



**EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
PER ANZIANI E DISABILI TRAMITE VOUCHER SOCIALE**

Sede Legale: Via E. Ferri, 99 - 25123 Brescia (BS)

www.elefantivolanti.it

Ci prendiamo
cura di te

CARTA DEI SERVIZI



AMBITO 7 OGLIO OVEST

CASTELCOVATI
CASTREZZATO
CAZZAGO SAN MARTINO
CHIARI
COCCAGLIO
COMEZZANO-CIZZAGO
ROCCAFRANCA
ROVATO
RUDIANO
TRENZANO
URAGO D'OGLIO

01



LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e le persone assistite che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

La famiglia, e tutti i suoi componenti, non è solamente destinataria dei benefici offerti dai servizi, ma viene considerata come protagonista attiva all'interno di un progetto personalizzato a lei dedicato.

Il nucleo familiare partecipa già nella fase di progettazione dell'intervento nella quale viene raccolto il bisogno e si struttura il percorso personalizzato. È importante condividere in maniera chiara e trasparente con la famiglia le metodologie, gli strumenti e gli approcci impiegati per il raggiungimento di obiettivi definiti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con le famiglie, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa **Carta dei Servizi**, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi.

È l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.



01

La carta dei servizi è uno strumento che:

- informa le persone assistite sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe le persone assistite, al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela le persone assistite da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione delle persone assistite.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori dei servizi parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

I **principi fondamentali** per l'erogazione di un servizio alla persona, definiti dal D.P.C.M. del 1994 e ai quali come cooperativa sociale ci ispiriamo da sempre, sono:

UGUAGLIANZA:

pari dignità sostanziale tra le persone assistite che accedono ai servizi, considerando e rispettando la diversità dei bisogni di ognuna.

IMPARZIALITÀ:

per garantire uniformità di accesso a chiunque ne abbia diritto.

CONTINUITÀ:

ogni servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, interrotto solo se previsto dalla normativa di settore.

DIRITTO DI SCELTA:

in merito a quale soggetto erogatore rivolgersi.

PARTECIPAZIONE:

alla progettazione e alla verifica della prestazione richiesta, esprimendo il proprio gradimento, come parte attiva per il miglioramento continuo.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

ricerchiamo il migliore equilibrio tra risorse impiegate (economiche e umane), risultati attesi e risultati conseguiti.

PROFESSIONALITÀ:

gli operatori, selezionati per meriti professionali, capacità relazionale e affidabilità, sono sottoposti ad aggiornamento continuo.



02



CHI SIAMO

Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale - Onlus è una cooperativa sociale di tipo "A" che opera a Brescia e provincia dal 1993 e occupa circa 500 operatori sociali. Gestisce molti servizi rivolti alle famiglie, italiane e straniere, ai loro diversi componenti e fasce sociali, dai minori agli anziani, perseguendo il radicamento territoriale, il lavoro di rete, la crescita culturale e il benessere collettivo.

Nello specifico delle attività dei servizi alla persona citiamo: servizi per l'integrazione scolastica e per minori con disabilità, per l'infanzia (nidi d'infanzia, scuole dell'infanzia, ludoteche) e di supporto alla genitorialità (affido, educativa domiciliare), servizi rivolti alla coppia e alla tutela della maternità (consultorio familiare *Crescereinsieme* di Brescia accreditato ATS/Regione Lombardia), per l'adolescenza e i giovani (centri giovanili, punto giovani, educativa di strada), intercultura nelle scuole e negli ospedali, attività animative e ricreative estive (CRE), progetti di territorio, anche in contesti a rischio di marginalità, servizi di assistenza domiciliare e comunità residenziali a favore della popolazione anziana (anche a carattere sperimentale ed innovativo).



02



Sul territorio dell'Ambito 7 – Oglio Ovest gestisce i Servizi di Contrasto alla Povertà: Pronto Intervento Sociale, Segretariato Sociale, Progetti Utili alla Collettività (PUC) e Servizi di Inclusione.

È accreditata sul Fondo Povertà per: Servizi di Assistenza Domiciliare, servizi ASA/OSS, Servizio di Educativa Domiciliare Minori, Assistenza Domiciliare Minori, Disagio Adulto, Mediazione Culturale, Mediazione Familiare.

È accreditata sul servizio di Assistenza Ad Personam in ambito scolastico sulle misure della Missione 5 Componente 2 (M5C2), Investimento 1.1.2 ("Azioni per una vita autonoma e deistituzionalizzazione per gli anziani") legate al PNRR. Lavora territorialmente a livello educativo con i minori attraverso il progetto regionale *SPRINT!* Lombardia Insieme e sul tema dell'occupazione giovanile attraverso il progetto regionale *ZERONEET*.

Collabora da anni con molte realtà, cittadine e non, istituzionali e del privato sociale.



03



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è un insieme di interventi pensati per sostenere la persona nel proprio ambiente di vita, offrendo aiuto concreto nelle attività quotidiane e favorendo il mantenimento dell'autonomia.

Il servizio si rivolge a persone anziane, persone con disabilità o in situazione di fragilità che, temporaneamente o in modo continuativo, necessitano di supporto per vivere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza e benessere.

Attraverso la presenza di operatori qualificati, il SAD offre assistenza nella cura della persona, nella gestione della casa e nelle attività della vita quotidiana, affiancando la persona e la sua famiglia senza sostituirsi ad essa, ma valorizzandone le capacità e le risorse.

Ogni intervento è personalizzato e costruito sulla base dei bisogni specifici, attraverso un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), definito in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune. Il servizio si integra con gli altri servizi sociali e sanitari del territorio, contribuendo a garantire una presa in carico completa e coordinata.

Il SAD non è solo un supporto pratico, ma anche una presenza relazionale: gli interventi sono orientati a promuovere la qualità della vita, prevenire situazioni di isolamento e favorire la partecipazione alla vita della comunità.



04



LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA E DELLA SUA FAMIGLIA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare pone al centro la persona, con i suoi bisogni, le sue risorse e la sua storia di vita, riconoscendo al contempo il ruolo fondamentale della famiglia e dei caregiver nel percorso di cura.

Gli interventi sono progettati e realizzati nel rispetto della dignità, dell'autonomia e delle scelte della persona, valorizzandone le capacità residue e promuovendone il benessere all'interno del proprio contesto di vita. La famiglia è considerata parte attiva del progetto assistenziale: il servizio si propone di affiancarla e sostenerla, senza sostituirsi ad essa, contribuendo a rafforzarne le competenze e a ridurre il carico assistenziale.

In questa prospettiva:

- la persona e la famiglia partecipano alla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- sono coinvolte nel monitoraggio e nella valutazione degli interventi;
- vengono costantemente informate e aggiornate sull'andamento del servizio.

Particolare attenzione è dedicata alla qualità della relazione, fondata su ascolto, rispetto, fiducia e trasparenza. Il servizio garantisce spazi di confronto e momenti di comunicazione costante, al fine di rispondere in modo tempestivo ai bisogni emergenti.

L'obiettivo è costruire un percorso condiviso, in cui operatori, persona e famiglia collaborano attivamente per migliorare la qualità della vita e favorire la permanenza al domicilio in condizioni di sicurezza e benessere.



05



I SERVIZI OFFERTI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare offre un insieme di interventi flessibili e personalizzati, costruiti sulla base dei bisogni della persona e definiti all'interno del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Le attività vengono concordate con il Servizio Sociale comunale e sono pensate per sostenere la persona nella vita quotidiana, favorire il mantenimento dell'autonomia e supportare la famiglia nel compito di cura.

Di seguito sono descritte le principali tipologie di servizi offerti.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

Comprende interventi di supporto nelle attività quotidiane legate alla cura di sé:

- igiene personale e bagno assistito;
- aiuto nella vestizione;
- supporto durante i pasti;
- mobilizzazione e aiuto negli spostamenti (alzarsi dal letto, camminare in sicurezza).

Esempi concreti: aiutare una persona ad alzarsi al mattino, supportarla nella cura dell'igiene personale, affiancarla durante il pranzo o nel passaggio dal letto alla sedia.



CURA DELL'AMBIENTE DOMESTICO

Prevede attività di supporto nella gestione della casa e delle necessità quotidiane:

- riordino e pulizia degli spazi di vita;
- cambio e gestione della biancheria;
- supporto nella preparazione dei pasti;
- aiuto nelle commissioni (spesa, farmacia, acquisto beni di prima necessità).

Esempi concreti: fare la spesa per la persona, riordinare la cucina, cambiare le lenzuola, aiutare nella preparazione del pranzo.

INTERVENTI DI SUPPORTO E ACCOMPAGNAMENTO

Riguardano attività complementari all'assistenza diretta:

- accompagnamento a visite mediche, esami o servizi;
- supporto in semplici esercizi motori;
- collaborazione nella prevenzione di situazioni di rischio;
- osservazione e segnalazione di eventuali cambiamenti nelle condizioni della persona.

Esempi concreti: accompagnare la persona dal medico, affiancarla in brevi passeggiate, provvedere alla sinergia con i servizi sociali per l'attivazione di servizi idonei alle necessità della persona.

SOCIALIZZAZIONE E VITA DI RELAZIONE

Interventi orientati a contrastare l'isolamento e favorire la partecipazione alla vita sociale:

- accompagnamento e accesso ai servizi del territorio;
- partecipazione ad attività ricreative o momenti di socialità;
- supporto nel mantenimento dei rapporti con familiari e rete sociale.

Esempi concreti: accompagnare la persona al centro anziani, favorire incontri con parenti o vicini, partecipare a iniziative del territorio.

COLLABORAZIONE CON IL SEGRETARIATO SOCIALE

Comprende attività di orientamento e aiuto nella gestione della quotidianità:

- informazioni di base su diritti, servizi e opportunità;
- aiuto nello svolgimento di semplici pratiche;
- supporto nell'accesso ai servizi socio-sanitari.

Esempi concreti: aiutare a prenotare una visita, fornire informazioni su contributi o servizi disponibili, supportare nella compilazione di semplici richieste.

RELAZIONE DI AIUTO E INTEGRAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti gli interventi sono realizzati nel rispetto della dignità, della riservatezza e dei bisogni della persona, valorizzando il ruolo della famiglia e favorendo una relazione di fiducia.

Il servizio si integra con la rete dei servizi sociali e sanitari del territorio e prevede attività di monitoraggio e confronto continuo con il Servizio Sociale, per garantire interventi sempre adeguati e aggiornati.



06



TARIFFE DEL SERVIZIO

Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare sono erogate secondo quanto previsto dal sistema di voucher sociali, definito dall'Ambito Territoriale attraverso il Bando di Accreditamento.

Il voucher copre una parte del costo del servizio, mentre l'eventuale quota restante è a carico della persona in base alla propria situazione economica.

Il costo del servizio è determinato in base alla durata dell'intervento, articolata in:

- Modulo A (30 minuti): € 12,41 + IVA se dovuta
- Modulo B (60 minuti): € 23,88 + IVA se dovuta

Il valore del voucher riconosciuto dal Comune varia in base alla situazione economica della persona (ISEE), mentre l'eventuale quota restante è a carico della persona o della famiglia.

Eventuali interventi effettuati in giorni festivi possono prevedere una maggiorazione, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Le tariffe possono essere aggiornate secondo quanto definito dall'Ambito Territoriale.



07



MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare avviene attraverso il Servizio Sociale del Comune di residenza. La persona interessata, un familiare o un caregiver può presentare richiesta al Servizio Sociale, che provvede a valutare la situazione complessiva e i bisogni della persona.

A seguito della valutazione, il Servizio Sociale definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), nel quale vengono indicati:

- gli obiettivi dell'intervento;
- le prestazioni da attivare;
- la frequenza e la durata degli accessi;
- il numero di voucher assegnati;
- le eventuali modalità di compartecipazione al costo del servizio.

Una volta definito il PAI, la persona (o la sua famiglia) può scegliere liberamente l'ente accreditato tra quelli iscritti all'Albo dell'Ambito Territoriale. Il Servizio Sociale trasmette quindi la richiesta di attivazione del servizio all'ente scelto, che provvede a:

- prendere in carico l'intervento;
- individuare l'operatore incaricato;
- avviare il servizio nei tempi previsti.

Durante l'erogazione del servizio, il PAI può essere aggiornato o modificato in base all'evoluzione dei bisogni della persona, in accordo tra Servizio Sociale, famiglia ed ente erogatore.

L'attivazione del servizio avviene di norma entro 3 giorni dalla richiesta e, nei casi di urgenza, entro 2 giorni.

La persona o la famiglia può in qualsiasi momento:

- richiedere la sospensione o l'interruzione del servizio;
- scegliere un diverso ente accreditato;
- confrontarsi con il Servizio Sociale per eventuali modifiche degli interventi.



08



LE FIGURE PROFESSIONALI

Elefanti Volanti SCS Onlus dispone all'interno del suo organico diverse figure professionali impegnate in vari servizi: l'approccio professionale è sempre inteso all'interno di una cornice multidisciplinare entro la quale i vari operatori co-progettano gli interventi.

Queste sono le figure professionali impiegate:

REFERENTE COMUNALE

L'operatore sociale comunale, in organico al Comune di riferimento:

- promuove interventi sulla persona assistita definendo il voucher spettante e monitora il percorso attraverso momenti di programmazione e verifica con gli operatori di Elefanti Volanti SCS Onlus;
- garantisce collegamenti costanti con il coordinatore di Elefanti Volanti SCS Onlus per la gestione del percorso e la segnalazione di qualunque problema relativo al servizio o al personale;
- garantisce il collegamento costante con la famiglia della persona assistita;
- svolge un ruolo di regia e di facilitazione della comunicazione tra la famiglia, Elefanti Volanti SCS Onlus e gli altri servizi utili alla persona assistita



COORDINATORE - ELEFANTI VOLANTI SCS ONLUS

Il coordinatore del servizio proposto da Elefanti Volanti SCS Onlus:

- individua e comunica al servizio sociale comunale il personale idoneo per la realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) della persona assistita e lo coordina;
- si occupa delle sostituzioni del personale;
- partecipa alle riunioni di coordinamento e monitoraggio;
- cura tutti gli aspetti organizzativi e amministrativi necessari al percorso;
- redige, aggiorna e trasmette periodicamente e puntualmente a ciascun Comune la documentazione richiesta;
- aggiorna e garantisce il buon utilizzo del sistema di telegestione;
- è il referente e responsabile dell'accreditamento.

AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (ASA)

L'ausiliario socioassistenziale o ASA è l'operatore che presta servizio di assistenza e tutoraggio in ambito domestico per i cittadini a rischio di emarginazione, intervenendo nella quotidianità.

- realizza gli interventi previsti dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) della persona assistita, integrandosi con i professionisti che stanno già lavorando con la persona assistita;
- supporta la persona nelle attività quotidiane, favorendo l'autonomia attraverso interventi di igiene personale, vestizione, alimentazione e mobilitazione;
- cura l'ambiente domestico tramite attività di riordino, pulizia degli spazi di vita, gestione della biancheria e supporto nella preparazione dei pasti e nelle commissioni quotidiane;
- realizza interventi di accompagnamento e sostegno, come accompagnamenti a visite ed esami, semplici attività motorie, collaborazione nella prevenzione di situazioni di rischio e segnalazione ai servizi di eventuali cambiamenti nelle condizioni della persona;
- promuove la socializzazione della vita di relazione, facilitando l'accesso ai servizi del territorio, la partecipazione ad attività ricreative e il mantenimento dei legami familiari e sociali della persona assistita;
- collabora con il segretariato sociale, fornendo informazioni di base su diritti e servizi e aiuto nello svolgimento di semplici pratiche;
- lavora alla costruzione di una relazione di aiuto qualificata fondata su rispetto, riservatezza e attenzione alla dignità della persona e del suo nucleo familiare;
- si impegna per il buon funzionamento del servizio, contribuendo alle attività di monitoraggio, comunicazione e organizzazione previste dal progetto assistenziale.





SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Elefanti Volanti SCS Onlus garantisce la continuità del servizio e la qualità degli interventi attraverso un'organizzazione attenta e tempestiva delle sostituzioni del personale. La cooperativa cercherà di privilegiare al meglio delle proprie possibilità la continuità dell'operatore quale elemento fondamentale per la qualità della relazione di aiuto.

In caso di assenza dell'operatore (per malattia, ferie o altri impedimenti), viene assicurata la sostituzione nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore, dandone tempestiva comunicazione alla persona e al Servizio Sociale comunale.

La Cooperativa si impegna a privilegiare, per quanto possibile, la continuità dell'operatore, al fine di favorire la costruzione di una relazione di fiducia e un intervento personalizzato. Il ricorso alla rotazione del personale è pertanto limitato alle situazioni strettamente necessarie.

Nel caso in cui emergano criticità o difficoltà nella relazione tra operatore e persona assistita, anche su segnalazione della famiglia o del Servizio Sociale, la Cooperativa provvede alla sostituzione dell'operatore entro 48 ore, assicurando la continuità del servizio.

Tutte le sostituzioni vengono effettuate con personale in possesso dei requisiti professionali previsti, adeguatamente formato e informato sul progetto assistenziale in essere.



09



STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

La Cooperativa dispone del Certificato di Gestione Controllo Qualità UNI ISO 9001:2015 in relazione a:

Gestione, coordinamento e progettazione asili nido, centri di aggregazione giovanili. Servizio di assistenza ai minori: assistenza per integrazione scolastica e domiciliare (ADM – ADP).

Elefanti Volanti SCS Onlus possiede anche la certificazione di conformità del sistema di gestione della qualità RINA conforme alla norma UNI 11034 per i servizi all'infanzia. Tale documento è da intendersi volontario e complementare alla normativa ISO 9001.

Possiede inoltre la certificazione UNI/PdR 125:2022 – “Certificazione parità di genere” e la Certificazione ISO 14001:2015 – “Sistemi di gestione ambientale”.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (D.LGS. 231/2001)

Elefanti Volanti SCS Onlus ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, finalizzato a prevenire la commissione di reati nell'ambito delle proprie attività e a garantire il rispetto dei principi di legalità, correttezza e trasparenza.



Il Modello 231 definisce un sistema strutturato di procedure, controlli interni e protocolli operativi che regolano i processi aziendali, con particolare attenzione alle attività più esposte a rischio. Esso è integrato con il Codice Etico della Cooperativa, che orienta i comportamenti di tutti gli operatori nei confronti delle persone assistite, delle loro famiglie, degli enti committenti e dei partner.

La Cooperativa ha inoltre istituito un Organismo di Vigilanza indipendente, con il compito di monitorare l'efficace attuazione del Modello, verificarne l'aggiornamento e promuovere la diffusione di una cultura organizzativa improntata alla responsabilità e alla prevenzione dei rischi.

L'adozione del Modello 231 rappresenta un elemento qualificante del sistema di gestione della qualità dei servizi, contribuendo a garantire:

- affidabilità e trasparenza nell'erogazione delle prestazioni;
- tutela delle persone assistite e dei loro diritti;
- correttezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- prevenzione di comportamenti non conformi o illeciti.

GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente e famiglie) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite;
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità del servizio sono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia, al fine di garantire interventi coerenti con i bisogni delle persone e con gli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il monitoraggio della qualità erogata avviene attraverso un sistema strutturato di **controllo di processo**, integrato nel modello organizzativo di Elefanti Volanti SCS Onlus, che consente di rilevare tempestivamente eventuali criticità e di introdurre i necessari correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.



In coerenza con quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), il servizio pianifica ed attua processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento continuo finalizzati a:

- garantire la conformità delle prestazioni ai requisiti previsti dal servizio;
- assicurare il rispetto degli standard organizzativi e qualitativi definiti;
- migliorare progressivamente l'efficacia e l'efficienza degli interventi;
- individuare strumenti e metodologie di valutazione adeguati, anche attraverso l'utilizzo di indicatori e dati di monitoraggio.

Tali attività si integrano con gli strumenti operativi previsti a livello di Ambito territoriale, che prevedono:

- la partecipazione degli operatori e dei coordinatori a momenti periodici di **verifica e coordinamento con il Servizio Sociale comunale**, finalizzati alla valutazione condivisa degli interventi;
- la redazione e trasmissione di **relazioni periodiche** sull'andamento dei progetti individualizzati e sul raggiungimento degli obiettivi;
- l'utilizzo del **sistema di telegestione**, quale strumento obbligatorio per la registrazione, il monitoraggio e la rendicontazione delle prestazioni erogate.

Il sistema di monitoraggio è orientato non solo al controllo delle attività, ma anche al miglioramento continuo del servizio e alla qualità della relazione con la persona e il suo contesto di vita.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Cooperativa Elefanti Volanti è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente "Carta dei Servizi".

Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto, secondo il modulo di seguito allegato:

- di persona, presso la sede di Elefanti Volanti SCS Onlus, Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia, dal lunedì al
- venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- inviando una e-mail a cooperativa@elefantivolanti.it o una PEC a coop@pec.elefantivolantionlus.it

Entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo verrà fornita risposta scritta.





RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Elefanti Volanti SCS Onlus si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli assistiti e delle loro famiglie tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Inoltre, i dati estrapolati e analizzati, verranno impiegati dalla cooperativa per perseguire miglioramenti e puntare a standard qualitativi sempre più elevati.

Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

ANALISI DEI DATI

La società individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Rientrano in tali parametri i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.



10



RISPETTO DELLA PRIVACY

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti SCS Onlus garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

Il Titolare del trattamento è:
ELEFANTI VOLANTI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
con sede legale in BRESCIA, VIA E. FERRI 99
C.F. 03180410981 e P.IVA 03180410981
tel. 030 6591725
e-mail cooperativa@elefantivolanti.it
PEC coop@pec.elefantivolantionlus.it
Rappresentante legale: LUCA RENICA - C.F. RNCLCU80E16B157Z

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile all'indirizzo E-mail: privacy@elefantivolanti.it.



11



INFORMAZIONI E CONTATTI

ELEFANTI VOLANTI Società Cooperativa Sociale - Onlus

Sede Legale:

Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

Telefono:

030 6591725

Posta elettronica certificata (PEC):

coop@pec.elefantivolantionlus.it

Posta elettronica:

cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web:

www.elefantivolanti.it

Rappresentante Legale:

Luca Renica ~ Presidente e Legale Rappresentante

Referente per l'accreditamento:

Lucia Dabrazzi ~ Responsabile Settore Anziani - Servizi Domiciliari

Telefono della Referente:

3755268620

Indirizzo mail delle Referenti:

lucia.dabrazzi@elefantivolanti.it

Gli uffici della Cooperativa Elefanti Volanti sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

