



ANCHISE Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Corso Sicilia, 139 – 94100 Enna  
Orari di apertura: Lun -Ven. 9:00-13:00

Sede amministrativa e operativa: Via S. Felice snc – 94014  
Nicosia (En)  
Orari di apertura: Lun.-Ven. 9:00-13:00 e 16:00-19:00

Orari di apertura: Mar.-Gio. 9:00-13:00  
Tel 0935/647419

Email: [cooperativaanchise@gmail.com](mailto:cooperativaanchise@gmail.com)  
PEC mail: [coop.anchise@pec.it](mailto:coop.anchise@pec.it)

## **INDICE**

Storia della società	Pag. 3
Indicatori e Standard di qualità	Pag. 7
Vision e mission	Pag. 7
Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individuali di assistenza e alla verifica dei risultati	Pag. 8
Procedura per l'indagine di Soddisfazione dell'Utente - Customer Satisfaction (C.S.)	Pag. 8
Eventuali servizi migliorativi	Pag. 9
Allegati	Pag. 10

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della **Anchise Cooperativa Sociale** è stata realizzata in ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge, stabilisce i criteri e le procedure atte a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza, all'educazione, alla corretta applicazione degli standard inerenti l'autorizzazione, l'esercizio e l'accreditamento dei Servizi socio assistenziali e fissa i requisiti minimi generali e specifici di autorizzazione all'esercizio di attività socio assistenziali ed educative stesse.

La carta dei Servizi è rivolta alle persone bisognose di assistenza. I servizi offerti sono tesi a migliorare la qualità della loro vita favorendone il benessere psico-fisico e l'integrazione sociale.

### STORIA DELLA SOCIETÀ

La **Anchise Cooperativa Sociale** è stata costituita nel 1983 ed ha svolto ininterrottamente dal 1996, anno di iscrizione presso il Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Enna, fino ad oggi le attività di *Assistenza Domiciliare per Enti pubblici e privati, Assistenza Domiciliare Integrata, Assistenza per Disabilità Gravissime, Home Care Premium, Assistenza Igienico personale e Assistenza specialistica all'autonomia e alla comunicazione, SED* sino ai giorni nostri. Da dicembre 2019 la Cooperativa gestisce servizi educativi di *asilo nido*.

Le prestazioni erogate nei suddetti servizi, sono meglio specificate nei PAI e/o PEI di ciascun Utente, elaborati dall'Assistente Sociale della cooperativa in collaborazione con le figure professionali dell'ente pubblico preposto.

Il servizio è pensato come un sistema composto da tre componenti:

- ✓ all'Utente deve essere assicurato un intervento tempestivo;
- ✓ all'Utente deve essere garantito il rispetto della sua persona;
- ✓ all'Utente deve essere garantita facilità di accesso al Servizio.

La Cooperativa Anchise eroga i propri servizi tramite l'attuazione del programma assistenziale personalizzato. Tale strumento è uno dei più idonei alla rilevazione dei bisogni e delle esigenze individuali e garantisce risposte appropriate. Per la stesura e anche per la verifica dei risultati del piano, si prevede il coinvolgimento della scuola, della famiglia e degli altri servizi coinvolti. Nello specifico, la realizzazione dei progetti di intervento personalizzati prevede le seguenti fasi:

- ✓ Fase 1 - Pianificazione: analisi dei bisogni dell'utente e presa in carico.
- ✓ Fase 2 - Organizzazione: formulazione del progetto personalizzato (obiettivi, modalità d'intervento, personale impiegato, tempi).
- ✓ Fase 3 - Erogazione degli interventi: apertura cartella utente e avvio del servizio.
- ✓ Fase 4 - Controllo: monitoraggio e valutazione delle attività.

La **Anchise Cooperativa Sociale**, priva di scopo di lucro, opera nel settore sociale e dei servizi, con l'obiettivo principale di costituire un sostegno valido per le persone bisognose di un supporto socio – assistenziale e di assicurare occupazione lavorativa. La nuova compagine direzionale subentra nel maggio del 2016, nel corso del quale le attività sono aumentate notevolmente. La nuova amministrazione si è impegnata alla corretta gestione della propria attività, operando con professionalità e nel pieno rispetto dei bisogni e delle aspettative dell'Utente, le cui richieste non devono essere solo soddisfatte, ma anche sorrette da una gestione aziendale che ne garantisca la piena comprensione e il costante rispetto. Serietà, professionalità, orientamento all'Utente, tutela della sicurezza e della salute degli operatori sono alla base della strategia vincente adottata dalla Cooperativa Sociale Anchise, capace di operare in un mercato fortemente concorrenziale.

Attualmente è iscritta all'Albo regionale ex art. 26 della L.R. 22/86 per le seguenti sezioni:

- Sezione inabili- n. albo 1156 decreto di iscrizione n. 555 del 29/04/1999
- Sezione anziani – n. albo 140 decreto di iscrizione n. 345 del 18/12/1990
- Sezione minori - n. albo 4623 decreto di iscrizione n. 1913 del 17/07/2017.

I servizi prestati ad oggi si possono sommariamente schematizzare attraverso la seguente tabella:

<b>Committenti</b>	<b>Servizi</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020-21</b>
<u>COMUNE DI VILLABATE</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2017 a Giu. 2018			
<u>COMUNE DI NICOSIA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2017 a Giu. 2018	Da Mar. 2018 A Giu. 2018	Da Gen. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Ott. 2020 a Giugno 2021 Da Sett. 2021 a Giugno 2022
<u>COMUNE DI SPERLINGA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione		Da Nov. 2018 a Dic. 2018	Da Sett. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Feb. 2020 Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giugno 2022
<u>COMUNE DI REGALBUTO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione		Da Feb. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Giu.2020 Da Nov. 2021 a Giugno 2022

<u>COMUNE DI ENNA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione		Da Ott. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Mag. 2019	Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giugno 2022
<u>LIBERO CONSORZIO COM. DI ENNA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Da Sett. 2019 A Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giugno 2022
<u>COMUNE DI ALÌ TERME</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione		Da Nov. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Dic. 2019	
<u>COMUNE DI GANGI</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Giu. 2020
<u>COMUNE DI NICOSIA</u>	Servizio Igienico Personale		Da Gen. 2018 a Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Giu. 2019	
<u>COMUNE DI SANTA CATERINA DI VILLARMOSSA</u>	Servizio Igienico Personale		Dic. 2018	Da Gen. 2019 a Giu. 2019	
<u>COMUNE DI ACICATENA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2020
<u>COMUNE DI MAZZARINO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione e Servizio Igienico			Da Nov. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2020
<u>COMUNE DI CASTELVETRANO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 a Dic. 2020 Da Feb. 2021 a Giu. 2021 Da Nov. 2021 a Mag. 2022
<u>COMUNE DI PETROSINO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Da Sett. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar. 2020

					Da Sett. 2020 a Giu. 2021
<u>DISTRETTO SOCIO SANIATRIOD28 – COMUNE BARCELLONA POZZO D.GOTTO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Gen. 2020 a Mar.2020 Da Nov. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI PETROSINO</u>	Servizio Igienico personale				Feb.- Mar. 2020
<u>COMUNE DI SANTA LUCIA DEL MELA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Set. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI SANTA LUCIA DEL MELA</u>	Servizio Igienico personale				Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 a Dic. 2020
<u>COMUNE DI SAN CATALDO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Nov. 2020 a Mag. 2021 Da Sett. 2021 a Mag. 2022
<u>COMUNE DI MARSALA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Ott. 2020 a Mag. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022
<u>DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D09 COMUNE DI GELA</u>	Servizio Educativo Scolastico ed extrascolastico				Da Dic. 2020 a Ott. 2021
<u>LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Da Sett. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione			Da Sett. 2019 a Dic. 2019	Da Gen. 2020 a Mar.2020 Da Sett. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI CAMPOBELLO DI MAZARE</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Nov. 2021 a Mag. 2022

COMUNE DI MILAZZO	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione				Da Ott. 2021 a Giu. 2022
----------------------	--	--	--	--	-----------------------------

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

La Anchise Cooperativa Sociale si è proposta come obiettivo principale quello di innalzare sempre più i livelli di Qualità delle prestazioni erogate al fine di garantire un miglioramento del servizio finale. Per assolvere a questo impegno, ha realizzato un "Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, Ambiente e Sicurezza" (SGI) secondo il modello descritto dalle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015.

In data 02/08/2016 ha acquisito la **certificazione EN ISO 9001:2015** aggiornata il 25/06/2020 per l'erogazione *assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.*

La Qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per mantenere e migliorare la soddisfazione degli Utenti e delle famiglie. La **Anchise Cooperativa Sociale** effettua un monitoraggio delle varie attività per determinare il livello di prestazioni erogate, attraverso dei controlli svolti periodicamente tramite apposite Schede di Valutazione opportunamente compilate ed effettuate dal **Responsabile Controllo di Qualità**, il quale redigerà apposita relazione che verrà conservata nell'Archivio Storico dell'Appalto (A.S.A.). Tutta la procedura seguita viene comunicata alla *Utenza*, nella massima trasparenza, per rendere informata la stessa circa le verifiche e gli accertamenti che vengono periodicamente eseguiti per controllare il livello qualitativo del servizio.

## VISION e MISSION

Al centro dei nostri interventi c'è il rispetto per la persona, la sua libertà, dignità e autodeterminazione. La nostra impostazione di lavoro si basa su interventi socio assistenziali: la nostra attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni.

Quindi la **Anchise Cooperativa Sociale** si prefigge di raggiungere determinati obiettivi, quali:

- ✓ la soddisfazione dell'Utente assistito;
- ✓ l'efficacia dell'organizzazione;
- ✓ il miglioramento continuo del servizio offerto.

In generale l'obiettivo della **Anchise Cooperativa Sociale** è quello di diventare interlocutore privilegiato delle famiglie e degli Enti che sono interessati al mondo del disagio sociale e dell'assistenza, assicurando la soddisfazione di esigenze ed aspettative di Utenti, Committenti e Territorio.

Per accedere ai servizi offerti dalla Cooperativa occorre presentare presso la Cooperativa formale richiesta, completa della documentazione attestante la reale necessità della domanda di intervento. Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la segreteria telefonica della Cooperativa al numero 0935/647419 dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:30 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica [cooperativaanchise@gmail.com](mailto:cooperativaanchise@gmail.com)

### **Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individuali di assistenza e alla verifica dei risultati**

L'Utente è soggetto e non destinatario del proprio progetto terapeutico, che contribuisce a definire, accetta e condivide. Tutti gli interventi hanno come protagonista l'Utente visto come persona, da una parte con le sue difficoltà, e dall'altra con le sue capacità residue che vanno riconosciute e valorizzate. In qualità di soggetto attivo, egli viene informato sui servizi erogati, partecipando attivamente al suo stesso progetto di assistenza e supporto.

La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto socio- assistenziale del loro familiare e di conoscere e ricevere le dovute informazioni, attraverso anche degli incontri mirati, relative alla malattia del proprio familiare e alla sua evoluzione. La famiglia come l'Utente, è soggetta attiva nella realizzazione del progetto socio-assistenziale, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione. Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi. Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'Utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale.

### **Procedura per l'indagine di Soddisfazione dell'Utente - Customer Satisfaction (C.S.)**

La Cooperativa, al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, sottopone dei questionari di gradimento per verificare l'andamento del servizio, in quanto questi possono contenere anche delle segnalazioni/suggerimenti utili da mettere in pratica, per migliorare o venire incontro alle giuste aspettative dei soggetti ai quali vengono sottoposti. Le informazioni raccolte sono poi trattate all'interno degli incontri di programmazione e supervisione, con l'obiettivo di individuare le eventuali cause d'insoddisfazione e di ipotizzare le strategie utili al miglioramento del servizio. La scrivente, oltre a mantenere un effettivo **Controllo di Qualità** sul servizio svolto, mediante l'utilizzo dei Questionari di cui sopra, al fine di poter predisporre una corretta gestione del servizio intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare *reclamo* a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o



comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La cooperativa si pone, dunque, come obiettivo, quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere, rivolgendosi all'Assistente Sociale Coordinatore oppure allo Sportello. Si tratta di un processo di raccolta di informazioni utili alla definizione di un piano per il raggiungimento del massimo controllo del servizio; questa fonte di informazioni anche a distanza di tempo consente di poter conoscere l'organizzazione posta in essere, dove hanno svolto i servizi gli Operatori, quali gli eventuali problemi riscontrati, consentendo in pratica di poter ottenere informazioni complete su quanto svolto dalla Società alla quale è stato affidato il servizio.

## **EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI**

Le prestazioni aggiuntive e migliorative sono tutti quei servizi che la scrivente generalmente offre in aggiunta alle prestazioni di base, per migliorare la Qualità complessiva del servizio erogato. Una parte di queste prestazioni viene offerta gratuitamente. Tutto ciò permette all'*Utente* di poter essere supportato, in altri servizi normalmente non previsti da una generica assistenza domiciliare, ma facenti parte della vita quotidiana.

La Anchise, offre le seguenti prestazioni:

Prestazione n. 1) ***Supporto psicologico/Sportello ascolto telematico:***

il servizio prevede supporto e consulenza a genitori e alunni da parte dello psicologo.

***Consulenza e sostegno ai genitori e alunni:***

il servizio offre sostegno ai genitori favorendo la crescita delle loro competenze emotive e relazionali, sviluppando o recuperando la loro capacità di accostarsi alle emozioni dei figli attraverso il riconoscimento dei loro bisogni di ascolto, comprendendo le loro difficoltà sociali e psicologiche, esprimendo vicinanza ed empatia. Si sostengono le famiglie nel loro ruolo genitoriale, aiutandole a relazionarsi sia con la scuola che con le altre Istituzioni che, a vario titolo, si occupano della realizzazione del progetto educativo individualizzato dei loro figli. La riflessione dei genitori e degli adulti che circondano il disabile può rappresentare una risorsa preziosa per il percorso evolutivo dello stesso. Il servizio, inoltre, si prefigge l'obiettivo di prevenire il disagio infantile e pre-adolescenziale, predisponendo all'esperienza di ascolto, comprensione e autovalutazione del mondo emozionale. Il servizio sarà attivato attraverso modalità telematiche, attraverso la richiesta tramite una mail all'indirizzo [cooperativaanchise@gmail.com](mailto:cooperativaanchise@gmail.com) e gli utenti/genitori verranno contattati dallo psicologo per fissare un colloquio che si svolgerà per via telematica: Zoom, WhatsApp, videochiamata, telefono, ecc.,

Figure professionali coinvolte: n. 1 Psicologo/ Assistente Sociale

Tempi: l'ultimo mercoledì di ogni mese dalle 17:00 alle 19:00, per l'intera durata del servizio.

Prestazione n.2) ***Coordinamento:*** la scrivente garantisce un Assistente Sociale/Coordinatore con funzione amministrativa-rendicontativa per gestire i servizi oggetto di accreditamento. Il coordinatore svolgerà attività per 15 ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, e rappresenta il punto di raccordo con la stazione appaltante, assicurando incontri periodici con il committente.

Prestazione n.3) **Pacchetto scuola:** a inizio dell'anno scolastico la scrivente Cooperativa fornirà un kit scolastico, composto da: 1 carpettina, 4 quaderni e 1 astuccio portacolori, con lo scopo di dare ulteriore supporto agli alunni diversabili, al fine di cominciare al meglio l'anno scolastico.

Prestazione n. 4) **Somministrazione di un questionario al fine di cogliere il grado di soddisfazione.** I questionari saranno consegnati ad ogni famiglia degli utenti coinvolti. Il questionario è anonimo. I familiari dovranno compilarlo nel più breve tempo possibile e consegnarlo (in busta chiusa) agli operatori. Nelle diverse sezioni l'utente è chiamato ad esprimere il proprio gradimento circa "L'Accesso al servizio", "Gli ambienti del servizio", "Lo stile di lavoro degli operatori", "L'organizzazione del servizio", "il suo (Vostro) coinvolgimento" ed "Il risultato dell'intervento", infine, è invitato a trarre "Conclusioni generali".

***Il Presidente e Legale Rappresentante***

***Dott. Luigi Russo***

***ANCHISE Soc. Coop.***

***Il Presidente***



CERTIFICAZIONE EN ISO 9001:2015



### Scheda segnalazione reclamo

Sig. / Sig.ra \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Motivo del reclamo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Li \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Si autorizza il trattamento dei dati personali in riferimento al D.lgs. 196/2003 e al GDPR 679/16

