

**DUEPUNTIACAPO**  
Cooperativa Sociale Onlus

**CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZI SOCIOEDUCATIVI  
SOCIOASSISTENZIALI E SOCIO SANITARI  
RIVOLTI A MINORI, ADULTI  
E PERSONE CON DISABILITA'**

**Edizione Diciannovesima - Anno 2021**

*Gentili lettori,*

*con la Carta dei Servizi, Duepuntiacaipo Cooperativa Sociale Onlus prosegue il proprio impegno nel far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso al servizio, le regole che stanno alla base del rapporto tra i singoli servizi erogati e i soggetti interessati, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni.*

*L'aggiornamento e l'implementazione della Carta dei Servizi comporta un costante processo d'analisi dei singoli servizi offerti e questo sviluppa sempre maggiore consapevolezza sul ruolo sociale che la nostra Cooperativa ha svolto e continuerà a svolgere nel territorio di appartenenza.*

*Assicuriamo trasparenza ed ausilio all'accesso ai servizi che gestiamo, direttamente o su mandato di Pubbliche Amministrazioni, fornendo ogni informazione utile sulle possibilità della Cooperativa stessa e favorendo la comunicazione verso tutti gli stakeholders coinvolti. Riteniamo questa una procedura aperta e monitorabile per migliorare la qualità dei nostri Servizi e per mantenere e migliorare la fiducia che finora il territorio, gli utenti dei nostri servizi e gli enti committenti ci hanno accordato.*

*Dal 2010 siamo dotati di Procedure di gestione dei servizi e di un Sistema di gestione qualità, che abbiamo aggiornato nel 2018 ai nuovi standard ISO 9001:2015, con la Certificazione di Qualità rilasciata dall'Ente certificatore Rina, per la "Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi, socio assistenziali e socio sanitari rivolti ad adulti, minori e persone con disabilità fisica e/o psichica".*

*Tutti i nostri servizi possono essere oggetto di contrattempi ed imprevisti nell'ordine della normalità, come anche dipendenti da disfunzioni di rete. Qualora dovessero accadere ce ne scusiamo anticipatamente, è nostro preciso impegno cercare di limitarli ed affrontarli tempestivamente anche grazie all'aiuto di tutti coloro che chi ci segnaleranno le disfunzioni. In questa logica di implementazione e miglioramento, anche la Carta dei servizi viene verificata con cadenza annuale e viene aggiornata ogni qualvolta si renda necessario.*

Paderno Dugnano, 3 Febbraio 2021

Il Presidente  
Barbara Bricchi



## PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale Duepuntiaco è nata nel 1988 a Paderno Dugnano con un progetto di attività per il tempo libero rivolte a disabili e il primo servizio realizzato è stata l'Assistenza Domiciliare educativa rivolta a disabili. In questi anni ci siamo specializzati nel progettare, organizzare e gestire Servizi rivolti a persone, gruppi e famiglie in situazione di disagio, con impostazione preventiva, assistenziale e curativa, attraverso interventi educativi, animativi, psicologici, riabilitativi, socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-culturali. In particolare operiamo nelle aree Disabilità, Minori e Salute Mentale, con interventi a livello territoriale, domiciliare, scolastico e di comunità.

Abbiamo collaborato con numerose Amministrazioni Pubbliche e Aziende Sanitarie nella Regione Lombardia, in particolare nella Provincia di Milano Nord, costruendo servizi sulla base di Progetti definiti negli obiettivi, nelle metodologie, negli strumenti, nei tempi e nelle modalità di verifica degli interventi.

Riteniamo essenziale il coordinamento con i Servizi sociali, sanitari ed educativi e con tutte le Risorse educative, riabilitative, sanitarie, culturali, ricreative e sportive del territorio. A tal fine, come previsto dalla Legge 328/2000, partecipiamo ai lavori previsti dai Piani di Zona organizzati nei territori in cui operiamo e per ogni area di intervento, collaborando attivamente con i tavoli tematici, in particolare nelle aree Disabilità e Minori.

Dal dicembre 2001 siamo associati del Consorzio Sociale CS&L con sede a Cavenago Brianza (MI).

### MISSION

Richiamiamo l'**oggetto sociale** presente nello Statuto della Cooperativa, che definisce in modo formale l'ambito e i contenuti generali dell'azione della cooperativa, sulla cui base abbiamo declinato, in modo adeguato all'evolversi della struttura, i progetti e i servizi gestiti.

La Cooperativa Sociale Duepuntiaco:

- svolge attività di progettazione e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi perseguendo l'**interesse generale della comunità** organizzando un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento gli obiettivi di cui all'articolo uno primo comma della Legge 8/11/1991 n. 381;
- persegue questo obiettivo valendosi principalmente dell'attività dei Soci cooperatori, e in particolare promuovendo il **recupero e l'integrazione sociale** e lavorativa di soggetti esposti al rischio di marginalità sociale o con problematiche specifiche di inserimento al lavoro;
- è retta e disciplinata dai principi della **mutualità**;
- promuove la **centralità dei cittadini** che usufruiscono delle attività e dei servizi erogati;
- persegue il **miglioramento continuo** della qualità e dell'efficienza;
- promuove la **partecipazione degli interlocutori** significativi alla verifica dei processi gestionali.

In coerenza con questi valori opera mettendo a disposizione del territorio le **proprie risorse professionali** mediante interventi psico-pedagogici, psico-terapeutici educativi, riabilitativi e socio-assistenziali, compresi servizi ed assistenza medico-infermieristica, in particolare:

- progettazione e attuazione di **progetti specifici** integrati a percorsi formativi, adeguati ai bisogni specifici di persone singole, famiglie, fasce sociali, a livello territoriale o all'interno di strutture, da soli o in collaborazione con le istituzioni e le agenzie riconosciute per tali finalità;
- **fondazione, organizzazione e gestione di comunità** per ospitare, assistere, aiutare e fornire servizi di utilità in genere a persone in difficoltà;
- ogni forma di attività educativa, culturale, didattica o di animazione rivolta a minori in età scolare e prescolare, anche all'interno di strutture pubbliche o scolastiche;
- organizzazione, gestione e effettuazione di **servizi di trasporto** per persone non autosufficienti;
- promozione, l'organizzazione e la gestione di **attività turistiche** (soggiorni, vacanze, viaggi);
- elaborazione e la realizzazione di **progetti di formazione** rivolti ad operatori di servizi affini ai settori di intervento della cooperativa;
- attività di **consulenza ad Enti**, società ed Istituti nei settori di intervento della cooperativa;

- promozione, l'organizzazione, l'esercizio e l'intervento in **attività creative, culturali**, artistiche, formative, sportive, spettacolari, mutualistiche e del tempo libero, nonché la partecipazione ad analoghe iniziative istituite da enti od organizzazioni operanti in settori e con modalità consonanti con gli scopi sociali della cooperativa.

## IMPOSTAZIONE PROGETTUALE

Crediamo che pensare e realizzare un Progetto su di un bisogno reale ed urgente sia un dovere per ogni società e pensiamo che il suo successo dipenda non solo ma anche dalla nostra capacità di farci conoscere come dalla altrui capacità di interloquire/interagire nonché di svolgere un attento ruolo di supervisione, dove il denominatore comune rimane la centralità del cittadino, comprendendo l'importanza sociale nonché economica per tutti di perseguire un servizio efficiente ed efficace.

Per meglio chiarire le modalità con cui la Cooperativa realizza la sua Mission ecco una sintesi della impostazione progettuale dei nostri servizi.

Nell'impostazione del nostro lavoro e nella collaborazione con gli Enti Locali, abbiamo sempre privilegiato la **dimensione del Progetto** come strumento per definire obiettivi, metodologie, tempi e modalità di verifica dei servizi gestiti. La progettualità è finalizzata a **garantire la qualità, la continuità e la stabilità** dei servizi offerti, rispondendo adeguatamente alla dinamicità dei bisogni e delle richieste dell'utenza e favorendo la massima integrazione con la complessa rete dei servizi. Non ci proponiamo, infatti, come alternativa ai servizi già operanti sul territorio, bensì come una struttura che può utilmente collaborare con essi attraverso un attivo lavoro di rete, garantendo quella sinergia e globalità dell'intervento che ne assicurano **l'efficacia e l'efficienza**.

La complessità che caratterizza l'impostazione progettuale dei nostri servizi prevede come unità di base l'Equipe che riunisce periodicamente tutti gli operatori sia per il necessario **coordinamento tecnico organizzativo**, sia per un confronto costante in merito all'impostazione degli interventi al fine di garantire un trattamento efficace e coerente per tutti gli utenti. L'equipe si fa garante dei progetti mirati e della programmazione degli interventi, garantendo la continuità dell'intervento, viene coordinata da una figura esperta e periodicamente supervisionata da un tecnico esterno, sia in merito alle progettualità espresse che alle eventuali difficoltà professionali degli operatori.

I nostri Servizi si caratterizzano per **“l'orientamento psico-pedagogico”** che si evidenzia nella centralità data al soggetto nell'organizzazione dei nostri servizi e proponendo un intervento che apra possibilità di cambiamento e di soluzione soggettiva del proprio disagio.

La lettura e l'analisi della domanda di aiuto viene sempre intesa nel senso di un **“ascolto”** e/o **“messa in questione”** della persona in difficoltà e l'intervento è inteso come attivazione alla costruzione ed articolazione di una propria domanda soggettiva. La presa in carico si articola poi con un'attenzione complessiva al nucleo familiare ed alla rete relazionale nella quale i soggetti vivono le loro difficoltà.

La finalità degli interventi si concretizza nell'attivare nei pazienti e nel contesto affettivo-relazionale di vita, strumenti e motivazione al **“cambiamento”**, nel rispetto delle esigenze, dei bisogni, delle necessità e del desiderio che emergono nel corso dell'intervento. Per questo i nostri Servizi mirano a valorizzare le risorse familiari, sistemiche e di rete, al fine di costruire una rete sociale che possa accogliere il cambiamento attivato a livello terapeutico e riabilitativo.

L'attenzione al discorso soggettivo ed ai suoi bisogni e desideri fa sì che, più che a una metodologia generale e standard, gli interventi siano caratterizzati da **grande flessibilità**, che individua di volta in volta, e sulla base dei bisogni effettivi, le risorse da attivare e le strategie da adottare, nel perseguimento di una **“grammatica della differenza”** che vuole un po' essere il senso del titolo dato alla nostra cooperativa: due punti e a capo, si volta pagina, si guarda alle cose da fare.

## PRINCIPI BASE PER LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata resa obbligatoria per tutte le agenzie erogatrici di servizi dopo la Legge 328/2000, legge quadro di riforma dei servizi sociali, che all'art. 13 la prevede quale strumento atto a **“tutelare le posizioni soggettive degli utenti”** che fruiscono di un servizio. In questo documento sono **“definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”**. Inoltre viene sancito l'obbligo per ogni di dotarsi di questo strumento.

L'introduzione della Carta dei Servizi si inserisce in un'ottica innovativa d'indagine qualitativa che la nostra cooperativa segue da alcuni anni, affiancata anche dai processi previsti dalla Certificazione di Qualità, dove il metro per la qualità è il grado di soddisfazione del consumatore per le prestazioni ricevute: la qualità percepita dal fruitore del servizio, affiancata alla qualità erogata e documentata.

I principi generali da cui siamo partiti sono quelli indicati dal legislatore nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ai quali ci atteniamo declinandoli all'interno di ogni servizio da noi erogato:

- **Eguaglianza ed imparzialità.** Tutti gli utenti/clienti hanno gli stessi diritti di accesso e qualità del servizio, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, compresa la condizione sociale e personale di appartenenza; ogni servizio erogato si ispira ai medesimi principi e criteri di obiettività e giustizia.
- **Continuità.** I servizi garantiscono continuità e regolarità senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare ogni servizio adotta misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.
- **Diritto di scelta.** L'utente ha diritto di scegliere tra i servizi che la cooperativa propone compatibilmente con la situazione obiettiva dello stesso
- **Partecipazione e trasparenza.** La partecipazione dell'utente alla presentazione del servizio viene sempre garantita. L'utente può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento della prestazione ricevuta. Inoltre il servizio stesso richiederà la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano nei modi e nei tempi previsti dalle norme.
- **Efficienza ed efficacia.** Ogni servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia, nonché l'economicità dei servizi stessi per l'utente e per sé. La cooperativa ed ogni suo singolo servizio adotteranno le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i servizi svolti tengono in grande considerazione il profilo del **trattamento dei dati degli interessati**, il quale avviene conformemente alle prescrizioni della normativa applicabile e, in particolare, mediante l'attuazione delle più idonee misure tecniche ed organizzative approntate allo scopo di garantire la massima tutela ai dati trattati e ai diritti e alle libertà di tutti gli interessati, nella totale applicazione del Regolamento Generale Protezione Dati 2016/679, nonché del D.lgs.196/2003, così come novellato dal D.Lgs.101/2018 e delle normative specifiche applicabili.

In questa prospettiva, Duepuntiaco ha intrapreso un percorso per diventare pienamente conforme al Regolamento Europeo applicabile e ha elaborato un Documento contenente la valutazione dell'impatto dei trattamenti eseguiti sui diritti delle persone, ha predisposto il Registro delle attività di trattamento, ha revisionato le informazioni sul trattamento dei dati e impostato un corretto sistema di gestione dei consensi e, infine, ha designato il Responsabile protezione dati (Data Protection Officer) per essere sicura di restare costantemente aggiornata e di garantire la possibilità a tutti i soggetti dei quali tratta i dati di poter interloquire con un soggetto competente e sempre reperibile.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Cooperativa ha un organigramma funzionale che comprende la struttura ed i servizi interni e i servizi erogati all'esterno. Riassumiamo qui in sintesi i principali segmenti della struttura organizzativa.

**Assemblea dei Soci:** è composta dai Soci della Cooperativa e si riunisce mediamente quattro volte all'anno. Ha potere decisionale e di indirizzo per la cooperativa, elegge il Consiglio di Amministrazione e approva il bilancio e le modifiche allo statuto e al regolamento.

**Soci:** secondo lo Statuto, si suddividono in quattro categorie:

- prestatori - prestano la loro attività ricevendo un compenso di qualsiasi natura o entità;
- fruitori – godono a vario titolo dei servizi prestati dalla cooperativa;
- volontari – prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà;
- finanziatori – investono proprie risorse economiche nelle attività della cooperativa

**Consiglio di Amministrazione:** è composto da cinque Soci della Cooperativa con la responsabilità di organizzare, gestire e monitorare l'attività ordinaria e straordinaria della Cooperativa. Il Consiglio ha mandato triennale e risponde del suo operato all'Assemblea dei soci. Al suo interno vengono eletti il Presidente ed il Vicepresidente.

**Presidente:** è il legale rappresentante della Cooperativa. In sua assenza la funzione di rappresentanza è delegata per statuto al Vicepresidente. Il mandato segue la durata del Consiglio di Amministrazione.

**Direzione:** il Comitato di Direzione Generale riunisce i Responsabili delle diverse aree operative e di supporto che garantiscono la direzione generale dei servizi e dell'attività complessiva nelle diverse aree: servizi in struttura, servizi diretti e servizi generali e di supporto.

**Coordinatori dei servizi:** sono i soci della cooperativa che hanno la responsabilità di gestire sul piano tecnico ed organizzativo i servizi della Cooperativa, infatti ogni servizio ha un suo coordinatore e lo stesso coordinatore può seguire più servizi. Sono previsti tavoli di coordinamento per area, tipologia di destinatari, territorio di riferimento.

**Servizi Generali, amministrativi, informativi e logistici:** sono i servizi interni della cooperativa a supporto amministrativo, logistico ed informativo per i servizi tecnici, i coordinatori ed il CdA. Comprende anche i servizi di segreteria e di interfaccia utenti.

**Servizi.** I Servizi erogati dalla Cooperativa sono organizzati con tre tipologie principali: Servizi socio educativi, Servizi socio assistenziali e Servizi socio sanitari. Le modalità di acquisizione delle commesse e di erogazione dei servizi seguono le seguenti tipologie: Contratti o Convenzioni con Pubbliche amministrazioni (Enti Locali, Aziende Sanitarie, Aziende Speciali), Accreditemento da parte di pubbliche amministrazioni, Finanziamenti pubblici o di fondazioni private, Contratti rivolti direttamente a privati.

**Destinatari** dei nostri servizi sono Anziani con necessità assistenziali, Persone con Disabilità, Minori in situazione di disagio o con disabilità, Famiglie in situazione di disagio.

## RISORSE UMANE

La Cooperativa Sociale Duepuntiaco ha tra le proprie finalità la formazione e la crescita professionale dei propri soci, e seleziona i propri collaboratori in base alla competenza ed esperienza professionale, alla motivazione personale ed alla concezione etica del valore sociale del proprio lavoro nel campo educativo, sociale, assistenziale, riabilitativo e psicologico.

Richiediamo ai nostri operatori di assumere una posizione professionale nel servizio e di essere eticamente responsabili del proprio intervento. Riteniamo sia indispensabile saper imparare anche dai propri errori, perché al di là dei titoli solo la riflessione sull'esperienza permette una reale crescita personale e professionale; per questo tutti i nostri servizi prevedono il confronto ed il coordinamento costante in équipe e attività di Supervisione clinica e pedagogia con tecnici specializzati.

Inoltre la Cooperativa Duepuntiaco progetta e gestisce **corsi di formazione** per il proprio Personale, anche usufruendo di cofinanziamenti pubblici, coinvolgendo la maggior parte dei soci lavoratori e dipendenti, affrontando dal punto di vista teorico le questioni educative, psico-dinamiche, psico-diagnostiche, relazionali ed istituzionali che incontra nel percorso.

Gli **operatori** vengono selezionati in relazione al tipo di Progetto e Servizio richiesto sulla base delle competenze, titoli, esperienze e, soprattutto, delle motivazioni rispetto al lavoro educativo e sociale. La Cooperativa si fa garante della qualità e dell'efficacia del servizio offerto, prevedendo opportune modalità di formazione e di inserimento operativo, mediato da periodi di affiancamento e di verifica o di "passaggio di consegne" in caso di cambiamenti.

L'attenta selezione del personale, svolta dai coordinatori dei servizi tramite colloqui individuali, oltre a garantire l'utilizzo di lavoratori in grado di assolvere al meglio alle mansioni richieste dal servizio, permette di individuare ed impiegare chi è realmente motivato sia sul piano professionale che etico-sociale.

I **Coordinatori** sono i soci referenti tecnici e qualitativi dei progetti, si occupano di organizzare e gestire le attività degli operatori, degli educatori e delle Equipe di lavoro, indirizzando negli obiettivi, nei tempi e nelle modalità operative di verifica ed aggiornamento. Hanno compiti di monitoraggio e vigilanza dell'andamento complessivo dei Servizi, delle attività educative, mantengono i rapporti formali di rete con le famiglie, i servizi sociali e socio-sanitari e tutti i referenti tecnici. Hanno sviluppato e consolidato le proprie competenze tecniche gestionali e relazionali attraverso attività di formazione e numerose e diversificate esperienze di gestione e coordinamento dei servizi.

Le **professionalità** impegnate nei nostri servizi sono:

Educatori Professionali	Psicologi e Psicoterapeuti
Animatori Professionali	Fisioterapisti, Psicomotricisti e Logopedisti
Ausiliari Socio Assistenziali	Infermieri professionali
Operatori Socio Sanitari	Medici specialisti
Assistenti Sociali	Arteterapeuti

Duepuntiaco Cooperativa Sociale Onlus si attiene alle leggi e normative vigenti in ordine ai rapporti di lavoro ed adotta integralmente dal 1992 il CCNL delle Cooperative Sociali.

Duepuntiaco applica la normativa relativa alla Salute e Sicurezza, osservando e applicando le normative previste dal Testo Unico 81/2008 e garantisce la protezione e tutela nel trattamento dei dati personali nel rispetto del Regolamento Generale Protezione Dati 2016/679, nonché del D.Lgs.196/2003, così come novellato dal D.Lgs.101/2018 e delle normative specifiche applicabili.

## SISTEMA GESTIONE QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

In oltre 30 anni di attività nell'ambito dei servizi alla persona, abbiamo sempre creduto nella **qualità dei servizi**, basata sulla professionalità e sull'impostazione progettuale dei servizi, al fine di garantire le più appropriate modalità e strumenti di controllo, a tutela degli utenti del servizio e degli Enti Committenti rispetto alla scelta ed all'investimento fatto. La **verifica del lavoro** è fondamentale per tutti noi, attraverso la definizione di indicatori di valutazione del nostro operato che permettano una valutazione a livello tecnico in termini di efficienza e di efficacia basata sul lavoro concreto.

La nostra finalità è sempre stata il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e per supportare questo impegno, dal 2009 ad oggi abbiamo costruito e aggiornato annualmente il **Sistema di Gestione della Qualità** secondo la norma UNI EN ISO 9001, predisponendo il Manuale della Qualità, le Procedure di gestione del sistema e di Erogazione dei servizi, la Modulistica da impiegare per documentare l'attività di controllo della qualità.

Dal 2010 abbiamo la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 che abbiamo aggiornato nel 2018 ai nuovi standard **ISO 9001:2015**, per la **“Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi, socio assistenziali e socio sanitari rivolti ad adulti, minori e persone con disabilità fisica e/o psichica”**, verificata annualmente dall'Ente Certificatore RINA.

### DIRITTI E DOVERI

Per gli obiettivi che la Cooperativa intende perseguire, è necessario attenersi ad alcune regole che definiscono, per una migliore qualità e chiarezza, il rapporto che intercorre fra l'utente/cliente e il personale della Duepuntiaco, per questo esplicitiamo in linea generale i diritti e i doveri degli operatori e degli utenti.

Il rispetto dei diritti/doveri è naturalmente un'assunzione di responsabilità del personale della Duepuntiaco, ma richiede la partecipazione e la responsabilizzazione degli utenti.

La declinazione e il rispetto dei diritti e dei doveri serve a creare un contesto di dialogo armonioso e di scambio costruttivo, anche attraverso la segnalazione della propria soddisfazione per il servizio la segnalazione di lamentela e disservizi.

### VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE PER GLI UTENTI

La qualità è un obiettivo da raggiungere attraverso la concertazione dei soggetti coinvolti nell'intervento, risulta quindi essenziale dotarsi di alcuni strumenti in grado di rilevare la qualità attesa e quella percepita dall'utente/cliente. L'adozione di un **“Questionario di valutazione della soddisfazione dell'utente”** consente di avere un quadro chiaro sulla realizzazione dei nostri interventi attraverso chi, in questi interventi, è coinvolto di persona.

Il questionario inoltre è in grado di rilevare quello che in termini qualitativi l'utente/cliente attende dal servizio richiesto. Questo parametro ci consente di rivalutare gli obiettivi generali che il servizio persegue in ambito sociale.

In questa fase abbiamo privilegiato la rilevazione di customer satisfaction da parte degli utenti diretti del servizio, sarà nostra cura per la prossima revisione della carta predisporre strumenti di rilevazione per gli enti committenti e gli operatori dei servizi coinvolti.

### **RECLAMI: SCHEDE DI SEGNALAZIONE DISSERVIZIO**

Il benessere e la soddisfazione di chi usufruisce dei nostri servizi è il nostro naturale obiettivo. La possibilità di presentare reclamo in caso di disservizio è un diritto dell'utente/cliente al quale spetta una risposta e una forma di ristoro adeguata.

La formula del reclamo è un'ulteriore modalità di partecipazione dell'utente/cliente al lavoro della cooperativa e ci permette di valutare e incrementare i nostri standard qualitativi.

Presso la nostra sede è istituito un Registro dei Reclami, in modo che gli stessi siano archiviati in ordine cronologico e permettano una consultazione finalizzata al miglioramento delle prestazioni erogate.

Gli utenti possono presentare reclami nelle seguenti forme:

- verbale diretta
- verbale telefonica
- scritta e inviata per posta, fax o email

Il reclamo scritto può essere presentato su apposito modulo allegato, ma sono accolte le altre forme proposte dagli utenti stessi. L'eventuale reclamo da parte degli utenti o dei suoi familiari può essere raccolto dal Coordinatore del Servizio o inviato direttamente al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica della cooperativa. In caso di reclamo verbale, il Coordinatore ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

## **SERVIZI**

### **SERVIZI REALIZZATI DAL 1988 AD OGGI**

#### **Servizi rivolti all'area degli ANZIANI dal 2010 ad oggi**

- SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale
- Progetti culturali e di animazione rivolti ai cittadini anziani sul territorio e nei centri anziani

#### **Servizi rivolti all'area della DISABILITA' dal 1988 ad oggi**

- Assistenza Domiciliare Educativa rivolta a minori e adulti con disabilità psicofisica
- Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale per disabili fisici e psichici
- Assistenza Educativa Scolastica per minori disabili nelle Scuole di ogni ordine e grado
- Centri Diurni Disabili
- Centri Socio-Educativo
- Comunità Socio-sanitarie
- Progetti di avvicinamento alla residenzialità e per la vita adulta autonoma
- Vacanze, soggiorni, week-end e tempo libero per gruppi di minori e adulti con disabilità
- Laboratori di animazione e riabilitazione rivolti a gruppi di minori e adulti con disabilità
- Orientamento al Lavoro, percorsi sulle autonomie e tirocini protetti
- Interventi Educativi, Diagnostici, Psicologici e Riabilitativi rivolti a minori disabili e famiglie in carico ai Servizi di Neuropsichiatria Infantile
- Sostegno psicologico rivolto a persone disabili e ai loro familiari e gruppi di mutuo aiuto

#### **Servizi rivolti all'area dei MINORI dal 1989 ad oggi.**

- Assistenza Domiciliare Educativa rivolta a Minori a rischio
- Integrazione Scolastica e sostegno educativo per minori svantaggiati
- Integrazione e mediazione linguistica e culturale per minori nelle scuole elementari e medie
- Centri Ricreativi Diurni Estivi per minori delle scuole Materne, Elementari e Medie

- Servizi parascolastici e di pre-post scuola rivolti a minori nelle scuole Materne ed Elementari
- Progetti pedagogici rivolti alla prima e seconda infanzia e attività educative negli Asili Nido
- Interventi Educativi, Diagnostici, Psicologici e Riabilitativi rivolti a minori in difficoltà e famiglie in carico ai Servizi di Neuropsichiatria Infantile
- Animazione socio-culturale, percorsi didattici mirati e percorsi pedagogici di Teatro-animazione per minori in scuole, biblioteche, spazi di aggregazione, parchi, ecc.

#### Servizi rivolti all'area della SALUTE MENTALE e DIPENDENZE dal 1990 al 2016

- Servizi per le Dipendenze con attività medica e psicosociale per la prevenzione e la cura delle alcoldipendenze nei servizi Ser.D e nei Nuclei Operativi Alcoldipendenze, e interventi medici e psico-sociali rivolti a tossicodipendenti in stato di detenzione presso Case Circondariali
- Servizi di Neuropsichiatria Infantile, attività Diagnostica, Psicologica e Psicoterapeutica, Educativa, di Psicomotricità e Logopedia
- Servizio di sostegno psicologico rivolto a pazienti affetti da patologie neoplastiche e loro familiari presso Struttura semplice per le Cure Palliative
- Interventi Educativi, Riabilitativi, Psicologici di Rete e di Inserimento Sociale, rivolti a pazienti dei servizi psichiatrici e sostegno ai nuclei familiari

### PRINCIPALI ENTI COMMITTENTI

Duepuntiaco è nata a Paderno Dugnano, dove ha la sede legale ed operativa, ed abbiamo sviluppato la maggior parte delle nostre attività nel nostro territorio di riferimento che è l'area nord della Città Metropolitana di Milano e la Provincia di Monza e Brianza, anche se seguiamo progetti e servizi anche in altre zone della Regione Lombardia. La **territorialità**, un presupposto che ci è molto caro, non deve solo significare *essere* in un luogo, ma *abitare* quel luogo stesso in cui prestiamo la nostra opera. La costruzione di una rete sociale di contatti con le agenzie/infrastrutture presenti nel comune di residenza dell'utente/cliente è indice di garanzia di una migliore qualità dell'intervento, di salvaguardia di quel territorio e dà la possibilità di mantenere inalterati usi ed abitudini del fruitore del servizio.

Attualmente i nostri principali Committenti pubblici e privati sono presenti nel territorio compreso nella Città Metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e Brianza.

### SERVIZI GESTITI nel 2021

ANZIANI	
	SAD - Assistenza Domiciliare Socio-assistenziale Anziani
	Progetti culturali e di animazione rivolti ai cittadini anziani sul territorio e nei centri anziani
DISABILITA'	
	Assistenza Domiciliare Educativa
	Assistenza Domiciliare Socio-assistenziale Disabili
	Servizio di Assistenza Educativa ed Integrazione Scolastica per minori con disabilità
	Centro Socio Educativo CSE "Taman 2" a Paderno Dugnano
	Centro Socio Educativo CSE "La Torre" a Paderno Dugnano
	Centro Socio Educativo CSE "Nemo" a Garbagnate Milanese
	Centro Diurno Disabili CDD di Novate Milanese
	Comunità Socio Sanitaria CSS "L'Ancora" di Paderno Dugnano
	Comunità Socio Sanitaria CSS "Stella Cometa" di Paderno Dugnano
	Progetto "Le Scie" di avvicinamento alla vita adulta autonoma e alla residenzialità
	Servizio Vacanze, Tempo Libero e R-Estate con noi
MINORI	
	Assistenza Domiciliare Educativa Minori
	Integrazione Scolastica per minori in situazione di disagio
	Centri Ricreativi Diurni Estivi
	Servizi parascolastici e di pre-post scuola
	Facilitazione linguistica, mediazione culturale ed integrazione socio culturale per alunni stranieri



## INFORMAZIONI GENERALI

<b>Denominazione:</b>	Duepuntiaco Cooperativa Sociale Onlus
<b>Forma giuridica:</b>	Società cooperativa a responsabilità limitata
<b>Atto Costitutivo</b>	3 marzo 1988
<b>Sede legale e amministrativa</b>	Paderno Dugnano (MI-20037) Via Ugo La Malfa 5/b
<b>Camera di Commercio Milano</b>	iscritta nel R.E.A. al n.1278998 il 7 Giugno 1988
<b>Registro Imprese di Milano</b>	iscrizione al n.09179070157
<b>Codice Fiscale n.</b>	09179070157
<b>Partita Iva n.</b>	00945980969
<b>Albo Nazionale Soc.Cooperative</b>	n.A124823, iscritta dal 25 Marzo 2005
<b>Albo Regionale Coop Sociali:</b>	Regione Lombardia al n.80 della sezione A dal 9 marzo 1994
<b>Posizione INPS:</b>	Sede Inps di Milano Nord, matricola 4952065249
<b>Posizioni INAIL:</b>	Sede Inail di Sesto San Giovanni, P.A.T. n.6598500
<b>Contratto di lavoro applicato</b>	CCNL Cooperative Sociali
<b>Rappresentanza</b>	Federsolidarietà di Milano - ConfCooperative
<b>Consorzi di appartenenza</b>	CS&L - Consorzio Sociale (con sede a Cavenago Brianza (MI))
<b>Sistema Gestione Qualità</b>	Certificazione ISO 9001:2015 per la “Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi, socio assistenziali e socio sanitari rivolti ad adulti, minori e persone con disabilità fisica e/o psichica”, verificato da RINA.

## DOVE E COME RAGGIUNGERCI

<b>Sede legale e amministrativa</b>	Duepuntiaco Cooperativa Sociale Onlus Via Ugo La Malfa 5/b - 20037 Paderno Dugnano (MI)
<b>Sedi Operative</b>	a Paderno Dugnano (MI) in Via Curiel n.5 (20037) a Garbagnate Milanese (MI) in Via Matteotti n.88 (20090)
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.duepuntiaco.it">www.duepuntiaco.it</a>
<b>Contatti telefonici</b>	tel. 02.99045242 – fax 02.99048880
<b>Contatti E-mail</b>	<a href="mailto:info@duepuntiaco.it">info@duepuntiaco.it</a>
<b>Segreteria</b>	E' possibile parlare direttamente con la segreteria nei nostri uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 16,00, per chiedere informazioni fissare appuntamenti con i responsabili dei servizi.
<b>Responsabili dei servizi</b>	Reperibili in orario di ufficio nelle sedi operative della cooperativa, sono raggiungibili via mail. Ricevono in sede previo appuntamento.
<b>Accessi sede operativa di Paderno Dugnano</b>	Via Ugo La Malfa 5/B - 20037 Paderno Dugnano (MI) <b>Treno</b> Ferrovie Nord Milano - Linea Meda-Asso - Fermata Paderno Dugnano <b>Accessi stradali</b> Superstrada Milano-Meda SS 35 - Uscita n. 4 – direz. Paderno Dugnano Via Comasina, incrocio con semaforo in direzione Paderno Dugnano - Clinica San Carlo