



CARTA DEL SERVIZIO

IL PELLICANO Cooperativa Sociale
Via Paolo Veronese, 32 – 25124 BRESCIA

☎ 030 3366237 – 030 3366361 - 📞 392/9593510 -

www.cooperativailpellicano.it - info@coop-pellicano.it



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

SOMMARIO

INTRODUZIONE	4
CHI SIAMO	5
IL NOSTRO LAVORO	5
MISSION	5
I NOSTRI PRINCIPI	6
STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI	8
Adozione di standard	9
Semplificazione delle procedure	9
Informazione agli Utenti	9
Rapporti con gli Utenti	9
LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	11
Assemblea dei Soci e il Socio	11
Ruoli e Responsabilità	12
Consiglio di Amministrazione	12
Collegio Sindacale	13
QUALITÀ E CERTIFICAZIONE	14
DOVE SIAMO, QUANDO E COME CONTATTARCI	15
DOVE	15
QUANDO	15
CONTATTI PRINCIPALI	16
I NOSTRI SERVIZI ATTUALI	17



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'ente che eroga il servizio, con lo scopo di essere una risposta alle necessità di informazione e tutela dell'utenza, con il fine di chiarire nel dettaglio quelli che sono gli scopi e i principi che guidano i servizi di "Il Pellicano" Cooperativa Sociale ONLUS.

Secondo le ultime indicazioni di legge, la Carta dei Servizi è un requisito indispensabile per l'erogazione dei servizi. Nel dettaglio, sono indicati finalità, modi criteri e strutture attraverso cui i vari servizi di cui ci occupiamo vengono erogati, includendo anche diritti, doveri, modalità e tempi di partecipazione.

Con questo documento, **"Il Pellicano" Cooperativa Sociale ONLUS** si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Il punto di partenza per la Carta dei Servizi è la direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994, che introduce elementi, quali:

- adozione di standard di qualità del servizio;
- dovere della valutazione della qualità dei servizi;

La visione che sta alla base di questa Carta dei Servizi è quella di considerare gli utenti non unicamente come portatori di bisogni ma anche di risorse, valori, dignità, autodeterminazione e facoltà di scelta con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza, riservatezza e cooperazione teso a un continuo miglioramento reciproco.

La carta dei servizi ha dunque le seguenti finalità:

- Illustrare gli obiettivi e i servizi offerti dall'Assistenza Domiciliare,
- Informare sulle procedure per accedere al servizio,
- Indicare modalità di erogazione e gestione del servizio,
- Assicurare la tutela degli utenti,
- Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti,
- La partecipazione dell'utente al miglioramento continuo del servizio.

La Carta diventa così un vero e proprio impegno che l'Ente sottoscrive con gli utenti per garantire servizi di qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, soggetta a revisioni periodiche, ed è a disposizione dell'utenza presso gli uffici amministrativi.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

CHI SIAMO

La **Società Cooperativa Sociale ONLUS Il Pellicano** è una cooperativa di tipo A e si propone come operatore accreditato qualificato.

La cooperativa è stata fondata a Brescia nel 1980 ed ha sviluppato un'esperienza significativa nell'erogazione di servizi con le seguenti categorie di utenza: anziani, minori, disabili e soggetti fragili. Negli anni ha saputo creare ed accrescere il legame con il territorio bresciano ed ha sviluppato proficue sinergie con le amministrazioni e le istituzioni pubbliche, supportando e coadiuvando nell'erogazione di svariati servizi in ambito socioassistenziale rivolti alla comunità.

La cooperativa prende il nome da un animale divenuto negli anni metafora di generosità, in molte tradizioni religiose; questo animale, conosciuto fin dall'antichità come emblema di sacrificio verso l'altro ed altruismo, ben rappresenta i valori fondanti della cooperativa stessa: mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, rispetto dei ruoli e spirito comunitario.

La Cooperativa Il Pellicano è regolarmente iscritta a:

- Registro società del Tribunale di Brescia (n. 17715)
- Camera di Commercio di Brescia (n. 243319)
- Registro delle Cooperative della Prefettura di Brescia (Sez. VIII n.52 e Sez. II n.328)
- Albo Regionale Cooperative Sociali (Decreto n.56674 del 03/05/93 foglio 8 progr.16)

Ed è associata a Confcooperative Unione Provinciale di Brescia.

La nostra Cooperativa è senza fini di lucro e gli eventuali utili sono portati a riserva indivisibile e, in caso di scioglimento, il patrimonio non è divisibile tra i soci, ma va al Fondo Nazionale per la Promozione e lo Sviluppo delle cooperative.

IL NOSTRO LAVORO

Ci proponiamo di offrire, tramite le nostre risorse, assistenza domiciliare e presso strutture attrezzate, a favore di bambini, anziani e persone in difficoltà, con l'obiettivo di garantirne la cura, la sorveglianza e la salvaguardia, tenendo presente ogni aspetto socio-educativo.

MISSION

La missione della Cooperativa Il Pellicano, descritta nello Statuto dell'ente, è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sociosanitari assistenziali ed educativi, ai sensi dell'articolo 1, primo comma, punto a), della legge 8 novembre 1991 n. 381.

L'ente si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ed in rapporto di essi agisce. (...)



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi e di altri enti con finalità di solidarietà sociale. (...)

Il principio su cui si fonda la Cooperativa è elementare: l'unione fa la forza. Il bene della persona viene difeso, sostenuto e promosso nel contesto sociale e culturale in cui si è sviluppato e a cui appartiene. Di tale contesto fa parte la famiglia, che costituisce il primo ed imprescindibile nucleo di relazione. I progetti proposti dalla Cooperativa Il Pellicano coinvolgono sempre la famiglia cui appartiene l'utente, fino al suo orizzonte più vasto di integrazione con la società civile e la comunità umana. (...)

Nel preciso intento di perseguire la promozione umana della comunità nella sua interezza, Il Pellicano rivolge una particolare attenzione ai soci lavoratori. Essi rappresentano il cardine fondamentale sul quale poggia tutta l'attività, e assicurano al contempo lo svolgimento della stessa secondo i principi di tutela della persona, in piena coerenza con la mission della società. La Cooperativa garantisce un positivo inserimento nel mondo del lavoro, favorendo la stabilità dell'impiego, la continuità del rapporto di collaborazione e la qualificazione delle mansioni assegnate

I NOSTRI PRINCIPI

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto di essi agisce. Questi principi sono:

- La mutualità;
- La solidarietà;
- La democraticità;
- L'impegno;
- L'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli;
- Lo spirito comunitario;
- Il legame con il territorio;
- Un equilibrato rapporto con le istituzioni pubbliche.

Per questi valori è importante che i nostri servizi siano focalizzati su alcuni elementi di base, come:

- La centralità della persona/famiglia;
- Il miglioramento della qualità della vita nel proprio contesto sociale in modo da favorire politiche di community care contrapposte a forme di istituzionalizzazione;



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

- Valorizzazione della persona sia nella sua individualità sia integrato nel suo contesto familiare e sociale;
- Uguaglianza: l'accesso alle prestazioni viene garantito a tutti i cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- Imparzialità: la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia;
- Continuità: le prestazioni vengono erogate in modo continuativo;
- Partecipazione: l'utente viene informato sulle modalità di funzionamento e di erogazione dei servizi e viene coinvolto nell'elaborazione del progetto di assistenza individuale;
- Principio di semplificazione;
- Principio di efficacia ed efficienza;
- Empowerment: supporto alla persona finalizzato all'aumento della consapevolezza di sé e del controllo sulle proprie scelte, decisioni e azioni, sia nell'ambito delle relazioni personali sia in quello della vita politica e sociale.

Eguaglianza			
Imparzialità	Efficienza ed Efficacia	Continuità	Partecipazione

L'erogazione del servizio erogato dalla Cooperativa Il Pellicano è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i **rapporti tra utente e Cooperativa** e l'**accesso al servizio** sono uguali per tutti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

È garantita la **parità di trattamento**, a **parità di condizioni del servizio prestato**, sia **fra le diverse aree geografiche di utenza**, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia **fra le diverse categorie o fasce di utenti**.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità			
Eguaglianza	Efficienza ed Efficacia	Imparzialità	Partecipazione

L'erogazione del servizio erogato dalla Cooperativa Il Pellicano, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore e dalle condizioni contrattuali, è **continua**,



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono gestiti in modo da arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Imparzialità			
Eguaglianza	Efficienza ed Efficacia	Continuità	Partecipazione

La Cooperativa Il Pellicano ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità**. In funzione di questo sono interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Partecipazione			
Eguaglianza	Efficienza ed Efficacia	Imparzialità	Continuità

La Cooperativa Il Pellicano è aperta a raccogliere da parte dell'Utente **osservazioni, segnalazioni e suggerimenti** per il miglioramento del servizio, dando **immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni da esso formulate**.

La Cooperativa Il Pellicano **acquisisce periodicamente** la valutazione del **grado di soddisfazione dell'utente circa la qualità del servizio reso**, secondo le modalità indicate successivamente.

Efficienza ed Efficacia			
Eguaglianza	Partecipazione	Imparzialità	Continuità

Il servizio della Cooperativa Il Pellicano è erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. Efficacia significa puntare al raggiungimento e mantenimento della soddisfazione del Cliente, efficienza significa che i risultati devono essere sostenibili nel tempo.

Per questo la Cooperativa Il Pellicano ha implementato ed adotta un modello organizzativo-gestionale conforme allo standard ISO 9001, certificato dal 1999 da un ente terzo.

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

La nostra attività si basa sull'utilizzo di alcuni strumenti che riteniamo essenziali per l'attuazione dei principi su cui si fonda la nostra Cooperativa, tra questi troviamo:

- Adozione di standard
- Semplificazione delle procedure
- Informazione agli utenti
- Rapporto con gli utenti



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

Adozione di standard

I servizi della Cooperativa Il Pellicano sono regolati da documenti operativi, le Procedure, che fissano le modalità di erogazione del servizio, le responsabilità del personale coinvolte e gli strumenti per consentire il controllo dei relativi risultati.

Il contenuto della Procedura definisce lo **standard generale** interno attraverso cui la Cooperativa assicura il raggiungimento degli obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni erogate e gli **standard specifici** attraverso cui gli Operatori assicurano la soddisfazione delle aspettative dei singoli Utenti del servizio.

La Procedura, come previsto dalle regole del Sistema Qualità interno, è:

- definita in collaborazione con gli Operatori e il Responsabile/Coordinatore del servizio
- verificata dal Responsabile Qualità per coerenza con gli altri documenti del Sistema Qualità
- approvata dalla Presidente
- resa disponibile al personale coinvolto.

Semplificazione delle procedure

Anche in ottica di miglioramento continuo le Procedure sono costantemente e periodicamente monitorate in termini di efficacia ed efficienza e di conseguenza tempestivamente modificate/aggiornate a fronte di mutate esigenze delle parti interessate e/o a seguito di miglioramenti organizzativi.

Compatibilmente con la complessità del servizio e delle esigenze degli Utenti, le Procedure sono improntate alla massima semplicità allo scopo di prevenire errate interpretazioni, ridondanze e indesiderati scostamenti dalla prassi corrente.

Informazione agli Utenti

Il documento fondamentale per l'informazione è la Carta del Servizio, allegata, quando previsto, alla Procedura di riferimento e soggetta allo stesso tipo di controllo ed approvazione.

La Carta del Servizio, da considerarsi documento contrattuale, consente all'Utente, al suo caregiver o a tutte le parti interessate di conoscere i contenuti e le caratteristiche qualitative e quantitative del Servizio di interesse, comprese le modalità di inoltro di reclami o segnalazioni.

La Carta del Servizio è disponibile in forma cartacea in sede e on line sul sito web della Cooperativa Il Pellicano.

Altri supporti informativi possono essere brochure, pieghevoli o pubblicazioni a mezzo stampa.

Rapporti con gli Utenti



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

Il personale a contatto con l'Utente, come il personale in back office è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Quando la continuità del servizio lo prevede, l'organizzazione assicura la disponibilità del personale e delle informazioni necessarie agli Utenti attraverso l'apertura degli uffici e/o la reperibilità dei referenti incaricati.

In nessun modo le procedure interne devono ridurre le prestazioni garantite agli Utenti.

L'Utente o il suo caregiver possono inoltrare, secondo quanto indicato nella Carta specifica del Servizio, una segnalazione a seguito di reclamo o apprezzamento. Le successive fasi sono svolte secondo quanto previsto dalla procedura interna del Sistema Qualità. Tale procedura prevede che il destinatario della segnalazione sia contattato per l'approfondimento della questione ed al termine dell'analisi e delle eventuali azioni correttive, sia informato sugli esiti del relativo iter gestionale.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Il Pellicano, in quanto cooperativa, è un'impresa in cui ognuno coopera per il raggiungimento di uno scopo comune. Non esiste un livello marcatamente direttivo ed un livello esecutivo, ma piuttosto, un'integrazione delle diverse mansioni, che porta al contributo di tutti per un funzionamento generale. La cooperazione non si limita ad un livello operativo, ma si estende anche sui piani motivazionale e decisionale.

Gli organi sociali de **Il Pellicano Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.** sono:

- Assemblea Soci
- Consiglio di Amministrazione
- Collegio Sindacale

Assemblea dei Soci e il Socio

La principale risorsa della cooperativa è rappresentata dagli individui che ne fanno parte. Per questo motivo esiste anche la figura di socio nella nostra cooperativa, per poter dare un ulteriore valore al singolo.

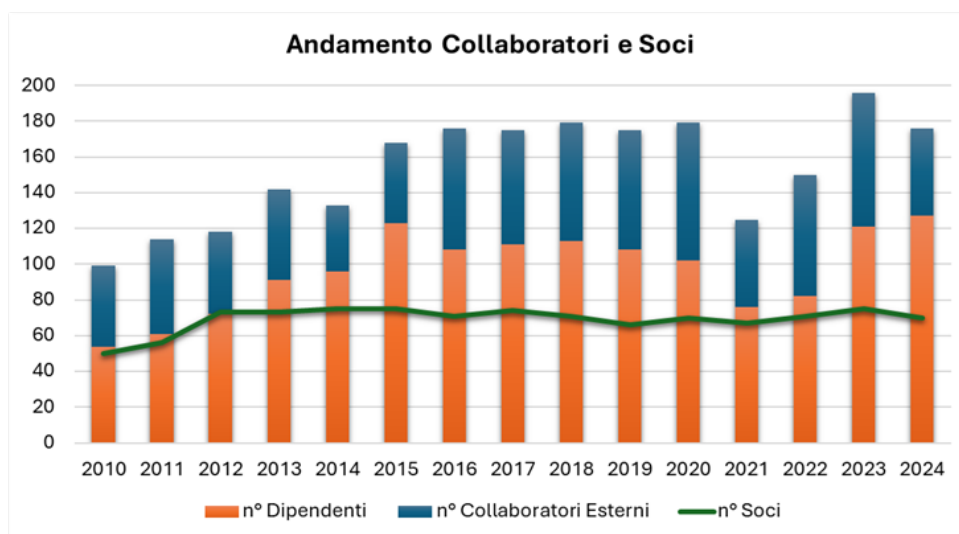
Il ruolo del Socio di una Cooperativa, a differenza delle altre società d'impresa, non dipende dal capitale posseduto, né dal potere di influenza personale, ma dalla volontà di condividere lo scopo sociale.

A questo ruolo si richiede franchezza, spirito di giustizia e senso di responsabilità, qualunque sia il ruolo o la posizione professionale.

Possono essere soci coloro che intendono perseguire gli scopi sociali, partecipando alle attività sociali e condividendo i valori della nostra Cooperativa.

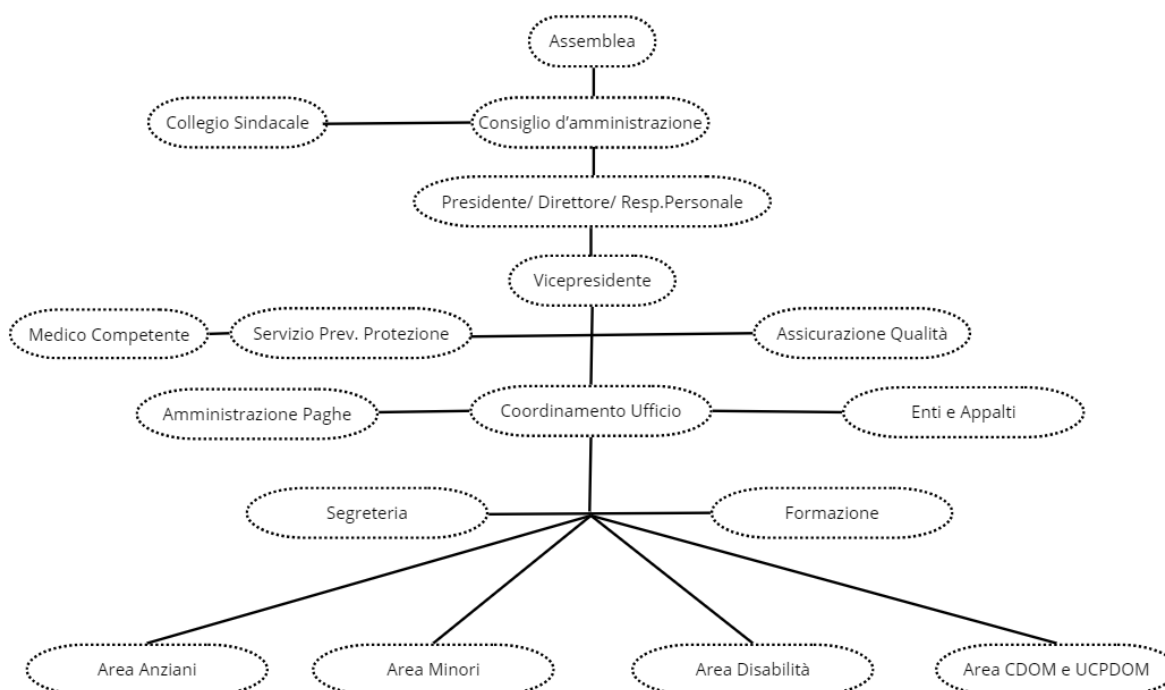
L'impegno che chiediamo a coloro che decidono di diventare soci è quello di partecipare all'Assemblea Ordinaria annuale, all'approvazione del Bilancio dell'anno precedente e alla Festa degli Auguri Natalizi, a cui sono poi invitati anche tutti i collaboratori.

L'iscrizione a Socio della nostra Cooperativa prevede una quota pari a 25,00€ (restituita in caso di dimissioni).



Ruoli e Responsabilità

La nostra organizzazione è dettagliatamente strutturata, sia nelle aree d'azione che nella organizzazione aziendale, tramite un organigramma, che viene aggiornato periodicamente. [vedi Allegato n°1]



Consiglio di Amministrazione



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

Il consiglio di Amministrazione attuale, eletto per la prima volta il 13/05/2014, è stato confermato il 23/05/2023 attualmente è formato dalle seguenti figure:

- Presidente: Loda Simona
- Vicepresidente: Porazzi Mauro
- Consigliere: Loda Elena
- Consigliere: Beschi Paolo
- Consigliere: Schivardi Carla

Collegio Sindacale

L'attuale Collegio Sindacale, nominato nel corso dell'Assemblea dei Soci del 23/05/2023 è composto dai Sindaci effettivi:

- Presidente del collegio Sindacale: Dr. Capatori Salvatore
- Sindaco: Avv. Zanoletti Massimo
- Sindaco: Dr. Caldaresse Aniello

I Sindaci supplenti sono:

- Dr. Lechi Giambattista
- Dr. Uberti Gianmarco



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

QUALITÀ E CERTIFICAZIONE

Nel 1998 la Cooperativa Il Pellicano ha volontariamente implementato un Sistema di Gestione della Qualità, adottando come modello organizzativo lo standard contenuto nella Norma ISO 9001.

Tale scelta partiva dalla considerazione che lo standard internazionale ISO 9001 costituisce un modello di riferimento finalizzato a garantire la qualità di un'organizzazione che ha nella sua Mission la soddisfazione dei propri Clienti/Utenti.

Uno dei vantaggi nell'adottare lo standard ISO 9001 è costituito dalla possibilità di conseguire la relativa Certificazione previo superamento della verifica, da parte di un Ente esterno, dei processi e procedure interne.

Tale Certificato costituisce per il Cliente/Utente una garanzia del costante impegno, da parte dell'organizzazione che lo consegue, volto alla soddisfazione di tutte le esigenze ed aspettative circa il servizio atteso.

Al termine dell'iter di verifica iniziale concluso il 07/10/99, la Cooperativa ha conseguito il **Certificato del Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla Norma ISO 9001 per le attività di progettazione ed erogazione di servizi di assistenza socio sanitari, educativi e di cura alla persona, a domicilio e presso enti.**

Come noto il mantenimento della Certificazione del Sistema Qualità prevede di essere sottoposti a **verifiche periodiche annuali** che dal 1999 ad oggi la Cooperativa ha sempre positivamente superato, vedendosi così costantemente confermata la certificazione.

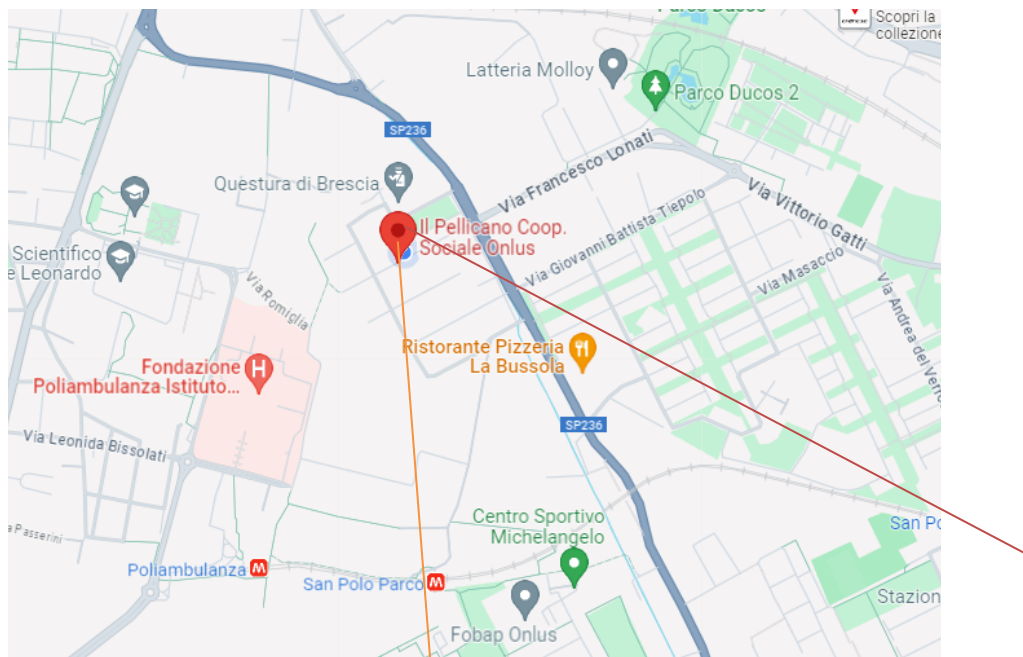


IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

DOVE SIAMO, QUANDO E COME CONTATTARCI

DOVE



Via Paolo Veronese, 32 – Brescia (BS)

QUANDO



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO



Dalle ore 8:30 alle 17:00



Segreteria	
Paghe e Fatturazione	
Risorse Umane	
Area Servizi	
Servizi Sociali	
Servizio Ad Personam	
Servizi alla Persona	
Servizio Cure Domiciliari	
Responsabile Servizio Cure Domiciliari	
Servizio Anziani	
Assistente Sociale	assistentesociale@coop-pellicano.it
Servizi Assistenziali	serviziassistenziali@coop-pellicano.it





IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S. **CARTA DEL SERVIZIO**

I NOSTRI SERVIZI ATTUALI

Area Adulti e Anziani:

- Assistenza Domiciliare (SAD, Infermiere di comunità) *
- Residenza Sanitaria (RSA)
- Minialloggi protetti (Residenzialità Leggera)
- Consegna pasti a domicilio
- RSA Aperta (Misura 4) *
- Centro Diurno Integrato (CDI)

Area Minori

- Assistenza Ad Personam*
- Asilo, Nido e Micronido
- Servizi pre/post Scuola
- Sorveglianza Mensa
- Sorveglianza Scuolabus
- Assistenza Domiciliare (ADM)
- Centri Estivi

Altri servizi

- Cure Domiciliari (CDOM)*

*Servizi Accreditati