

ISTITUTO FIGLIE S.CUORE GESU'

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 01 del 30/06/2026



IL PELLICANO Cooperativa Sociale
Via 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

Rev. 01 del 30/03/2026

CHI SIAMO

Il Pellicano Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. è stata fondata il 3 marzo 1980 a Brescia e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio ed un equilibrato rapporto con le Istituzioni Pubbliche.

Eroga servizi socio-assistenziali gli anni di esperienza permettono di offrire una vasta e approfondita competenza delle prestazioni professionali mirate al miglioramento della qualità della vita della comunità e della persona.

La Cooperativa ha voluto affiancare ai tradizionali servizi nuove aree operative intrattenendo in particolare rapporti diretti con gli utenti e portando un beneficio sempre più mirato alle esigenze dei cittadini.

Elenco servizi gestiti:

- Assistenza domiciliare anziani (SAD)
- Cure domiciliari (CDOM)
- Assistenza ad personam
- Attività nelle case di riposo
- Attività di gestione dei mini alloggi
- Centri di aggregazione giovanile e centri estivi
- Gestione di nidi, micronidi e scuole dell'infanzia
- Servizi di assistenza privati

La Cooperativa il Pellicano è accreditata per l'erogazione di voucher e credit socio-sanitari nel territorio dell'ASL di Brescia e del voucher sociale nell'ambito dei Distretti 3(Brescia Est), 9 (Bassa Bresciana centrale), 10 (Bassa Bresciana orientale), 11 (Garda) e 12 (Valle Sabbia).

La Cooperativa ha sede in Via Paolo Veronese n. 32 – 25124 Brescia.

N. Telefonici: 030/3366237 030/3366361 392/9593510

Mail: info@coop-pellicano.it

Sito internet: www.coop-pellicano.it

Alla sede si arriva da via S.Polo, raggiungibile con le Linee Autobus: 9, 12

Responsabile del Servizio è la Sig.ra Marta Cerri ed è contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 14.30 ai numeri telefonici: 030/3366237 030/3366361 3939029848.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità della Cooperativa Il Pellicano è certificato dal 1999 in conformità alla Norma ISO 9001.

COS' È IL SERVIZIO

Si tratta di una Casa privata gestita dalle Suore appartenenti all'ordine "Congregazione delle Figlie del Sacro Cuore Gesù" all'interno della quale la Cooperativa offre un servizio di assistenza continuativa. La struttura è situata a Brescia in via Martinengo da Barco n. 2 e ospita le Sorelle non più autosufficienti che hanno bisogno di essere assistite da personale formato. In particolare, all'interno della struttura sono presenti un Infermiere, un Fisioterapista, 13 Ausiliarie e un Operatore Socio Sanitario che, su turni, si occupano dell'assistenza delle Suore 7 giorni su 7.



IL PELLICANO Società

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

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 01 del 30/03/2026

L'istituto accoglie un numero massimo di 35 ospiti e al momento sono ospitate complessivamente 35 Suore.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio è rivolto alle Suore appartenenti alla Congregazione delle Figlie del Sacro Cuore di Gesù

CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO?

All'interno della struttura vengono offerti i seguenti servizi:

Servizio infermieristico: l'infermiere Professionale svolge attività sanitaria specifica della professione quale somministrazione delle terapie, tenuta e l'aggiornamento della scheda degli interventi, prenotazione di esami e visite mediche, compilazione del diario infermieristico, collaborazione e confronto con il MMG o altra figura professionista al bisogno.

Servizio Ausiliario: il personale ausiliario svolge l'attività di igiene personale completa quotidiana, cura e assistenza personale, servizio alberghiero, sorveglianza e compilazione dei diari assistenziali.

Servizio Socio-Sanitario: personale qualificato svolge attività di supporto al personale sanitario, preparazione delle terapie farmacologiche in collaborazione e con la supervisione dell'Infermiere Professionale, compilazione dei diari assistenziali.

Servizio fisioterapico: il fisioterapista svolge attività motoria controllata in accordo con le esigenze di ogni Sorella al fine di supportare e mantenere le abilità motorie residue.

DIRITTI DELL'UTENTE

La Cooperativa assicura all'assistito i seguenti diritti:

- Diritto a ricevere informazioni sulla Cooperativa e sulle modalità di erogazione del servizio
- Diritto a ricevere prestazioni da personale in possesso delle qualifiche e competenze previste
- Diritto alla continuità del servizio stabilita
- Diritto alla riservatezza, in conformità al Regolamento Europeo 679/16 (GDPR) e al D.lgs. 196/03 nel trattamento dei dati personali
- Diritto ad inoltrare eventuali reclami, secondo le modalità più oltre definite.

I diritti suddetti sono assicurati dalla Cooperativa attraverso l'applicazione ed il controllo dello svolgimento del servizio in ogni sua parte.

GESTIONE RECLAMI

Eventuali reclami devono essere trasmessi direttamente alla Cooperativa tramite l'allegato modulo MIS2.01M04 "Segnalazione" oppure telefonicamente ai recapiti sopra citati.

Ai reclami, trattati secondo la Procedura del Sistema Qualità MIS2.01 "Gestione Non Conformità ed Azioni Correttive", è data comunque una risposta scritta entro 15 giorni dalla presa in carico.

La gestione in questione prevede l'attivazione delle opportune azioni di miglioramento finalizzate alla rimozione delle cause che hanno generato il reclamo.

È sempre prevista la verifica della risoluzione del reclamo, contattando telefonicamente il soggetto che ha inoltrato il reclamo.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale è riconoscibile attraverso un cartellino personale nel quale, oltre alla fotografia, sono contenuti: Nome e Cognome, Data di nascita, Mansione, Data di assunzione.



IL PELLICANO Società

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

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 01 del 30/03/2026

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La documentazione socio-sanitaria di tutte le Suore si trova nell'infermeria della struttura ed è consultabile dal personale infermieristico e medico.

ALLEGATI

- modulo MIS2.01M04 "Segnalazione"
- modulo M13.01 M01 "Questionario di valutazione del Grado di Soddisfazione"



MIS 2.01

1

pag. 1 di

Oggetto della Segnalazione

(descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte, l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento.)

Data _____

Firma _____

Riservato alla Cooperativa IL PELLICANO

Ricevuto

il _____

Da _____

Trasmesso per conoscenza al RQ il _____

Risposta / Commenti alla Segnalazione (da inoltrare al segnalatore entro 2 settimane dalla segnalazione)

Data _____

Firma _____

Trasmesso per conoscenza a: _____
_____in data _____
_____**Esito della Verifica** ☐ telefonica ☐ incontro

(da eseguire dopo 6 mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione)



MIS 2.01
1

pag. 1 di

--

Data _____

Firma RQ _____

Per migliorare la qualità del servizio offerto, ed aiutarci nell'attività di miglioramento costante, le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario anonimo.
Grazie per la collaborazione.

Caratteristica	Livello di soddisfazione				Note
	Molto Soddisfacenti 	Soddisfacenti 	Migliorabile 	Insoddisfacenti 	
Capacità di relazione / cortesia					
Rispetto n° e frequenza degli interventi					
Professionalità					
Raggiungimento degli obiettivi					

Suggerimenti e proposte

Data di compilazione _____