Società Cooperativa Sociale

Carta dei Servizi

**"Se riesco a guardare più lontano di chiunque altro,
è solo perché sono sulle spalle dei giganti"
(Isaac Newton)**

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi intende descrivere sinteticamente l'organizzazione della Cooperativa, gli ambiti di intervento, i centri di servizio, i principi e i valori che ne orientano il funzionamento, gli impegni del sistema qualità.

E' un patto che la cooperativa stringe con i propri utenti e rappresenta l'impegno a fornire loro buoni livelli di servizi. Contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione sia interno che esterno. La Carta dei Servizi della Cooperativa è frutto di un processo condiviso e compartecipato da parte del Presidente, della Direzione, dei Responsabili di Area e di tutti i soci.

Mission:

La Cooperativa Sociale L'Incontro stabilisce, attua e mantiene in modo documentato la propria politica – comprendente missione, visione e orientamenti strategici – assicurando la piena coerenza con le finalità e il contesto dell'organizzazione, e il costante supporto ai propri indirizzi strategici di sviluppo. La Cooperativa promuovere la crescita umana e l'inclusione sociale delle persone, ispirandosi ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità e valorizzazione delle risorse umane. Tale impegno si traduce nella progettazione e gestione di servizi sociali, socio-sanitari ed educativi orientati alla persona, finalizzati a soddisfare in modo appropriato i bisogni di relazione, sociali e socio-sanitari e le aspettative degli utenti, dei familiari, della comunità e di tutte le parti interessate. La Cooperativa riconosce la centralità della persona assistita e si impegna a garantire la presa in carico globale, promuovendo la cooperazione tra professionisti e servizi, il rafforzamento dell'innovazione, nel rispetto dei principi di equità, accessibilità e continuità dell'assistenza. In coerenza con i propri indirizzi strategici, L'Incontro definisce un quadro di riferimento per la qualità, orientato alla misurazione e al miglioramento continuo, appropriatezza ed esiti delle prestazioni, assicurando il coinvolgimento attivo del personale e la valorizzazione delle competenze professionali attraverso formazione continua e sviluppo organizzativo. La Direzione si impegna inoltre a garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione, perseguendo standard elevati di qualità, sicurezza e affidabilità dei servizi erogati, in un'ottica di responsabilità sociale e di benessere diffuso per i soci, gli operatori e la comunità nel suo complesso.

Vision:

Sulla base dell'esperienza degli ultimi anni la Cooperativa ha delineato le seguenti linee guida di azione del settore :

Dimensione della Cooperativa

Territorialità

Specializzazione e Percorso Qualità

Valorizzazione Risorse Umane

Collaborazione con altre Cooperative ed Associazioni (Lavoro in rete)

DIMENSIONE: L'orientamento della Cooperativa è quello di trovare una dimensione compatibile e soprattutto comprensibile ai soci, tale sistema di rapporti fondato sulla partecipazione attiva e democratica è da considerarsi come elemento strutturale di qualità per le imprese che per loro natura sono chiamate a produrre rapporti e relazioni positive con le persone, pertanto l'obiettivo è quello di attestarci come struttura medio-grande , agile nella gestione attivando a seconda dei casi processi di moltiplicazione di cooperative e/o di integrazione consortile.

TERRITORIALITÀ: Il legame che ormai coinvolge la nostra struttura con il territorio è forte e longevo, ma per far sì che si possano fronteggiare giornalmente i bisogni dei cittadini occorre sviluppare un' azione costante di costruzione e radicamento di rapporti con i cittadini, con gruppi sociali e con le istituzioni finalizzate al perseguimento della formazione umana e all'integrazione Sociale, la nostra formula imprenditoriale diventa quindi un mix di solidarietà nei confronti dei cittadini e lo sviluppo economico, commerciale della Cooperativa.

SPECIALIZZAZIONE E PERCORSO QUALITÀ:La strategia aziendale presente e futura è quella orientata ad organizzare competenze e capacità di gestione complessiva ed evitare di svolgere mera ed indifferenziata

prestazione di manodopera a favore di enti pubblici ed altri soggetti committenti. La modalità di gestione orientata alla qualità del servizio si sviluppa attraverso l'analisi del contesto esterno ed interno alla organizzazione nonché all'analisi dei rischi e delle opportunità che da esso derivano.

VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE: La Cooperativa punta alla costante crescita dei soci lavoratori sia dal punto di vista professionale sia per quello contrattuale , è pertanto importante lavorare contemporaneamente sulla formazione permanente dei Soci e sulla responsabilizzazione dei ruoli.

COLLABORAZIONI CON ALTRE COOPERATIVE ED ASSOCIAZIONI: La collaborazione tra Cooperative e Associazioni hanno degli aspetti fondamentali e strategici del nostro cammino. L'impegno prioritario è quello di evitare di arrecare danno ad altre cooperative, aderendo a logiche di concorrenzialità deleterie allo sviluppo del settore. L'impegno futuro è quello di rafforzare le varie forme di collaborazione operativa e di integrazione contestuale, nonché una costante azione orientata alla formazione di un'unica Cooperazione, dimostrando così nei fatti il superamento di una concezione aziendale egoistica ed egocentrica.

IDENTITA'

La Cooperativa Sociale "L'Incontro" nasce nel 1985, opera prevalentemente sul territorio della Valnerina , erogando servizi alla persona nelle aree dei Minori, Disabili, Anziani in convenzione con la USL UMBRIA 2 e gli EE. LL. territoriali, collabora con soggetti del Privato Sociale, le Associazioni di Familiari e quelle di categoria.

Dal 2005 la cooperativa ha un sistema di qualità secondo la norma ISO 9001, certificato dal KIWA , per i servizi di progettazione ed erogazione degli interventi socio-educativi ,socio-sanitari, residenziali e semiresidenziali, collettivi e individuali.

Accanto agli interventi tradizionalmente volti al sostegno e supporto della persona in difficoltà, "L'Incontro" per esprimere al meglio il senso di identità ed appartenenza al territorio, intende accogliere e sostenere nuove idee progettuali mirate alla promozione e valorizzazione dell'individuo e a beneficio dell'intera comunità.

A tutt'oggi la Cooperativa è impegnata nelle seguenti aree di intervento:

I Area Anziani

I Area Minori

I Area Disabili

Servizi di Accoglienza , Portierato e Centralino

Servizi di Pulizia e Sanificazione

Servizio di mense e ristorazione collettiva

AREA ANZIANI: Responsabile *Kety Salvi*

Servizio di Assistenza Domiciliare

Nei confronti degli Anziani soli ed autosufficienti, gli interventi sono volti al recupero delle relazioni interpersonali e sociali in genere ad azioni di stimolo per la cura e l'igiene personale, di supporto all'autonomia, integrazione e segretariato sociale e la prevenzione a possibili stati di abbandono e di istituzionalizzazione. Per quanto riguarda invece gli anziani in stato di maggiore bisogni con integrazione USL, l'intervento è finalizzato alla loro cura, favorendo il maggior recupero di autonomia possibile, garantendo contestualmente un valido supporto alla famiglia d'origine. Anche in questo caso l'intervento tende ad evitare o limitare l'internamento dei soggetti in ospedali o case di cura.

La nostra realtà territoriale risulta essere estremamente complessa in quanto la marginalità e l'isolamento sono insite nelle caratteristiche stesse di un territorio che per la sua natura tende ad ostacolare ogni forma e possibilità di aggregazione. La dispersione territoriale rappresenta un vincolo determinante da cui consegue carenza di stimoli, isolamento culturale ed emarginazione sociale. La misurata dotazione di servizi sociali e sanitari distribuiti nel

territorio non permette l'attivazione di reti informali di solidarietà che supporterebbero in modo qualitativo gli interventi a domicilio. La cooperativa si impegna pertanto a garantire la maggiore capillarità possibile sul territorio.

Responsabile personale O.S.S: *Kety Salvi*

Gli operatori socio-sanitari (OSS) qualificati per la cura e assistenza delle persone allettate o non autosufficienti, operano presso le strutture presenti sul territorio e convenzionate con la cooperativa, quali la Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A./RP) di Cascia Sant'Agostino che accoglie 20 utenti. Le mansioni svolte riguardano la tutela igienico-sanitaria degli ospiti, la vestizione, nutrizione, supporto alle attività di socializzazione ed integrazione, collaborazione nelle attività di mantenimento delle capacità psico-fisiche residue.

Profili delle Risorse Umane impiegate

Responsabili di Area/Assistente Sociale

Operatori Socio Assistenziali di base

Operatori socio sanitari (OSS)

Responsabile Struttura : Dott.ssa *Annamaria Latini*

Casa di Riposo - VILLA COSTANZA (San Lorenzo Nuovo -VT) : Mantenimento delle autonomie fisico e psico sociali della persona anziana accolta in struttura, mantenimento della compliance familiare. Attività formative, tendenti a favorire l'autonomia personale, finalizzate ad acquisire il miglior adattamento possibile ai vari momenti funzionali della giornata in relazione all'organizzazione temporale-sequenziale della giornata stessa e quindi ai ritmi giornalieri, all'accompagnamento nell'alimentazione, nell'abbigliamento, nella cura dell'igiene, nell'orientamento spazio-temporale, nel rapporto con l'ambiente esterno, attraverso interventi specifici di sostegno e di sviluppo.
La struttura costituisce uno dei servizi che offre una risposta socio-assistenziale al bisogno di tipo residenziale, tutelare, di autorealizzazione e di inclusione sociale dell'anziano, dando una risposta adeguata ad anziani autosufficienti e parzialmente non autosufficienti che richiedono garanzie di protezione nell'arco dell'intera giornata.

AREA MINORI: **Responsabile** *Michela Bovi*

Assistenza domiciliare socio-educativa: interventi volti a favorire l'integrazione e inclusione sociale, al raggiungimento e mantenimento di maggiori autonomie personali e sostegno scolastico**.**
Tali servizi sono gestiti in appalto per conto dei Comuni della Valnerina Zona Sociale n° 6 e USL UMBRIA 2.

Centro abilitativo agli apprendimenti: intervento abilitativo pomeridiano rivolto a minori con disturbo di Apprendimento (DSA) e/o disturbi cognitivi, in integrazione al trattamento riabilitativo logopedico.
Apertura tutti i pomeriggi dal Lunedì al Venerdì presso i locali della UODS di Norcia.
Tale servizio è gestito in appalto per conto della USL UMBRIA 2 distretto di Norcia. Le modalità di accesso al servizio sono stabilite dall' UODS di Norcia.

Centri estivi: centri per minori dai 3-12 anni in tutta la Zona Sociale 6 Valnerina e nel Comune di Trevi.
Vengono organizzati prevalentemente nel periodo di chiusura delle scuole e sono a carattere ludico-educativo, ed inclusivo .

Laboratorio Autismo : attività laboratoriali rivolti a minori affetti da autismo con operatori con specifica formazione.

Servizi Prima Infanzia: Asilo nido "La Foresta dei Sogni" via delle Ginestre (Santa Maria in Comune di Trevi.

L'obiettivo prioritario è quello di favorire un sano ed armonico sviluppo psicofisico per soddisfare alcuni bisogni fondamentali quali il poter disporre di cure,di alimentazione e di ambienti adeguati;utilizzare il gioco a fini conoscitivi e relazionali; stabilire una relazione significativa con una o più figure di riferimento. Promuovere l'autonomia che consiste nell'acquisire conoscenza e padronanza del proprio corpo; identificare e contenere le proprie emozioni ed i propri stati d'animo ed acquisire sicurezza e fiducia in se. Educare alla socialità che si realizza acquisendo fiducia nei confronti degli altri, capacità di stabilire rapporti di amicizia con coetanei e con adulti, il senso ed il rispetto delle

regole di convivenza. Educare alla consapevolezza ed al rispetto della diversità che consiste nel riconoscere le differenze individuali ed accettarle.

Organizzazione interna

L'Asilo Nido si articola di norma nelle seguenti sezioni:

Sezione Lattanti per bambini dai 4 ai 12 mesi

Sezione Semi Divezzi 12-24

Sezione Divezzi per bambini dai 24 ai 36 mesi

La struttura rimarrà aperta per undici mesi consecutivi da Settembre a Luglio,l'apertura per il mese di Agosto verrà effettuata su richiesta dei genitori. Verranno comunque rispettate le festività previste da calendario. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.00, l'orario di chiusura verrà prolungato alle ore 18:00 se si raggiungerà un numero pari al 50% dei bambini iscritti. Le fasce d'orario possibili di scelta sono: Mattina prima uscita 7.30 - 12.00 Mattina seconda uscita 7.30 - 14.00 Mattina terza uscita 7.30 - 16.00 Giornata intera 7.30 – 16.00.

"LA FORESTA DEI GIOCHI" – viale Lombrici snc, Norcia (centro socio-educativo)

Il Centro Socio Educativo "La Foresta dei Giochi" è uno spazio innovativo costruito in maniera dinamica e costruttiva, un luogo ideato come evoluzione di vecchi stereotipi quali l'oratorio tradizionalmente intesi in modo statico e monotono. Il Centro è suddiviso in aree dedicate, uno spazio da utilizzare sia il periodo invernale sia nel periodo estivo, anche per feste di compleanno o feste a tema. Oltre all'aiuto compiti si promuovono aspetti socio educativi ed aggregativi.

Obiettivi:

1.Offrire uno spazio di gioco e di crescita attraverso cui difendere, concretamente ed operativamente, l'inalienabile diritto al gioco.

2.Restituire autorevolezza ed importanza al gioco in quanto evento fondante per la pienezza dell'individuo;

3.Promuovere sul territorio la diffusione della cultura ludica e del gioco quale esercizio di libertà e di creatività ed in quanto intensa e pregnante opportunità di crescita individuale e sociale;

4.Offrire un luogo d'incontro tra ragazzi provenienti da culture ed esperienze diverse;

5.Proporre attività,spazi di ascolto e di autonomia che incidano positivamente.

6.Promuovere diritti e pratiche partecipative sollecitando il protagonismo attivo delle nuove generazioni;

7.Sollecitare la collettività nell'assunzione al fine di costruire e realizzare una città a misura di bambini.

DESTINATARI DEL PROGETTO*:*

Il progetto nasce da una esigenza concreta e realistica del territorio ed è rivolto alla fascia dei minori compresi tra i 3-6 anni e i 6-12 anni. Gli attori principali sono i bambini, ma contestualmente ne beneficiano anche le famiglie che non hanno altre possibilità alternative per la collocazione dei propri figli.

Profili delle Risorse Umane impiegate

Responsabile di Area

Animatori Socio- Educativi per Minori

Educatori Professionali

AREA DISABILI: Responsabile *Kety Salvi*

Assistenza domiciliare adulti: interventi volti alla cura e igiene della persona e del contesto di vita, segretariato sociale, supporto all'autonomia individuale e integrazione sociale.

Tali servizi sono gestiti in appalto e per conto dei Comuni della Valnerina Ambito Territoriale n° 6 e dell' Asl n°3.

Centri socio riabilitativi per disabili adulti

Sono centri diurni in convenzione con la ASL n° 3 ed i Comuni dell'Ambito Territoriale n° 6 Valnerina. Attualmente il servizio si articola in due laboratori nei quali vengono svolte attività di recupero, acquisizione e mantenimento di autonomie funzionali e sociali, di promozione alla vita relazionale e di cura della persona. Attraverso le varie attività proposte, come la manipolazione laboratoriale, la partecipazione a soggiorni marini o montani e agli eventi presenti sul territorio, gli utenti dei **Centri "L' Oasi" e "Tutti i Colori del Mondo",** hanno l'opportunità di incrementare i momenti di aggregazione, e potenziare le attività manipolative; prova tangibile risultano essere l'ottima fattura dei manufatti realizzati nei laboratori. Riuscire a commercializzare questi prodotti, rappresenta oggi per la nostra cooperativa uno degli obiettivi prioritari da perseguire.

Le modalità di accesso al servizio sono stabilite dalla ASL n° 3 distretto di Norcia.

Profili delle Risorse Umane impiegate

Responsabile di Area

Animatori Socio Educativi per Disabili

Operatori Socio Assistenziali Qualificati

Operatori socio sanitari (OSS)

"L'Oasi" in Piazzale Leone XIII snc 06043 (Cascia)

Giorni e Orari di apertura:
Lunedì: 9.00-17.00
Martedì: 9.00-17.00
Mercoledì: 9.00-17.00
Giovedì: 9.00 – 17.00
Venerdì: 9.00-17.00

"**Tutti i Colori del Mondo" viale Lombrici Snc (Norcia)**

Giorni e Orari di apertura:
Lunedì: 9.00 – 17.00
Martedì: 9.00-17.00
Mercoledì: 9.00 – 17.00
Giovedì: 9.00 – 17.00
Venerdì: 9.00 – 17.00

Comunità Famiglia Rd5.3 - Struttura "Dopo di Noi" - Loc. Roccaporena **(Cascia)**

La Casa Famiglia è autorizzata ad ospitare n° 8 disabili , privi di figure parentali di riferimento a ciclo continuato. L'obiettivo prioritario è quello di garantire una migliore qualità della vita, svolgimento e soddisfacimento delle ordinarie attività del quotidiano, opportunità di socializzazione e integrazione con il contesto sociale circostante di riferimento. Obiettivo del servizio è quello di accogliere la persona in un ambiente di tipo familiare , fornire sostegno materiale , relazionale e affettivo attraverso un percorso di recupero sociale e funzionale, in un contesto di appartenenza che eviti lo sradicamento dalla comunità di riferimento. La nostra realtà vuole costituire una alternativa che consenta all'ospite di vivere a proprio agio all'interno del suo spazio personale, con l'opportunità di condividere momenti comuni per la vita di relazione. Gli interventi a carattere assistenziale educativo nelle are della

salute e del benessere psico fisico, nella cura della persona e a supporto di tutti gli aspetti del quotidiano, terranno conto della specificità di ogni individuo accolto.

Destinatari:

- Sono ammessi soggetti disabili, soli o privi del necessario supporto assistenziale.
- Sono ammessi soggetti prevalentemente residenti presso l'ambito territoriale n°6 Valnerina
- Sono ammessi soggetti con caratteristiche compatibili a quelle del gruppo-ospiti già presente;

La Comunità Famiglia rifiuta ogni forma di autoritarismo e promuove la condivisione e la responsabilità secondo l'obiettivo di sviluppare le abilità del saper vivere insieme e di comunicare con gli altri.

Profili delle Risorse Umane impiegate

Responsabile Sanitario

Responsabile di Area

Operatori Socio Sanitari

Orario: Aperto H24

L'accesso al servizio può avvenire su richiesta esplicita da parte del Distretto n°1 USL UMBRIA 2, con il quale è in atto una convenzione per massimo 5 persone. Per le rimanenti i posti letto in subordine qualora i posti letto siano disponibili anche privati cittadini e/o altri distretti. La retta per le persone in convenzione ammonta ad € 62,96 die salvo integrazioni da parte del Comune, il rimanente è carico del Distretto inviante della Regione Umbria, per i posti privati la retta ammonta ad € 104,96 come per legge. La retta comprende genericamente i servizi assistenziali ed i servizi alberghieri. Ulteriori specifiche sono presenti all'interno del **Regolamento del Servizio.**

Gli indicatori riguardano il gradimento del servizio da parte dei principali Stakeolder che deve essere sempre sul grado positivo. Tenuta sotto controllo del 100% degli utenti su fattori inerenti la qualità della salute (cadute, lesione da pressione). Integrazione con il territorio e partecipazione costante alle attività del contesto comunitario di riferimento (attività culturali, edonistiche e religiose).

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA , PORTIERATO E CENTRALINO: Responsabile *Erika Olivieri*

Il servizio di accoglienza, portierato e centralino comprende una serie di attività legate alla gestione degli accessi, all'assistenza ai visitatori e alla gestione delle comunicazioni in un ambiente, che sia un'azienda, un condominio o un altro tipo di struttura. Questi servizi sono spesso forniti da personale qualificato che svolge un ruolo chiave nell'immagine e nel funzionamento dell'organizzazione.

Servizio di Accoglienza:

- Accoglie visitatori, clienti e fornitori, fornendo informazioni e assistenza.
- Fornisce indicazioni su orari, prezzi, eventi e regolamenti.
- Gestisce appuntamenti e registrazioni delle presenze.
- Rappresenta il primo punto di contatto con l'esterno, quindi deve essere cortese, professionale e competente.

Servizio di Portierato:

- Gestisce il controllo degli accessi, registrando ingressi e uscite.
- Vigila sulla sicurezza, prevenendo accessi non autorizzati e intervenendo in caso di emergenze.
- Può includere la gestione di parcheggi e spazi comuni.
- In alcuni casi, svolge anche mansioni di segreteria e gestione della corrispondenza.
- Il personale di portierato deve essere affidabile, sicuro e preparato per affrontare diverse situazioni.

Servizio di Centralino:

- Risponde al telefono, smista le chiamate e fornisce informazioni.
- È un altro punto di contatto importante con l'esterno, quindi richiede professionalità e cortesia.
- In alcune situazioni, può svolgere anche mansioni di segreteria.

In sintesi, i servizi di accoglienza, portierato e centralino sono fondamentali per creare una buona impressione, garantire la sicurezza e gestire efficacemente le comunicazioni in qualsiasi ambiente.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE : Responsabile *Persiani Cristina*

La cooperativa svolge servizi di detersione, sanificazione di qualsiasi ambiente: uffici, condomini, supermercati, scuole, aziende di trasporto pubblico, capannoni industriali, spazi aperti, laboratori, magazzini, officine, chiese, ristoranti, alberghi. La cooperativa è dotata di attrezzature, prodotti e macchinari all'avanguardia nel settore, che garantiscono la massima efficacia ed efficienza, sia per quanto riguarda le superfici orizzontali che quelle verticali.

SERVIZIO DI MENSE E RISTORAZIONE COLLETTIVA : Responsabile ***Bovi Michela e Salvi Kety:***

La cooperativa da anni gestisce servizi di ristorazione collettiva e garantisce un servizio di ristorazione di qualità che prendendosi cura delle esigenze di tutti.
Lo facciamo con servizi di ristorazione su misura che offrono qualità delle materie prime utilizzate, sicurezza alimentare e tutta la nostra esperienza nel settore. Le nostre soluzioni includono gestione diretta delle cucine, consegna dei pasti e altre numerose offerte.

BARRIERE LINGUISTICHE E SOCIO-CULTURALI:

Per ovviare alle eventuali barriere comunicative che possono venirsi a creare in una società sempre più multiculturale e multietnica mettiamo a disposizione, qualora si renda necessario, un esperto in lingue straniere o un mediatore culturale.

MODALITÀ' e GESTIONE dei RECLAMI

Il reclamo deve pervenire al Responsabile Qualità in qualsiasi forma o con una delle seguenti modalità:

Via e.mail: info@cooplincontro.it

PEC: cooplincontro@pec.it

Via posta: L'Incontro Società Cooperativa Sociale Viale Lombrici Snc, 06046 Norcia (PG)

tel:3357783607 - 0743/225109

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, comunque sottoscritto.

Ai reclami il Responsabile Qualità garantisce una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

Responsabile Qualità: Dott.ssa Bovi Michela

Il Presidente

(Carocci Costanza)

Rev. 6 Giugno 2025

ENGLISH VERSION:

INTRODUCTION

The Service Charter aims to provide a concise description of the Cooperative's organization, fields of intervention, service centers, the principles and values guiding its operations, and its quality system commitments.
It is an agreement that the Cooperative establishes with its users and represents the commitment to provide them with high levels of service. At the same time, it is an important communication tool both internally and externally.
The Cooperative's Service Charter is the result of a shared process involving the President, Management, Area Coordinators, and all members.

Mission

L'Incontro Social Cooperative establishes, implements, and maintains its policy—comprising mission, vision, and strategic directions—in a documented manner, ensuring full coherence with the organization's goals and context, and constant support to its strategic development guidelines.
The Cooperative promotes human development and social inclusion, inspired by the principles of mutuality, solidarity, democracy, and the valorization of human resources. This commitment is expressed through the planning and management of social, socio-health, and educational services oriented to the individual, aimed at meeting relational, social, and socio-health needs and the expectations of users, families, the community, and all stakeholders.
The Cooperative recognizes the centrality of the person and is committed to ensuring comprehensive care by promoting collaboration among professionals and services, strengthening innovation, and respecting the principles of equity, accessibility, and continuity of care.
In line with its strategic guidelines, L'Incontro defines a quality framework oriented toward measurement and continuous improvement, appropriateness, and service outcomes, ensuring active staff involvement and enhancement of professional skills through ongoing training and organizational development.
Management is also committed to ensuring the continuous improvement of the management system, pursuing high standards of quality, safety, and reliability in the services provided, with a view to social responsibility and collective well-being for members, workers, and the community as a whole.

Vision

Based on experience gained in recent years, the Cooperative has outlined the following guidelines for action:

- Cooperative Size
- Territorial Presence
- Specialization and Quality Pathways
- Enhancement of Human Resources
- Collaboration with Other Cooperatives and Associations (Network-based Work)

COOPERATIVE SIZE:
The Cooperative aims to maintain a size that is compatible with and easily understandable to its members. This system of relations, founded on active and democratic participation, is considered a structural element of quality for enterprises whose nature requires them to foster positive relationships with people. The objective is to consolidate our identity as a medium-large organization, agile in management, activating—depending on circumstances—processes of cooperative multiplication and/or consortium integration.

TERRITORIAL PRESENCE:
The bond between our organization and the territory is strong and long-standing. To meet citizens' daily needs, it is necessary to develop ongoing initiatives that strengthen relationships with individuals, social groups, and institutions, aiming to promote human development and social integration. Our entrepreneurial model is therefore a combination of solidarity toward citizens and the Cooperative's economic and commercial growth.

SPECIALIZATION AND QUALITY PATHWAYS:
The present and future business strategy focuses on organizing competencies and overall management capacity, avoiding the mere provision of undifferentiated labor for public agencies or other clients. Quality-oriented

management develops through the analysis of both internal and external contexts, along with the assessment of risks and opportunities.

ENHANCEMENT OF HUMAN RESOURCES:
The Cooperative is committed to the professional and contractual growth of its worker-members. Permanent training and the strengthening of individual roles are therefore considered essential.

COLLABORATION WITH OTHER COOPERATIVES AND ASSOCIATIONS:
Collaboration among Cooperatives and Associations represents a fundamental and strategic aspect of our evolution. A key priority is to avoid harming other cooperatives by engaging in harmful competitive practices. Our future commitment is to strengthen different forms of operational collaboration and contextual integration, as well as to work toward building a unified cooperative movement, thereby overcoming ego-centric and self-referential business perspectives.

IDENTITY

The Social Cooperative "L'Incontro," founded in 1985, operates mainly in the Valnerina area, providing personal services for Minors, Persons with Disabilities, and the Elderly, under agreement with USL UMBRIA 2 and local public authorities. It collaborates with Third Sector entities, Family Associations, and category associations.
Since 2005, the Cooperative has implemented a quality system compliant with ISO 9001, certified by KIWA, for the design and provision of socio-educational, socio-health, residential, semi-residential, collective, and individual services.

In addition to traditional interventions supporting individuals in need, "L'Incontro" seeks to embrace and promote new projects aimed at the development and enhancement of individuals and the benefit of the community as a whole.

The Cooperative is currently active in the following areas:

- Elderly Services
- Minor Services
- Disability Services
- Reception, Concierge, and Front Desk Services
- Cleaning and Sanitization Services
- Catering and Collective Meal Services

ELDERLY AREA — Coordinator: Kety Salvi

Home Care Services

For elderly individuals who are alone and self-sufficient, interventions aim to restore interpersonal and social relationships, stimulate personal care and hygiene, support autonomy, promote social integration, and prevent potential isolation or institutionalization.
For elderly individuals with higher needs (in coordination with the USL), the intervention focuses on care that promotes maximum recovery of autonomy, while supporting the family. These services aim to avoid or limit hospitalization or institutionalization.

The local context is complex due to marginality and isolation, characteristic of a territory that naturally hinders aggregation. Territorial dispersion results in a lack of stimulation, cultural isolation, and social marginalization. The limited availability of social and health services prevents the formation of informal support networks that could complement home care activities.
The Cooperative therefore ensures the greatest possible coverage of the territory.

Healthcare Assistants (O.S.S.) — Coordinator: Kety Salvi

Qualified socio-health operators provide care and assistance to bedridden or non-self-sufficient individuals within facilities affiliated with the Cooperative, such as the Residential Healthcare Facility (R.S.A./RP) in Cascia Sant'Agostino, which hosts 20 users. Responsibilities include hygiene care, dressing, nutrition, support in socialization and integration activities, and assistance in maintaining residual psycho-physical abilities.

Human Resource Profiles

- Area Coordinators / Social Workers
- Basic Social Care Operators
- Healthcare Assistants (OSS)

Residential Facility — "Villa Costanza" (San Lorenzo Nuovo - VT)

Director: Dr. Annamaria Latini

The facility aims to maintain the physical and psychosocial autonomy of elderly residents, while preserving family connections. It offers training activities that promote autonomy and help individuals adapt to daily routines, including personal hygiene, nutrition, clothing, spatial-temporal orientation, and interaction with the external environment.
It provides a socio-assistance response for residential, protective, and social inclusion needs, serving self-sufficient and partially non-self-sufficient elderly individuals who require daily protection.

MINORS AREA — Coordinator: Michela Bovi

Socio-Educational Home Care

Interventions promote integration and social inclusion, support personal autonomy, and provide academic support. These services are contracted by the Municipalities of Valnerina (Social Zone No. 6) and USL UMBRIA 2.

Learning Support Center

Afternoon habilitation for minors with Learning Disorders (DSA) and/or cognitive impairments, integrating speech therapy programs.
Open Monday to Friday at the UODS premises in Norcia.
The service is contracted by USL UMBRIA 2, Norcia district.

Summer Camps

Programs for children aged 3–12 across Social Zone 6 Valnerina and the Municipality of Trevi.
Activities are inclusive, recreational, and educational.

Autism Workshop

Laboratory activities for minors with autism, delivered by specifically trained staff.

Early Childhood Services — Nursery "La Foresta dei Sogni"

Santa Maria, Municipality of Trevi.

Objectives include promoting healthy psychosocial development, relational competence, autonomy, and socialization, as well as fostering emotional awareness and respect for individual differences.

Organization

Sections:

- Infants (4–12 months)
- Young Toddlers (12–24 months)
- Toddlers (24–36 months)

Open September–July, Monday to Friday, 7:30–16:00, with possible extension to 18:00.

“La Foresta dei Giochi” – Norcia

A dynamic socio-educational center designed as a modern alternative to traditional youth centers. It includes multiple dedicated areas and hosts homework support, social activities, and events.

Objectives include:

- Ensuring the right to play
- Promoting play as a foundational experience
- Encouraging cultural and social development
- Offering inclusive meeting spaces
- Enhancing autonomy and active participation
- Supporting a child-friendly community

Beneficiaries: children aged 3–6 and 6–12; families also benefit indirectly.

Human Resource Profiles

- Area Coordinator
- Socio-Educational Animators
- Professional Educators

DISABILITY AREA — Coordinator: Kety Salvi

Adult Home Care

Interventions include personal hygiene, home environment support, administrative assistance, and autonomy promotion.
Services contracted by Municipalities of Valnerina (Territorial Area No. 6) and ASL No. 3.

Day Rehabilitation Centers

Affiliated with ASL No. 3 and Municipalities of Valnerina Area No. 6.
Two laboratories operate with activities promoting functional and social autonomy, personal care, and community engagement. Users participate in workshops, outings, and local events.
The Cooperative seeks to develop commercial channels for the handcrafted products made by users.

Access criteria are defined by ASL No. 3 (Norcia district).

Human Resource Profiles

- Area Coordinator
- Socio-Educational Animators for Persons with Disabilities
- Qualified Social Care Operators
- Healthcare Assistants (OSS)

Centers:

“L’Oasi” – Cascia
“Tutti i Colori del Mondo” – Norcia
Both centers operate Monday–Friday, 9:00–17:00.

Family Home Rd5.3 – “Dopo di Noi” Facility — Roccaporena (Cascia)

Authorized for 8 residents with disabilities without parental support.
Objectives include improving quality of life, daily support, autonomy, social inclusion, and providing a family-like environment.
Care programs address health, psychosocial well-being, personal care, and daily life skills.

Eligibility

- Individuals with disabilities lacking adequate family support
- Preferably residents of Territorial Area No. 6
- Compatible with the existing group

The facility rejects authoritarian methods and promotes shared responsibility and communal living skills.

Human Resource Profiles

- Medical Coordinator
- Area Coordinator
- Healthcare Operators

Open 24/7.

Access may occur through USL UMBRIA 2 District No. 1 (agreement for up to 5 users) or privately (subject to availability).
Fees: €62.96/day for users under agreement; €104.96/day for private users.

Indicators include user satisfaction, health quality monitoring (falls, pressure sores), and territorial integration.

Reception, Concierge, and Front Desk Services — Coordinator: Erika Olivieri

These services include visitor support, access control, emergency management, communication handling, and representation of the organization’s public image.

Cleaning and Sanitization Services — Coordinator: Cristina Persiani

The Cooperative provides cleaning and sanitization for various environments, using modern equipment and certified products to ensure maximum efficiency.

Catering and Collective Meal Services — Coordinators: Michela Bovi and Kety Salvi

The Cooperative manages collective catering services, offering customized solutions with high-quality raw materials, food safety, and extensive experience. Services include kitchen management, meal delivery, and additional options.

Language and Socio-Cultural Barriers

Where needed, a foreign-language specialist or cultural mediator is provided to overcome communication difficulties in multicultural contexts.

COMPLAINT PROCEDURES

Complaints may be submitted to the Quality Manager in any form or through:

- Email: info@cooplincontro.it
- Certified Email (PEC): cooplincontro@pec.it
- Postal Mail:
  L'Incontro Social Cooperative
  Viale Lombrici Snc, 06046 Norcia (PG)
  Tel: 3357783607 — 0743/225109

Complaints may also be submitted in person by appointment.
A written response will be provided within 15 days.

Quality Manager: Dr. Michela Bovi

The President

(Costanza Carocci)

Rev. 6 — June 2025