COOPERATIVA SOCIALE
SAN MARTINO

CARTA DEI SERVIZI

MAGGIO 2025

SOMMARIO

PRESENTAZIONE 3
MISSION 3
PRINCIPI E VALORI 3
METODOLOGIA D'INTERVENTO E APPROCCIO TEORICO 4
INTERVENTI SOCIOSANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI 4
INTERVENTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO 5
GOVERNANCE 5
PERSONALE 5
ACCESSIBILITÀ E TERRITORIO 5
SODDISFAZIONE, SUGGERIMENTI E RECLAMI 6
PRINCIPALI ESPERIENZE ATTIVE 6
QUALITA' 6

PRESENTAZIONE

La società “Cooperativa Sociale SAN MARTINO”, fondata nel 2002 e attiva nel territorio delle Province di Varese, Milano, Lecco e Como, è specializzata nel settore A) di cui alle Legge 381/91 ed in particolare nell’erogazione di servizi e interventi sociosanitari ed assistenziali, rivolti alla popolazione anziana, disabile e svantaggiata. È in quest’ambito che la società ha investito fin dalla sua fondazione le sue energie umane e professionali, consolidando ed affinando una metodologia d'intervento volta all'efficienza e all’efficacia e basata sulla qualità dell’organizzazione delle risorse e delle prestazioni. Recentemente, ovvero solo nel 2019, ha adeguato il proprio Statuto attivando anche il settore B) della citata Legge 381, per mettere a frutto la propria esperienza gestionale residenziale nella conduzione delle Residenze Universitarie, grazie alla quale attiva progetti di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.
SAN MARTINO ha sede legale e operativa in Gallarate (VA) in via XX Settembre, 6, ed è costituita nella forma di “cooperativa sociale” di tipo A e B, iscritta all’Albo Provinciale delle cooperative sociali, numero progressivo 773, nonché all’Albo Nazionale degli Enti Mutualistici al n. A117188 ed infine al RUNTS rep. 136104. È amministrata da un Consiglio di Amministrazione e aderisce ad AGCI-Lombardia, con iscrizione n. 13701.
La Cooperativa, conformemente all’articolo 1 della Legge 381/1991, non ha fine di lucro, è retta da scopo mutualistico e svolge la propria attività in funzione dell’oggetto sociale, secondo regole e criteri di svolgimento discussi ed approvati dall’assemblea dei soci.

MISSION

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini, attraverso attività di gestione di servizi sociosanitari ed educativi realizzati in via prioritaria, anche se non esclusiva, alle persone che, per difficoltà personali o menomazioni psicofisiche derivanti da stati patologici o dall’età, abbiano bisogno di sostituzione, assistenza o custodia nel compimento degli atti della vita quotidiana, nonché ai loro familiari o *caregiver*.
Gli scopi sociali vengono perseguiti anche mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, del volontariato e degli enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo l’autogestione responsabile dell’impresa grazie all’apporto dei soci lavoratori. SAN MARTINO intende realizzare la mutualità interna fra i propri soci ed esterna nei confronti delle persone a cui sono indirizzati i servizi, realizzando forme di assistenza sociosanitarie, educative e di empowerment. Il nostro impegno nei confronti degli enti con cui collaboriamo prevede una piena disponibilità al supporto, alla progettazione costante e alla collaborazione attiva, in un’ottica di *welfare mix* che riconosce e valorizza la governance dell’ente pubblico, in sinergia con le competenze tecniche e la flessibilità operativa del privato sociale.

PRINCIPI E VALORI

Il fine ultimo di ogni intervento è l'interesse dell’utente, ovvero il benessere delle Persone che supportiamo ed assistiamo. Al centro di ogni nostro intervento c’è sempre la **cura della persona**, attorno cui si muove tutta l’organizzazione, nella prospettiva di un’efficace risposta ai bisogni e di un cambiamento positivo verso uno stato di maggior benessere e di empowerment personale.
L'attenzione verso le persone a noi affidate non è solo un'enunciazione, ma una strategia di successo che guida continuamente le decisioni e che si concretizza con il rispetto dei requisiti normativi in merito ai livelli di assistenza, con l'attenzione posta nella scelta dei profili minimi del personale in servizio e con un atteggiamento complessivamente responsabile e rispettoso delle norme vigenti.
Per il raggiungimento degli scopi indicati, la cooperativa è anche impegnata ad integrare la propria attività, in modo permanente o secondo contingenti opportunità, con quella di altri enti cooperativi, promuovendo e aderendo a consorzi e ad altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo.

METODOLOGIA D'INTERVENTO E APPROCCIO TEORICO

Per la progettazione e gestione dei nostri interventi collaboriamo e ci integriamo con i Servizi Sociali e Territoriali, le Istituzioni e le realtà del privato sociale, favorendo e promuovendo occasioni di confronto, nel rispetto dei compiti istituzionali e dei rispettivi mandati, al fine di realizzare servizi in una prospettiva di capitale sociale (centralità del territorio, produzione di visioni sociali, attivazione di responsabilità collettiva). Per lo sviluppo e l'orientamento di tali azioni partecipiamo ad occasioni di elaborazione e costruzione delle politiche sociali territoriali attraverso il **costante rapporto con enti locali**, cooperative e consorzi e attraverso la diffusione, tra gli addetti ai lavori e nella comunità, di una cultura ed una sensibilità necessarie a comprendere il senso del nostro intervento sociale rivolto ai soggetti più deboli. Per la verifica degli interventi, manteniamo una costante attenzione al lavoro con i singoli utenti, con i gruppi, le comunità locali, i territori, a partire da un definito impianto di valutazione e monitoraggio, capace di raccogliere esiti e percezioni dei differenti soggetti coinvolti.
SAN MARTINO promuove interventi che superino una logica puramente assistenzialistica per promuovere autonomia e responsabilizzazione del soggetto, che non è semplicemente il destinatario degli interventi ma il protagonista attivo della sua vita. L'approccio teorico si basa sui seguenti **principi fondamentali**:

1. ***Rispetto della persona***. Crediamo che ogni persona sia unica, il che comporta per l'operatore un atteggiamento scevro da giudizi, attento alla riservatezza delle informazioni e completamente personalizzato in funzione delle caratteristiche, dei bisogni e delle specificità del soggetto;
2. ***Diritto all'autodeterminazione***. L'operatore tutela e salvaguarda le capacità di scelta del soggetto, i suoi schemi di azione e i suoi tempi, e lavora per mettere in grado la persona e la sua famiglia di decidere rispetto alla propria vita, senza sostituirsi o creare dipendenza dall'operatore stesso.
3. ***Educabilità dell'essere umano***. Crediamo che in ogni persona vi sia un'intrinseca predisposizione ad apprendere e che la crescita sia un processo che non si arresta mai e che dura tutto l'arco della vita. In questa prospettiva, la terza età non è un punto di stasi ma una fase della vita in cui la persona vive cambiamenti profondi, che non vanno letti come declino ma in una prospettiva di sviluppo continuo e trasformazione; il ruolo dell'operatore, quindi, ha un importante valore di supporto, accompagnamento e stimolo alla conquista o riconquista di competenze, abilità e saperi.
4. ***Diritto a mantenere e sviluppare l'autonomia***. L'operatore lavora per la salvaguardia dell'autonomia residua dell'utente, agendo interventi riparativi e rieducativi per ripristinare le abilità presenti, valorizzando le risorse della persona e della rete familiare. La rete parentale, se presente, viene considerata la risorsa primaria, insieme alla rete di prossimità, di vicinato e del volontariato.

A) INTERVENTI SOCIOSANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI

Fin dalla sua fondazione, SAN MARTINO ha perseguito un indirizzo tecnico specifico, ovvero i **servizi sociosanitari ed assistenziali in favore di anziani**, in particolare presso residenze sanitarie assistenziali (RSA). Negli anni passati la cooperativa ha, inoltre, consolidato un'efficace metodologia di **intervento domiciliare con anziani** soli non autosufficienti o disabili, che comprende anche il supporto specialistico (psicosociale e pedagogico) alle famiglie e ai *caregiver* e un capillare lavoro di rete. In generale, per quanto attiene il settore A, la cooperativa ha per oggetto diretto e/o in appalto o convenzione con Enti Pubblici e Privati le seguenti attività sociosanitarie e/o educative, in riferimento agli ambiti di cui all'art. 1, comma 1a) della Legge 381/91 ("Disciplina delle cooperative sociali") una molteplicità di attività delle quali si segnalano quelle concretamente perseguite:

- assistenza domiciliare anche infermieristica o fisioterapica agli anziani, portatori di handicap, all'infanzia, agli infermi e alle altre persone svantaggiate;
- gestione di centri di accoglienza, case di riposo, RSA, centri di riabilitazione e centri socio educativi a favore di persone svantaggiate;
- attività ausiliarie, complementari e di assistenza ai servizi offerti, tra cui la formazione e la supervisione specifica.

B) INTERVENTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

Dal 2019 SAN MARTINO sta implementando il settore dell'**inserimento lavorativo di persone svantaggiate** o in situazioni di difficoltà personale ed emarginazione sociale; questa nuova area di attività trova una connessione funzionale con quanto già in essere, in quanto gli operatori impegnati negli interventi socioassistenziali ed educativi hanno competenze idonee per poter presiedere all'estensione e alla cura dei progetti di inserimento degli svantaggiati; inoltre molte delle attività complementari agli interventi sociosanitari, assistenziali ed educativi possono essere svolte dalle persone svantaggiate (pulizie, portierato, manutenzioni).
In generale, la cooperativa, per quanto attiene il settore B, ha per oggetto diretto e/o in appalto o convenzione con Enti Pubblici e Privati in genere, le seguenti attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, di cui all'art. 4 della predetta Legge:

- pulizia e sanificazione di ambienti e arredi, anche ricompresi in mansioni di custodia e portineria, di stazioni ecologiche o stabili;
- svolgimento presso strutture residenziali, quali R.S.A., ostelli, collegi, residenze per studenti e similari, della gestione dei servizi alberghieri, ovvero delle attività di pulizia, lavanderia, portierato e custodia, piccola manutenzione, manutenzione preventiva ed altre attività connesse;

GOVERNANCE

La società è guidata da un Consiglio di Amministrazione, coadiuvato nella gestione da Responsabili dei servizi che gestiscono le attività di tutti i lavoratori, dalla pianificazione delle risorse alla gestione organizzativa e contrattuale (selezioni, assunzioni, turni, modifiche, sostituzioni). Il CdA ha nominato un AD che gestisce le attività amministrative e finanziarie. È presente una figura contabile che si occupa dell'amministrazione. La gestione amministrativa si avvale anche di un Revisore legale e di un Collegio Sindacale. Un organo di vigilanza supporta le azioni di verifica ex Legge 231/01 e seguenti, un DPO vigila gli aspetti inerenti la Privacy. I soci partecipano attivamente alle molteplici équipe di coordinamento in cui vengono affrontati vari temi, sia inerenti al rapporto associativo o lavorativo, sia alla specifica attività lavorativa e alle mansioni affidate. Queste équipe sono tenute dei Responsabili dei Servizi e si svolgono direttamente nei cantieri, in locali messi a disposizione dai committenti, o oppure in sede operativa. In taluni casi, partecipa anche l'AD.

PERSONALE

Nella compagine societaria del settore A) *Interventi sociosanitari, assistenziali ed educativi* sono presenti differenti professionisti specifici in ambito sociosanitario, ovvero infermieri, ausiliari dell'assistenza, fisioterapisti, animatori e persone addette ai servizi generici. I lavoratori sono circa 120, perlopiù donne (80%) e molti sono di origine straniera. Nel settore B) *Interventi di inserimento lavorativo* i soci complessivi sono circa 25, di cui oltre il 30% svantaggiati.
La cooperativa garantisce percorsi formativi e di aggiornamento per gli operatori. Lo staff formativo è composto da un'equipe multidisciplinare di professionisti. All'occorrenza, vengono utilizzati docenti esterni o ci si riferisce a proposte formative istituzionali. La cooperativa sceglie di offrire percorsi formativi capaci di sostenere la qualità dell'intervento dell'operatore.

ACCESSIBILITÀ E TERRITORIO

La sede legale della cooperativa è a Gallarate, in via XX settembre, 6, mentre la sede operativa è in via Trento 6; telefono 0331.770032, fax 0331.776977; sito internet: www.cssm.it; e-mail amministrazione SAN MARTINO: info@cssm.it; PEC: cssm@plegalmail.it; Gli uffici sono aperti al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Per contatti, informazioni e appuntamenti, telefonare dalle ore 08.30 alle ore 17.30 da lunedì a venerdì. Gli enti di riferimento dispongono del numero mobile del Responsabile dei Servizi, attivo nei giorni feriali dalle 08.00 alle 19.00.

SODDISFAZIONE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il sistema di verifica **Customer Satisfaction** procede parallelamente alle altre attività e, come una bussola, può indicare le nuove e diverse vie da percorre o le sterzate da compiere, permettendo un continuo monitoraggio del servizio offerto. Le rilevazioni riguardano la soddisfazione dei clienti e degli operatori.
Per misurare la soddisfazione dell'Ente committente, SAN MARTINO ha implementato un sistema di rilevazione e monitoraggio che rileva l'affidabilità generale nella modalità di gestione dei servizi..

Periodicamente i dati di gradimento vengono presi in esame dagli organi direzionali, incrociati e riesaminati al fine di dedurne le strategie di miglioramento attivo da porre in essere. I dati sono pubblicati sul sito aziendale e le rilevazioni vengono effettuate nel pieno rispetto delle prerogative della privacy GDPR 679/16.
Per quanto concerne la soddisfazione degli operatori, SAN MARTINO rileva periodicamente il grado di benessere e soddisfazione degli operatori, soprattutto in occasione degli incontri formativi e di coordinamento, in modo da prevenire situazioni di *impasse* personale o *burnout* e promuovere, quindi, continuità e stabilità degli interventi.
Ogni cliente/utente potrà, inoltre, contattare direttamente l'Amministrazione per suggerimenti, segnalazioni, reclami attraverso un indirizzo mail appositamente dedicato: info@cssm.it.

PRINCIPALI ESPERIENZE ATTIVE

La sede operativa della cooperativa è a Gallarate, in via Trento 6, ma sono individuate anche unità locali ove vi sono le principali attività esterne, ovvero a Legnano, Oliveto Lario, per la gestione di RSA, tra le quali la RSA SAN GIORGIO, in accreditamento regionale per 59 ospiti, ma anche a Castellanza e Rovigo ove SAN MARTINO gestisce le residenze universitarie per un totale di circa 500 studenti.
Il fatturato relativo al settore A per gli interventi socio-sanitari è in deciso sviluppo: nel 2024 si passerà a quasi 4.800.000,00 euro, rispetto al 2.100,00 euro del 2023, grazie all'avviamento della conduzione della RSA SAN GIORGIO da Dicembre 2023. Il settore B è altrettanto in crescita, così si dovrebbe attestare in circa 1.000.000,00 euro, al netto della nuova attività di gestione di appartamenti per studenti in Milano. Nel frattempo, sono in progressivo sviluppo le attività presso la Comunità SAN GIORGIO in Oliveto Lario, per adulti in doppia diagnosi e minori (di prossima apertura), nonché la nuova Comunità Minori "IL RAMO", sempre presso le residenze SAN GIORGIO.

QUALITA'

SAN MARTINO sta concludendo il percorso di certificazione UNI EN ISO 9001: 2015