tornare ad essere lavoratori e cittadini a pieno titolo.

☑ Servizi al lavoro

Cosa: Sentiero è sede territoriale dello Sportello Lavoro di CRM Cooperativa sociale, ente accreditato dalla Regione Lombardia per l'erogazione dei Servizi al Lavoro: opera nel settore delle Politiche Attive del Lavoro offrendo servizi di orientamento e consulenza al fine di individuare un'adeguata collocazione lavorativa.

A chi: persone disoccupate, inoccupate o che vogliono migliorare la propria occupabilità e posizione professionale.

☑ Servizi in accreditamento

Cosa: La Regione Lombardia ha introdotto, dal 2004, il voucher sociale: uno strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino, per mezzo del quale la singola persona o la famiglia può scegliere di avvalersi dei servizi della cooperativa sociale in base a requisiti di professionalità e affidabilità.
Sentiero è accreditato sul territorio per l'erogazione di:

- Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (SAAP)
- Servizio di Assistenza Domiciliare Minori (ADM)

- Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa Adulti (ADEA)
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)
- Interventi di sostegno alla domiciliarità (ISD)
- Servizi integrativi scolastici
- Servizi per la prima infanzia: Asili Nido
- Attività integrative disabili (AID)
- Alloggio per l'autonomia
- Servizio Incontri Protetti (SIP)

Sentiero aderisce inoltre alla **filiera di conciliazione** che comprende tutti i soggetti autorizzati a fornire i servizi previsti nelle politiche di conciliazione di Regione Lombardia.

COME ACCEDERE AI SERVIZI

Per informazioni sui servizi, le attività svolte e le modalità di accesso potete contattare i Coordinatori Responsabili:

Servizi di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili e Assistenza Domiciliare Minori:
Ass. Soc. Stefania Pino
tel 389 6008332 - email *gestionale1@coopsentiero.com*

Servizio di Assistenza all'Autonomia alunni disabili e Servizi Scolastici:
Dott.sa Elisa Fontanella
tel 348 8605808 – email *direzione@coopsentiero.com*

Servizio Comunità Educative Minori, Alloggio per l'autonomia Sentiero, Il Sentiero di Maia:
Dott.sa Raffella Pettini
tel 333 9993023 – email *gestionale3@coopsentiero.com*

Servizi in RSA:
Dott.sa Elisa Fontanella
tel 348 8605808 – email *direzione@coopsentiero.com*
IP Raffaella Portomeo
tel 327 1452173

Servizi di accoglienza cittadini stranieri e Servizi di homing
Carmine Lepiani
tel 3388188514 – email *cooperativasocialesentiero@gmail.com*

Sportello Lavoro
Tel. 037.223585 – Fax 037.2410995 *e-mail: servizilavorocremona@crmsociale.it*

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Sentiero gestisce le proprie attività con l'obiettivo di garantire:

- Professionalità degli operatori attraverso una valutazione/formazione periodica;
- Costante attenzione al benessere della persona;
- Puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- Verifica costante del lavoro svolto;
- Miglioramento continuo delle prestazioni.

La cooperativa è in possesso di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata dall'ente di certificazione TÜV Italia. La misurazione della qualità dei servizi erogati è uno degli aspetti

fondamentali ai fini del miglioramento continuo che la cooperativa persegue. I risultati derivanti dall'attività di monitoraggio sono considerati elementi di analisi in sede di valutazione dei servizi.

La cooperativa si avvale di diversi strumenti. La raccolta di informazioni relative alla qualità percepita dall'Ente committente, inteso come servizio inviante, proviene dalla somministrazione di questionari/schede di valutazione.

Per ciò che riguarda gli ospiti il questionario o l'intervista vengono utilizzati solamente dove applicabili. Nei casi dove ciò non è possibile il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza viene effettuato mediante l'ampia attività di documentazione nella quale vengono evidenziati i risultati ottenuti e il raggiungimento degli obiettivi su relazioni, progetti, schede di monitoraggio, verbali di verifica.

PROCEDURE DI RECLAMO

Sentiero mette a disposizione dei propri utenti e dei loro familiari un apposito modulo per la presentazione di reclami o segnalazione di eventuali disservizi

Il modulo può essere presentato direttamente al Coordinatore responsabile servizio o fatto pervenire – per posta, via fax o email – alla sede del servizio o a quella della Cooperativa Sentiero.

Il Coordinatore responsabile provvederà a rispondere entro 15 giorni, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i trattamenti di dati personali effettuati nell'ambito delle attività della Cooperativa avvengono nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679). Gli operatori sono tenuti al rispetto della massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti, in particolare quelle relative allo stato di salute ed altri dati sensibili.
Al momento dell'attivazione del servizio viene fornita all'utente un'informativa circa il trattamento dei suoi dati personali e ne viene richiesto esplicito consenso. I dati personali degli utenti vengono trattati per finalità strettamente connesse alla gestione del prestazioni fornite, mediante modalità operative e strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'organizzazione del lavoro e le caratteristiche delle strutture che ospitano le attività di Sentiero e le modalità di erogazione del servizio rispettano le prescrizioni in tema di sicurezza e salute sul lavoro previste dalla normativa vigente.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al 31/12/2021 Potrà subire comunque aggiornamenti ed integrazioni nel caso di cambiamento delle modalità operative dei servizi, di accesso alle prestazioni e delle normative di riferimento.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

Sentiero
Cooperativa Sociale ONLUS

Forma giuridica: Società Cooperativa Sociale.
Data di Costituzione: 23.09.1983
Durata / Termine: 31.12.2080
C.F./ P.IVA/ Iscr. Reg Imprese N. 00773140199
Iscrizione CC.II.AA Cremona - numero REA CR: 11616
Iscrizione al Registro Prefettizio: N. 99 Sez. II - N. 14 Sez. VIII
Iscrizione Albo Regionale Cooperative Sociali: Data iscrizione 09/09/1998 Sez. A-B
Iscrizione Albo Nazionale delle Cooperative Sociali: n° A112554 in data 17.03.2005