



carta **dei servizi** 2025



Management
System
ISO 9001:2015



www.tuv.com
ID 9105021453

Nella stesura della presente Carta del Servizio abbiamo cercato di realizzare un documento di agile consultazione che potesse fornire la visione complessiva della Cooperativa e della cultura che la contraddistingue e identifica.

Nella Carta il lettore potrà trovare una breve presentazione della Cooperativa, della sua storia dei valori e dei principi che la ispirano e una "mappa" delle attività che svolge, numerose e diversificate, tutte caratterizzate dalla funzione di sostegno, supporto e cura della cittadinanza.

La Carta del servizio ha l'obiettivo di rendere trasparente ciò che viene offerto, farlo conoscere in profondità, renderlo esigibile, nella consapevolezza che la comunicazione e l'intesa con i cittadini utenti è essenziale per un continuo rinnovamento in senso migliorativo del Servizio stesso.

Questa Carta dei Servizi, perciò, non vuole semplicemente assolvere ad un obbligo normativo ma, soprattutto, aprire un confronto con il territorio per la verifica del servizio erogato e l'individuazione di nuovi obiettivi da raggiungere.

La Presidente

Silva Nicoletta



INDICE

↳ CHI SIAMO	3
↳ ATTIVITÀ.....	3
↳ A CHI CI RIVOLGIAMO	5
↳ CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ	6
↳ DOVE SIAMO	6
↳ SERVIZI	7
SERVIZI DOMICILIARI	7
SERVIZI SCOLASTICI	7
SERVIZI SUL TERRITORIO.....	8
COME ACCEDERE AI SERVIZI	11
↳ PROCEDURE DI RECLAMO	12
↳ TUTELA DELLA PRIVACY	12
↳ SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	12
↳ VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	12

CHI SIAMO

"Sentiero" nasce nel 1997 dalla fusione di due cooperative presenti sul territorio di Cremona fin dall'inizio degli anni '80: la Cooperativa "C.E.O.S." che – a partire dal 1984 – in collaborazione con il Comune e le IIPPAB di Cremona ha dato vita all'esperienza delle Comunità Alloggio per Minori, e la Cooperativa "La Salute", impegnata nelle attività infermieristiche prevalentemente domiciliari.

Per scelta del Consiglio di amministrazione, Sentiero si è affermata su un piano prevalentemente provinciale rivolgendo tutte le energie al consolidamento della sua posizione e del suo ruolo nella propria zona di appartenenza. È proprio qui, infatti, che si possono sfruttare più efficacemente le sinergie per presidiare al meglio l'erogazione dei servizi, per fornire ai soci una maggiore presenza per tutti i loro bisogni e per valorizzare al massimo la conoscenza della collettività e del territorio.

Ad oggi Sentiero è una realtà riconosciuta nella provincia cremonese e svolge un gran numero di attività sociali destinate al miglioramento del benessere della collettività di appartenenza e rappresenta la realtà più importante in termini di numero di servizi erogati, fatturato realizzato e lavoratori impiegati.

Questo ruolo di attore sociale del proprio territorio ha permesso la costruzione di una rete di rapporti di dialogo e confronto con i soggetti istituzionali (Comuni, Provincia, Aziende speciali, Fondazioni ecc.) e le agenzie (enti formativi, Centri studi, associazioni ecc.) che ne fanno parte.

Confermano la volontà di radicamento anche la costante partecipazione dei rappresentanti della cooperativa ai tavoli del welfare provinciali e quella dei Piani di Zona di Cremona e Crema

ATTIVITÀ

- Gestione del servizio educativo nelle comunità alloggio rivolte a soggetti in età evolutiva e giovani adulti coinvolti in situazioni di multi-problematicità familiare o in difficoltà sociale. L'obiettivo dell'attività svolta è portare piccoli gruppi di giovani, attraverso la relazione con gli educatori e sulla base di progetti educativi specifici, ad un grado di socializzazione e di adattamento alla realtà che consenta loro di vivere in autonomia nella società;
- Gestione del servizio di assistenza domiciliare ai minori in situazione di problematicità familiare ed ai minori portatori di handicap al fine di garantirne la cura, la sorveglianza e la salvaguardia e favorire un armonico sviluppo psico-relazionale sia all'interno del contesto abitativo che all'interno del più ampio contesto sociale
- Gestione di servizi Asilo Nido
- Consulenza psico-pedagogica e co-gestione di Asili Nido comunali
- Gestione del servizio di assistenza a persone disabili in temporanee o permanenti, gravi o gravissime limitazioni dell'autonomia personale non superabili secondo quanto indicato dal comma 1 art. 9 Legge 52/92 n° 104, che frequentano strutture scolastiche dell'obbligo e non, oppure strutture socio-sanitarie gestite direttamente dal comune
- Gestione del servizio di assistenza domiciliare rivolto ad anziani e a persone con fragilità al fine di mantenerne la permanenza presso il proprio domicilio il più a lungo possibile; tale attività viene svolta prestando cure assistenziali alla persona e alla casa sostituendo, agevolando o integrando le risorse familiari a disposizione;
- Prestare le assistenze di cui sopra anche in caso di degenza presso gli ospedali, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, centri sociali e formativi;
- Servizio di assistenza infermieristica e riabilitativa con particolare riferimento allo svolgimento di terapie antalgiche e nutrizionali;

- Servizio di accompagnamento agli anziani, ai disabili ed ai malati nei luoghi in cui vengono effettuate le cure e terapie;
- Assistenza nell'espletamento di pratiche sociali (pensionamento, invalidità, dichiarazione dei redditi, ecc.);
- Assistenza presso alloggi-protetti per disabili non completamente autonomi e/o privi della famiglia;
- Gestione di servizi sociosanitari semi-residenziali e residenziali rivolti a soggetti con grave disabilità e ad anziani;
- Attività di compartecipazione e co-progettazione alle iniziative degli Enti Locali tendenti a mantenere nell'ambiente naturale, cioè la famiglia, l'anziano, il bambino, l'infermo, il disabile, nonché a tutte le iniziative che sul territorio possono prendere vita a favore di detti cittadini;
- Attività di promozione e gestione corsi di formazione professionale, sociale e culturale anche in collegamento con Enti pubblici e privati, per incentivare la competenza tecnica dei propri soci, operatori e terzi nonché concorrere alla formazione cooperativistica anche con il contributo della CEE.
- Attività di accoglienza e integrazione rivolte a migranti, richiedenti asilo e minori stranieri non accompagnati (CAS, progetti SAI, progetti di autonomia ed integrazione)
- Progetti di housing sociale per l'autonomia e l'inclusione sociale, rivolti a persone o nuclei in condizione di fragilità socio-abitativa
- Attività di progettazione e co-progettazione per lo sviluppo di servizi innovativi anche attraverso la partecipazione a bandi di Enti pubblici e Fondazioni

A CHI CI RIVOLGIAMO

MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

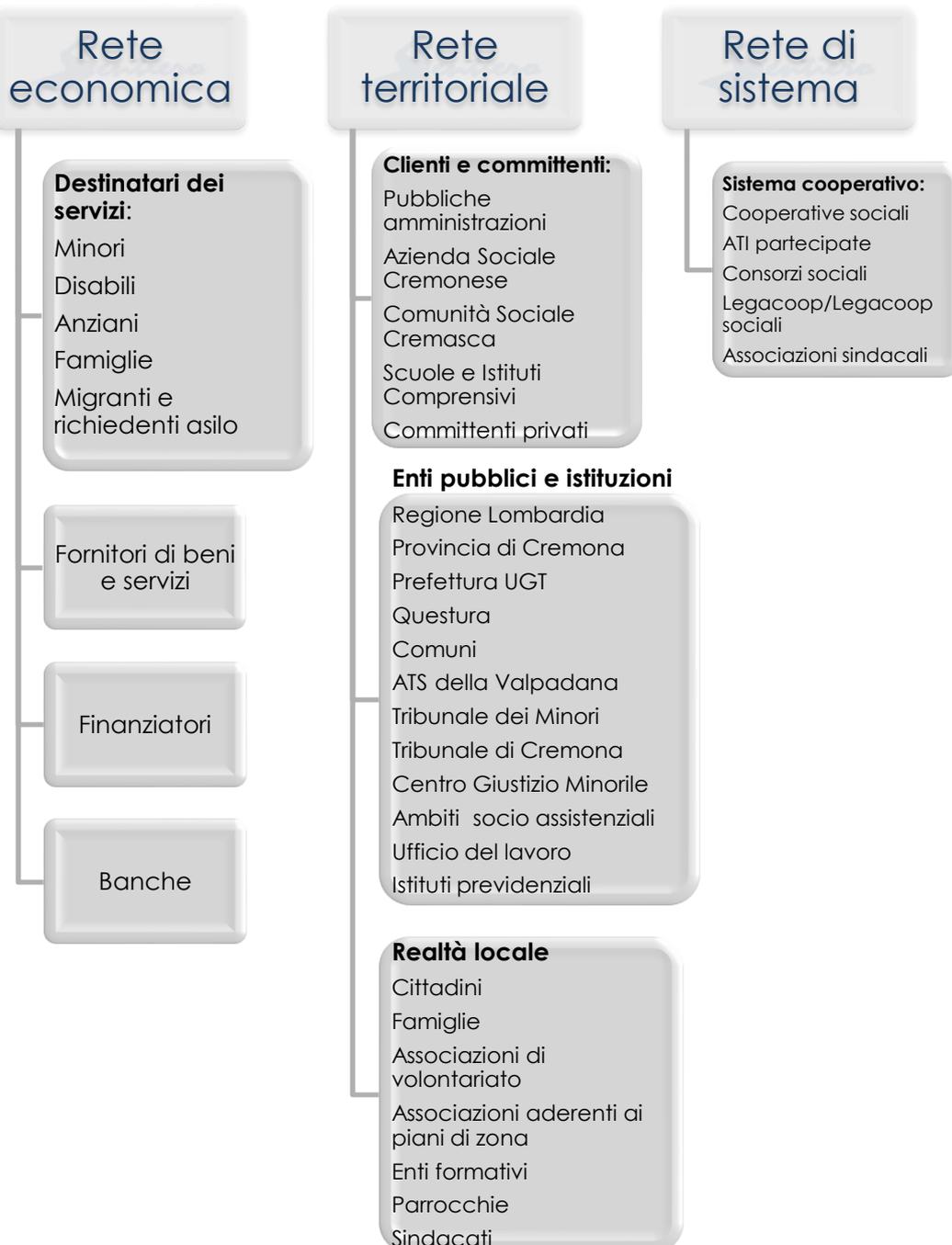
Stakeholder interni

Soci lavoratori
Soci Volontari

Dipendenti

Collaboratori

Stakeholder esterni



CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Sentiero è in possesso, dal 2003, di certificazione di qualità secondo la NORMA UNI EN ISO 9001 per le seguenti attività: "Progettazione e gestione di servizi socio assistenziali ed educativi"

In particolare:

- Servizio residenziale per minori in difficoltà e svantaggio sociale "CAM "(comunità educative minori);
- Servizio di assistenza educativa scolastica a minori disabili "SAAP" (servizio di assistenza per l'autonomia personale);
- Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili "SAD";

DOVE SIAMO

La Cooperativa Sentiero attualmente ha due sedi:

Cremona: **via Ala Ponzone n. 25** (sede principale)

Crema: **via Brescia n.62** (sede operativa area cremasca)

Le sedi sono raggiungibili ai seguenti numeri: tel 0372-23585

e-mail: presidenza@coopsentiero.com

direzione@coopsentiero.com

gestionale1@coopsentiero.com

tecnico@coopsentiero.com

personale@coopsentiero.com

sentiero.contabilita@gmail.com

piero.politi@coopsentiero.com

per comunicazioni alla Presidenza

per comunicazioni alla Direzione

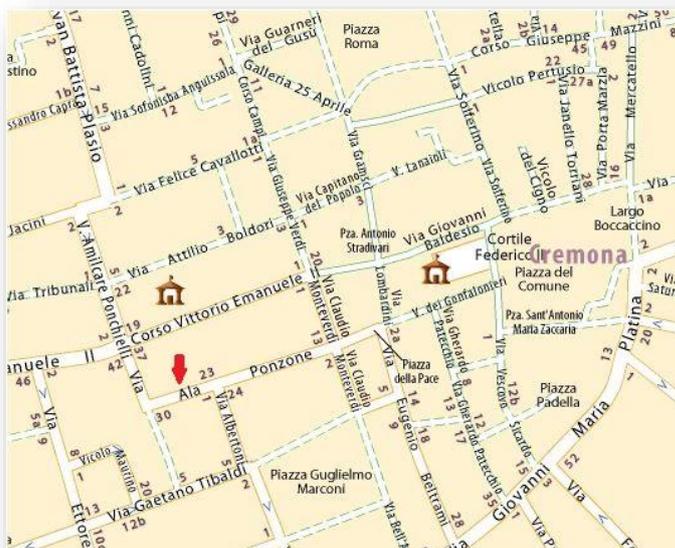
per operatori e attività

per operatori e attività

per gestione e selezione personale

per amministrazione e contabilità

per comunicazioni su contratti e appalti



SERVIZI

SERVIZI DOMICILIARI

SAD - Servizio Assistenza Domiciliare anziani (*Servizio certificato UNI EN ISO 9001:2015*)

Cosa: Interventi socioassistenziali a domicilio di anziani, al fine di consentire il mantenimento della loro autonomia di vita e la permanenza nella loro abitazione e nel loro ambiente familiare e sociale, riducendo le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

A Chi: Persone anziane, con autonomia ridotta o compromessa, e nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione

SADH - Assistenza Domiciliare disabili (*Servizio certificato UNI EN ISO 9001:2015*)

Cosa: Interventi socioassistenziali a domicilio rivolti a persone con disabilità, per garantire la permanenza nel contesto naturale di vita, contrastare l'isolamento sociale e favorire la partecipazione alla vita sociale e culturale della propria comunità. Il servizio è anche finalizzato a diminuire il carico assistenziale nei prestatori di cure e a migliorare la qualità di vita per i familiari del disabile.

A Chi: Alle persone disabili e alle loro famiglie.

Assistenza Domiciliare Minori (ADM)

Cosa: Interventi di tipo educativo prevalentemente a domicilio, ma anche nei luoghi in cui si svolge in modo significativo la vita sociale e relazionale del minore.

A Chi: Minori in situazioni di disagio sociale ed a rischio di emarginazione e le loro famiglie, quando queste si trovino in difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali ed educative per impedimenti oggettivi (temporanei o strutturali), per deprivazione socioeconomica e culturale, per limitazioni fisiche o psichiche

Assistenza domiciliare educativa adulti

Cosa: L'Assistenza Domiciliari Educativa Adulti (ADEA) è l'estensione del servizio ADM ai soggetti adulti che necessitano di un intervento educativo al domicilio attuato da un educatore professionale.

SERVIZI SCOLASTICI

Servizio di assistenza all'autonomia personale – SAAP (*Servizio certificato UNI EN ISO 9001:2015*)

Cosa: Interventi educativi ed assistenziali per favorire l'autonomia, la comunicazione e l'integrazione di alunni disabili attraverso una progettazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari e sociali.

A chi: Alunni in situazione di handicap fisico, psichico e sensoriale inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado.

Altri servizi

- Laboratori scolastici: musica, manipolazione, psicomotricità
- Attività di laboratorio per bambini autistici
- Attività di pre/post scuola
- Assistenza scolastica nel tempo mensa
- Servizio di Orientamento scolastico e Community maker

SERVIZI SUL TERRITORIO

 Comunità Educative Minori

Cosa: La Comunità educativa è un servizio di tipo **residenziale**, sostituto temporaneo dell'ambiente familiare. Svolge una funzione di sostegno educativo e psicologico e adotta un metodo di lavoro centrato sulle relazioni interpersonali ed affettive, sull'accoglienza, sull'apertura al territorio.

La Comunità si pone l'obiettivo di:

- Fornire al minore in situazione di abbandono familiare, di svantaggio socioculturale e/o con problemi di ordine relazionale-comportamentale-psicologico, condizioni di vita per quanto possibile normali e gratificanti all'interno di un contesto di tipo familiare
- Consentire l'equilibrato sviluppo dei processi emotivi, affettivi ed intellettivi
- Garantire un'adeguata maturazione psicologica
- Assicurare il soddisfacimento dei suoi bisogni di identificazione, di costruzione dell'individualità, di relazione ed integrazione sociale, di espressione, di autonomia e di riservatezza.

A chi: Minori che si trovano in situazione di abbandono familiare, di svantaggio socioculturale e/o con problemi di ordine relazionale-comportamentale-psicologico

Dove:

Comunità Educativa Minori Barbieri 3 – Via Aselli 17 – Cremona (**certificato UNI EN ISO 9001:2015**)
Comunità Educativa Sentiero 1 – Via Spinadesco 13 – Loc. Cavatigozzi - Cremona

 Servizio di accoglienza per genitori con figli

Cosa: servizio di accoglienza rivolto a donne con figli, o in gravidanza, in condizioni di fragilità, di disagio psico sociale o che provengano da situazioni di maltrattamento.

La sua mission è offrire alle donne ospiti un ambiente di vita sereno ed accogliente, che possa garantire gli spazi, i tempi e gli strumenti necessari per lo sviluppo della loro personalità individuale e del loro rapporto con i figli e per ridefinire in modo consapevole il proprio progetto di vita.

A chi: donne con figli, o in gravidanza, in condizioni di fragilità, di disagio psico sociale o che provengano da situazioni di maltrattamento.

Dove: Il Sentiero di Maia – Via Ala Ponzone 25– Cremona

 Asilo Nido

Cosa: L'Asilo Nido è un servizio socioeducativo che si rivolge ai bambini, alle loro famiglie ed indirettamente a tutta la Comunità.

È un luogo dove i bambini possono trascorrere la giornata, accuditi da personale specializzato che cura la loro socializzazione e i processi di apprendimento in relazione alle caratteristiche di ciascuno.

Il suo obiettivo primario è dare un supporto alla famiglia nella cura dei figli per rendere conciliabili i tempi di vita e lavoro e collaborare per un equilibrato sviluppo fisico, psichico e sociale del bambino

L'Asilo Nido collabora inoltre con gli altri Servizi del territorio nella promozione della cultura dell'infanzia nella cittadinanza.

A chi: L'asilo nido accoglie bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni di vita.

Dove: Asilo Nido "Il Girasole" – P.zza Europa 6 – San Bassano (CR)

Progetti per l'autonomia

Cosa: i progetti per l'autonomia Sentiero sono un servizio per giovani neomaggiorenni, in età dai 18–25 anni con l'obiettivo di accompagnarli nel passaggio all'età adulta in un percorso di progressiva autonomia e inserimento sociale.

A chi: Giovani tra i 18 e i 25 anni, provenienti da situazioni di disagio di varia natura ma tali da consigliarne l'allontanamento dal nucleo d'origine, da situazioni di abbandono familiare, con difficoltà di inserimento nella società, con vissuti di sofferenza, solitudine, di violenza o di antisocialità.

Servizi di Homing

Cosa: Alloggi per l'autonomia e l'inclusione sociale, rivolti a persone o nuclei in condizione di fragilità socio-abitativa per le quali è possibile ipotizzare un'autonomia nel breve-medio periodo. Le persone sono inserite all'interno di un più ampio percorso di accompagnamento individuale e di reinserimento sociale attraverso l'attivazione di servizi flessibili di accompagnamento a intensità variabile.

A chi: persone in condizioni di marginalità, uscite da percorsi di accoglienza protetti, neomaggiorenni, nuclei mamma-bambino, ecc.

Servizio Incontri Protetti

Cosa: Gli incontri protetti (IP) costituiscono una modalità di contatto, tra minori e adulti di riferimento (genitori e/o membri della famiglia allargata), che prevede la presenza di una figura terza specializzata che assume una funzione di controllo, sostegno e facilitazione nella relazione tra minore e adulto. Possono essere disposti dall'Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario o Tribunale per i Minorenni) o essere attivati nell'ambito di una progettualità complessiva del Servizio Sociale sulla base di una valutazione professionale specifica.

A chi: Minori sottoposti a decreto dell'Autorità Giudiziaria o per i quali il Servizio Sociale valuti la necessità di uno spazio di osservazione della relazione.

RSA

Cosa: La R.S.A. è una struttura per anziani e soggetti non autosufficienti, che presentano gravi patologie e necessitano di assistenza e cura.

È finalizzata a fornire accoglimento, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale.

Sentiero fornisce servizi socioassistenziali ed infermieristici nei reparti, servizi ausiliari e di pulizia, servizi complementari, interventi riabilitativi, educativi e di animazione in strutture della provincia di Cremona e presso la RSA Belvedere di San Terenzo di Lericci (SP).

A chi: Anziani e soggetti non autosufficienti che richiedono trattamenti continui e un alto livello di assistenza, non praticabili a domicilio.

Centro Ricreativo Estivo Diurno

Cosa: Il Centro Ricreativo Diurno è una struttura organizzata per ospitare, nel corso di un'intera giornata, durante il periodo estivo bambini e ragazzi dai 7 ai 14 anni. Il servizio fornisce un supporto ludico-educativo alle famiglie nei mesi estivi e offre opportunità di aggregazione e socializzazione ai bambini attraverso proposte ricreative (gite, feste, ecc.), laboratori, attività sportive e di animazione.

A chi: A bambini e adolescenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado

Servizi di accoglienza rifugiati e migranti

Cosa: servizi diretti a rifugiati e migranti:

- Prima accoglienza a cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio: vitto e alloggio, assistenza alla persona, assistenza linguistica e culturale, orientamento al territorio, informazione su normative e obblighi di legge
- Servizio residenziale di pronto intervento a favore di minori stranieri non accompagnati: assistenza di base, protezione, formazione, inserimento socioculturale, supporto linguistico, legale e sanitario
- Progetti SAI accoglienza integrata a richiedenti asilo e rifugiati, accompagnamento sociale (conoscenza del territorio, accesso ai servizi locali), facilitazioni all'apprendimento linguistico e all'istruzione, informazioni legali su pratiche per il riconoscimento della protezione internazionale e sui diritti e doveri dei beneficiari in relazione al loro status o status di rifugiato

A chi: cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio, adulti e minori richiedenti asilo e rifugiati

Servizi di inserimenti lavorativo (attività di tipo B ex L. 381/91)

Cosa: Attività finalizzate alla creazione di opportunità lavorative a favore di persone svantaggiate, altrimenti escluse dal mercato del lavoro.

A chi: persone con svantaggi fisici o psichici, le ragazze madri, ex detenuti, ex tossicodipendenti, ecc. che hanno perso competenza e capacità di lavorare, ma che attraverso un adeguato sostegno ed accompagnamento, un percorso formativo e un progetto individualizzato di inserimento possono tornare ad essere lavoratori e cittadini a pieno titolo.

Servizi in accreditamento

Cosa: La Regione Lombardia ha introdotto, dal 2004, il voucher sociale: uno strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino, per mezzo del quale la singola persona o la famiglia può scegliere di avvalersi dei servizi della cooperativa sociale in base a requisiti di professionalità e affidabilità.

Sentiero è accreditato sul territorio per l'erogazione di:

- Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (SAAP)
- Servizio di Assistenza Domiciliare Minori (ADM)
- Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa Adulti (ADEA)
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)
- Interventi di sostegno alla domiciliarità (ISD)
- Servizi integrativi scolastici
- Servizi per la prima infanzia: Asili Nido
- Attività integrative disabili (AID)
- Alloggio per l'autonomia
- Servizio Incontri Protetti (SIP)
- Servizi di sostegno a progetti di contrasto alla povertà ed esclusione sociale

Sentiero aderisce inoltre alla **filiera di conciliazione** che comprende tutti i soggetti autorizzati a fornire i servizi previsti nelle politiche di conciliazione di Regione Lombardia.

COME ACCEDERE AI SERVIZI

Per informazioni sui servizi, le attività svolte e le modalità di accesso potete contattare i Coordinatori Responsabili:

Servizi accreditati area cremasca

Ass. Soc. Stefania Pino

tel 389 6008332 e-mail *gestionale1@coopsentiero.com*

Servizio di Assistenza all'Autonomia alunni disabili, Servizi scolastici e Servizi educativi domiciliari (ADM/ADMH):

Dott.sa Elisa Fontanella

tel 348 860580 e-mail *direzione@coopsentiero.com*

Dott.sa Valentina Musiu

tel 320 2739780 e-mail *valentina.musiu@coopsentiero.com*

Servizio Comunità Educative Minori:

Dott.sa Greta Melli

tel 349 5983477 e-mail *tecnico@coopsentiero.com*

Alloggio per l'autonomia Sentiero e comunità Il Sentiero di Maia

Giulia Cancelliere

tel 3200123884 e-mail *ilsentierodimaia@gmail.com*

Servizi in RSA:

Dott.sa Elisa Fontanella

tel 348 8605808 e-mail *direzione@coopsentiero.com*

IP Raffaella Portomeo

tel 327 1452173

Servizi di accoglienza cittadini stranieri e Servizi di homing

Carmine Lepiani

tel 3388188514 e-mail *cooperativasocialesentiero@gmail.com*

Asilo nido "Il Girasole"

Coordinatore del servizio: Rossella Arli

tel: 327 0661398 e-mail *nidogirasolessentiero@gmail.com*

 **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Sentiero gestisce le proprie attività con l'obiettivo di garantire:

- Professionalità degli operatori attraverso una valutazione/formazione periodica;
- Costante attenzione al benessere della persona;
- Puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- Verifica costante del lavoro svolto;
- Miglioramento continuo delle prestazioni.

La misurazione della qualità dei servizi erogati è uno degli aspetti fondamentali ai fini del miglioramento continuo che la cooperativa persegue. I risultati derivanti dall'attività di monitoraggio sono considerati elementi di analisi in sede di valutazione dei servizi.

PROCEDURE DI RECLAMO

Sentiero mette a disposizione dei propri utenti e dei loro familiari un apposito modulo per la presentazione di reclami o segnalazione di eventuali disservizi

Il modulo può essere presentato direttamente al Coordinatore responsabile servizio o fatto pervenire – per posta, via fax o e-mail – alla sede del servizio o a quella della Cooperativa Sentiero.

Il Coordinatore responsabile provvederà a rispondere entro 15 giorni, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i trattamenti di dati personali effettuati nell'ambito delle attività della Cooperativa avvengono nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679). Gli operatori sono tenuti al rispetto della massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti, in particolare quelle relative allo stato di salute ed altri dati sensibili.

Al momento dell'attivazione del servizio viene fornita all'utente un'informativa circa il trattamento dei suoi dati personali e ne viene richiesto esplicito consenso. I dati personali degli utenti vengono trattati per finalità strettamente connesse alla gestione delle prestazioni fornite, mediante modalità operative e strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'organizzazione del lavoro e le caratteristiche delle strutture che ospitano le attività di Sentiero e le modalità di erogazione del servizio rispettano le prescrizioni in tema di sicurezza e salute sul lavoro previste dalla normativa vigente.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al **31/12/2025**

Potrà subire comunque aggiornamenti ed integrazioni nel caso di cambiamento delle modalità operative dei servizi, di accesso alle prestazioni e delle normative di riferimento.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.



Forma giuridica: Società Cooperativa Sociale.

Data di Costituzione: 23.09.1983

Durata / Termine: 31.12.2080

C.F./ P.IVA/ Iscr. Reg Imprese N. 00773140199

Iscrizione CC.II.AA Cremona - numero REA CR: 11616

Iscrizione al Registro Prefettizio: N. 99 Sez. II - N. 14 Sez. VIII

Iscrizione Albo Regionale Cooperative Sociali: Data iscrizione 09/09/1998 Sez. A-B

Iscrizione Albo Nazionale delle Cooperative Sociali: n° A112554 in data 17.03.2005