



# SOLELUNA

**Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.**

## **SERVIZIO DI TRASPORTO ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP CARTA DEI SERVIZI OFFERTI DALLA DITTA**

Società Cooperativa Sociale SoleLuna Onlus

Sede legale sita in Sciacca, via Cappuccini n. 73

Tel. 3911177409 fax 0925.24389

e-mail [soleluna.sciacca@libero.it](mailto:soleluna.sciacca@libero.it)

Pec: [soleluna@pec.confcooperative.it](mailto:soleluna@pec.confcooperative.it)

### **1) Ubicazione degli uffici e delle sedi operative con l'indicazione degli orari di apertura e di chiusura**

Sede ubicata in Sciacca, via Meli n°77/79, orari di apertura al pubblico dalle ore 15,00 alle ore 18,00 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì, escluse le festività nazionali e locali.

### **2) Mission**

La Cooperativa Sociale ONLUS SOLELUNA persegue finalità di rilevanza sociale e sociosanitaria, alberghiera e riabilitativa, ed ha lo scopo di offrire assistenza nei confronti di disabili e di persone anziane in stato di non autosufficienza. Inoltre svolge la propria attività sociale, socio-sanitaria e sanitaria di natura domiciliare, territoriale, residenziale e ambulatoriale, alberghiera e riabilitativa, a favore dei soggetti disabili ed anziani del proprio territorio.

Oltre alle succitate prestazioni, la Cooperativa eroga servizi e prestazioni di assistenza socio-sanitaria in regime domiciliare a beneficio di persone anziane e non, in condizioni di indigenza e a rischio di emarginazione sociale.

SOLELUNA Cooperativa Sociale Onlus non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità prevalente, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale.

La Cooperativa, nel perseguimento dello scopo mutualistico, svolge la propria mission erogando servizi alla persona attraverso la promozione e la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi, ricreativi, culturali e sportivi.

Al centro del servizio si pone la persona e la famiglia con la pluridimensionalità che le contraddistinguono nella complessa società contemporanea.

### **3) Principi del servizio, diritti e doveri degli utenti**

I principi e valori che ispirano l'organizzazione del servizio e l'erogazione delle prestazioni, nonché i rapporti con il cittadino rispettano la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, in particolare:

Uguaglianza: i cittadini/utenti non possono essere soggetti a nessuna discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. L'uguaglianza dei cittadini non è intesa solamente come uniformità ma è sempre salvaguardata l'individualità del singolo ospite. Continuità: l'organizzazione garantisce la

continuità e regolarità delle prestazioni come previsto dal bando di accreditamento. Imparzialità: nell'erogazione del servizio gli operatori garantiscono agli utenti imparzialità e neutralità.

Efficacia, efficienza, economicità: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una sempre migliore qualità. Partecipazione: l'utente ha il diritto di contribuire e partecipare al miglioramento della qualità dei servizi offerti, mediante critiche, osservazioni e suggerimenti. Inoltre il cittadino/utente ha il diritto di poter accedere a tutte le informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda, ai sensi della legislazione vigente. Libertà di scelta: viene garantito all'utente il rispetto del diritto di scelta, nei limiti consentiti dalla legge vigente. Responsabilità: gli Operatori garantiscono senso di responsabilità nei confronti del cittadino/utente, dell'Ente e della comunità sociale.

#### **4) Descrizione sommaria dell'esperienza maturata nel servizio di riferimento ovvero nell'area di intervento (assistenza all'handicap)**

I soci e i collaboratori della cooperativa sono in possesso di esperienza certificata pluriennale maturata nei servizi socio-sanitari e psicopedagogici in ambito ospedaliero ed extra-ospedaliero rivolta a inabili fisici, psichici, con handicap sensoriale della vista e dell'udito, ed esperienza di assistenza alla comunicazione scolastica in favore di soggetti in situazione di handicap sensoriali. La cooperativa collabora con diverse associazioni di disabili e di anziani del territorio di Sciacca fornendo assistenza e servizi socio-sanitari alle persone diversamente abili afferenti a suddette associazioni a titolo gratuito.

La cooperativa dal 2010 svolge attività per disabili per conto del comune di Sciacca - assistenza domiciliare disabili - . Anno scolastico 2012-2013 a tutt'oggi svolge Autonomia e Comunicazione alunni disabili , Assistenza Igienico Sanitaria, assistenza domiciliare minori igienico sanitaria, Educatori - accompagnamento e trasporto disabili nelle scuole, per la provincia di Agrigento e per il comune di Sciacca.

#### **5) Descrizione degli eventuali servizi migliorativi ed aggiuntivi offerti:**

Tipologie di attività:

- Ludico- ricreativa
- Riabilitativa
- Continuità pedagogica e relazionale
- Prestazioni infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali
- Disponibilità di pulmini per disabili con pedana elettrica per carrozzine.

#### **6) Operatori impiegati**

- Infermieri;
- Operatori Socio Assistenziali
- Operatori Socio Sanitari;
- Educatori Professionali
- Terapisti della Riabilitazione;
- Autisti;
- Assistenti Sociali;
- Psicologi;
- Pedagogisti.

Tutti gli operatori impiegati nell'espletamento del servizio sono muniti di titolo specifico di qualifica professionale conforme alla vigente normativa e alle mansioni espletate e, ove previsto, regolare iscrizione all'albo professionale.

Tutti gli operatori assolveranno con impegno e diligenza le loro mansioni, favorendo a tutti i livelli un clima di reale e responsabile collaborazione in armonia con gli scopi che la Cooperativa persegue.

La Cooperativa garantisce la copertura assicurativa e previdenziale degli operatori in dipendenza del servizio prestato, sia durante lo svolgimento dell'attività professionale che durante il percorso da effettuare nello svolgimento dell'attività, esonerando il comune da ogni responsabilità.

Tutto il personale utilizzato sarà munito di tesserino di riconoscimento rilasciato dal responsabile della Cooperativa e vidimato dal responsabile dell'ufficio comunale competente.

La Cooperativa, nello svolgimento delle attività, può avvalersi di volontari, a supporto dell'attività assistenziale. La Cooperativa risponde a tutti gli effetti dell'opera prestata da volontari assicurando detti operatori contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività stessa nonché per la responsabilità civile verso terzi, oltre al rimborso delle spese da questi effettivamente sostenute, senza l'assunzione di alcuna forma di rapporto contrattuale di tipo professionale e senza corresponsione di alcun compenso. I volontari non possono tuttavia essere impiegati in via sostitutiva rispetto ai parametri di impiego degli operatori previsti dallo standard convenzionato. La presenza di volontari sarà quindi essere complementare, gratuita e professionalmente qualificata. Le prestazioni dei volontari non concorrono alla determinazione del costo del servizio, ad eccezione degli oneri sopra riportati ed appositamente documentati.

La Cooperativa al fine di garantire il servizio si impegna a disporre di tutto il materiale necessario per l'erogazione delle prestazioni previste.

#### **7) Standard di qualità**

La cooperativa si attiva affinché la qualità dei servizi offerti sia perseguita attraverso un continuo processo di miglioramento, adeguandosi continuamente alla realtà dei bisogni emergenti. Gli aspetti essenziali della qualità sono:

- capacità relazionale dell'operatore con il paziente nella prospettiva di promuovere l'autonomia (condivisione, empatia, discrezione, rispetto, competenza ecc.)
- caratteristiche dell'organizzazione: partecipazione degli operatori ai processi decisionali, flessibilità, trasparenza ecc.)
- partnership operativa ed integrazione a rete tra i diversi soggetti di welfare e tra le diverse risorse sociali sul territorio.

**8) Strumenti per la qualità** Poiché la qualità è un processo dinamico, anche gli strumenti da utilizzare devono essere costantemente adeguati. Allo stato attuale si evidenzia:

#### **Formazione:**

- per l'operatore come per il volontario per il raggiungimento di un buon livello operativo e organizzativo.

#### **Cooperazione:**

- l'adesione a organismi di coordinamento e l'uso dei centri di servizio consente il confronto costante e quindi l'adozione di buone pratiche.

#### **Adesione alla normativa:**

- Coordinamento tra sociale e sanitario;
- Definizione degli standard regionali e loro omogeneizzazione a livello nazionale;
- Verifica dei requisiti di legittimità nelle iscrizioni agli Albi regionali;
- Iscrizioni negli Albi adeguati all'attività svolta.

#### **Autoregolamentazione:**

La Cooperativa si impegna a misurare i propri servizi secondo gli indici di seguito riportati.

**9) Modalità di raccordo della gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio:**

Contatti con l'Utente ed il suo caregiver e con l'Assistente Sociale di riferimento, saranno effettuati a scadenze programmate (alla presa in carico, a date successive concordate e quando necessario).

**10) Suggerimenti e reclami**

SOLELUNA si pone il problema della tutela e della verifica della qualità delle prestazioni erogate attraverso il controllo interno e i suggerimenti e i reclami dei cittadini. Per sporgere reclamo o offrire un suggerimento esiste uno specifico modulo a disposizione presso l'ufficio della Cooperativa o direttamente dai coordinatori dei servizi. I responsabili dei servizi si impegnano a condurre un'approfondita indagine al fine di individuare e correggere le cause del disagio segnalate. L'esito degli accertamenti compiuti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze verranno comunicate in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza (D.Lgs. 196 /2003). Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica dei servizi, viene definito annualmente il piano di miglioramento.

Si Allega Modulo

**Data 12/05/2026**

**Firma del Legale rappresentante**

  
**SOLELUNA**  
Società Cooperativa sociale D.N.L.U.S.  
Sede Legale: Via Cappuccini, 73 - 02018 Sciacca (AG)  
Comunità Alleggio "Maria SS del Soccorso"  
Sede Operativa: Via Mellè, 77/79 - 02018 Sciacca (AG)  
Cod. Fisc. - Part. IVA 02239790849

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Cooperativa Sociale  
"SOLELUNA"

Tel. 3911177409 e-MAIL :soleluna.sciacca@libero.it

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

Il questionario viene compilato da:    Genitore  Tutore

01 – Viene seguito sempre da uno stesso operatore oppure da più operatori?

Uno

DUE

Più VOLTE

02- Come valuta la professionalità e competenza dell'operatore del servizio?

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

03- Come valuta il supporto dell'operatore del servizio rispetto alle sue esigenze?

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

04-Come valuta la puntualità dell'operatore nell'erogazione del servizio?

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

04-Il tempo impiegato dall'operatore per svolgere le prestazioni è adeguato rispetto ai suoi bisogni?

SI

NO

05- Ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?

SI

NO

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 autorizzo la Cooperativa "SOLELUNA" Società Cooperativa Sociale al trattamento dei dati di cui sopra.

MODULO PER APPREZZAMENTI O RECLAMI

Cooperativa "SOLELUNA Società Cooperativa Sociale"

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del servizio

della Direzione

Io sottoscritto ..... in qualità di

.....

(specificare se Familiare di riferimento ; Tutor Legale ; Amministratore di sostegno ; Altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome .....

- Intendo esporre la seguente lamentela: .....

.....

- Intendo esprimere il seguente apprezzamento:

.....

.....

Data:..... Firma leggibile . .....

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 autorizzo la Cooperativa SOLELUNA Società Cooperativa Sociale al trattamento dei dati di cui sopra. Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità:

• Posta elettronica: [soleluna.sciacca@libero.it](mailto:soleluna.sciacca@libero.it)

• Pec. : [soleluna@pec.confcooperative.it](mailto:soleluna@pec.confcooperative.it)

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_