

CARTA DEL SERVIZIO

Servizio di
Assistenza
Domiciliare

Informazioni sulla Cooperativa

La Cooperativa La Clessidra è la nostra sede legale e amministrativa, con il suo territorio regionale comprende i servizi di assistenza domiciliare, assistenza scolastica, assistenza domiciliare, Piani individualizzati per l'infanzia (Nidi d'infanzia) e day, piscina day, attività di



illacidro, dove abbiamo la lessidra opera in tutto il liva (Servizi di educativa ziani e disabili (Assistenza gio per anziani), nell'area regazione sociale, Spiaggia

CARTA DEL SERVIZIO



INDICE

1. PRINCIPI GENERALI	pag.
2. FINALITÀ	pag.
3. I DESTINATARI	pag.
4. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO	pag.
5. GLI INTERVENTI	pag.
6. IL PERSONALE	pag.
7. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	pag.
8. QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag.
9. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	PAG.
10. RECLAMI E SUGGERIMENTI	PAG.
11. FORMAZIONE DEL PERSONALE	PAG.
12. INDICI ED INDICATORI	PAG.
13. TUTELA DELLA PRIVACY	PAG.
14. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	pag.
15. AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO	...	pag.
16. SCHEDA INFORMATIVA SINTETICA DELLA DITTA	pag.

16. SCHEDA INFORMATIVA SINTETICA DELLA DITTA

Nome Ditta: Sede Operativa: Via: Telefono: Fax: Sito Email: Facebook	Soc. Coop. Soc. La Clessidra Villacidro San Gavino 27 0709334078 0709334078 www.cooperativvalaclessidra.it info@cooperativvalaclessidra.it https://www.facebook.com/La-Clessidra-Cooperativa-Sociale-519968741367718/				
ORARIO APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO SEGRETERIA					
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato domenica
11.00-13.00	15.00-18.00	11.00-13.00	15.00-18.00	su appunta-mento	CHIUSO

DOVERI

Rispetto degli accordi: gli/le utenti del servizio sono tenuti a rispettare sia gli accordi presi verbalmente che quelli presi per iscritto.

Disdetta tempestiva delle prestazioni: a prescindere dal motivo, se un/a utente non necessita o non desidera più riceveredelle prestazioni precedentemente concordate, è tenuto/a a disdire la prestazione.

15. AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni tre anni.

CARTA DEL SERVIZIO

1. PRINCIPI GENERALI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire il rispetto dei principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- **IMPARZIALITA'** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITA'** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- **DIRITTO DI SCELTA** Il cittadino è libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.
- **PARTECIPAZIONE** Agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

2. FINALITÀ

Migliorare la qualità di vita e il benessere psico-fisico della persona attraverso interventi e prestazioni socio assistenziali ad alto livello di competenza e professionalità.

3. I DESTINATARI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è una risposta efficace per le persone che, per diverse condizioni socio-psico-fisiche, si trovano in situazioni permanenti e/o di momentanea non autosufficienza e di dipendenza.

4. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte (può essere prevista anche la partecipazione di figure sanitarie appartenenti al servizio di medicina di base o altri servizi specialistici).

Il PAI verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione del PAI da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'operatore sociale. Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

14. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

DIRITTI

Diritto all'informazione: i/le cittadini/e hanno il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili sulla qualità e sulle modalità di erogazione delle prestazioni offerte dai singoli servizi, sui criteri di accesso e di utilizzo, nonché sull'eventuale obbligo di partecipazioni ai costi.

Diritto al rispetto della propria dignità personale: i/le cittadini/e che si rivolgono ai nostri servizi hanno il diritto di ricevere un trattamento attento e rispettoso che tuteli la propria dignità personale.

Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato: tutti/e gli/le utenti del servizio hanno il diritto allo stesso trattamento a parità di situazione di bisogno, senza privilegi o discriminazioni. Hanno anche il diritto ad un'elaborazione e gestione individualizzata del proprio programma di assistenza e sostegno, che tenga conto delle loro capacità e dei loro bisogni e desideri specifici.

Diritto alla partecipazione/condivisione: gli utenti dei nostri servizi hanno sin dall'inizio il diritto di partecipare e condividere le decisioni che riguardano la pianificazione, l'attuazione e la valutazione del proprio programma di assistenza e sostegno ed il coinvolgimento di altri servizi e professionisti.

Diritto alla Privacy: gli/le utenti dei nostri servizi hanno il diritto che i loro dati personali vengano trattati in modo riservato e responsabile, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy.

Diritto alla trasparenza: gli/le utenti dei nostri servizi hanno il diritto di essere informati sulle procedure e sulle modalità di decisione riguardanti la propria persona.

Diritto di accesso alla documentazione: gli/le utenti dei nostri Servizi hanno il diritto, nell'ambito della normativa vigente, di accedere alla documentazione ufficiale riguardante la loro persona o di richiederne copia.

Diritto di proposta e reclami: le persone che usufruiscono dei nostri servizi hanno il diritto di esprimere proposte di miglioramento o reclami in merito alla qualità dei servizi offerti. Questo è possibile sia oralmente, in colloquio diretto o telefonico, che per iscritto, per posta, fax o E-mail, con propria firma.

13. TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 sulla privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- Esecuzione della prestazione;
- Corretta compilazione della cartella utente;
- Svolgimento delle attività;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono trattati mediante idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della Visita domiciliare, all'Utente o al Familiare viene richiesto, attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

Nel rispetto della normativa sulla privacy, il personale non può fornire alcuna informazione telefonica relativa agli utenti afferenti al servizio.

La cooperativa è, inoltre, in possesso del Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati (D.P.S.), redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.

5. GLI INTERVENTI

Il **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE** prevede le seguenti prestazioni:

- **Prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente:** Aiuto per il governo dell'alloggio; Cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento agli ambienti di vita primari (camera, cucina, bagno); Lavaggio, stiratura e riordino della biancheria; Preparazione dei pasti; Acquisto generi alimentari, medicinali (su prescrizione medica), materiali igienico-sanitari; Indicazioni agli utenti sulle corrette norme igienico-sanitarie; Interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare: stimolo alla comunicazione ed alla socializzazione, coinvolgimento di parenti, amici, vicini aiuto nell'accesso alle strutture ricreative, sportive e culturali del territorio; Svolgimento di piccole commissioni; Disbrigo pratiche varie; Aiuto al mantenimento di abilità (uso del telefono, elettrodomestici, autobus, ecc.); Informazioni circa i servizi presenti sul territorio; Aiuto per un corretto utilizzo dell'eventuale servizio di telesoccorso; Ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno, compresa nelle competenze professionali del personale richiesto.
- **Prestazioni riferite alla persona nel proprio domicilio:** aiuto nelle attività della persona non autosufficiente; aiuto ad alzarsi dal letto; pulizia e cura personale, compreso prestazioni di podologia (cura ed igiene del piede); vestizione; assunzione dei pasti; corretta deambulazione; uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare; mobilizzazione della persona costretta a letto, aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria; prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione complementari alle attività assistenziali; rilevamento della temperatura e del polso, e assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione di sintomi e malattie; segnalazione agli operatori sanitari e sociali di anomalie evidenziate nel corso delle attività lavorative, e di problemi che comportino interventi e programmi esterni; aiuto in caso di ricovero ospedaliero (cambio di biancheria, disbrigo di pratiche urgenti, contatti con il personale sanitario, etc.).

6. IL PERSONALE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare prevede il coinvolgimento di diverse figure professionali.

- Referente Area Assistenza domiciliare
- Assistente sociale coordinatore
- Operatore socio sanitario (OSS)
- Assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (ADEST)
- Operatori ausiliari
- Educatori Professionali
- Consulente psicologo

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Periodicità di somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione	1 /anno
	% utenti cancellati dal servizio volontariamente	< 3 %
	Tempistica della comunicazione all'utente relativa alle soluzioni adottate per rispondere al reclamo	5 giorni lavorativi

7. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare avviene, prioritariamente, su richiesta dell'interessato al Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio. Per accedere allo stesso è necessario presentare la domanda all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune, su apposita modulistica, con relativi documenti allegati. L'ufficio potrà richiedere ogni documentazione ulteriore ritenuta utile per la valutazione dell'istanza. La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale.

QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
PROFESSIONALITÀ: QUALIFICA DEGLI OPERATORI	% di operatori in possesso di specifica qualifica	100% degli operatori
FORMAZIONE: AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI	N. ore di formazione per operatore	15 annue

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
UMANIZZAZIONE DEI RAPPORTI	Tempistica del primo colloquio con l'assistente sociale	3 giorni lavorativi dalla richiesta
	Frequenza dei colloqui con l'assistente sociale	1 ogni 3 mesi
	N. colloqui	4 /anno
	N. visite domiciliari	4 /anno

ORARIO DEL SERVIZIO

Il servizio è garantito nella fascia oraria dalle ore 7.00 alle ore 21.00, per 6 giorni la settimana, da lunedì a sabato, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza.

Per situazioni di particolare necessità potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, alla domenica e alle festività infrasettimanali con una maggiorazione del 15% sulla tariffa oraria.

8. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa La Clessidra al fine di migliorare la soddisfazione degli Utenti utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe di lavoro.

In particolare, viene prestata particolare attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, alla formazione del personale, ad una efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

**9. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI,
FAMILIARI E CARE GIVER**

Periodicamente la Cooperativa La Clessidra effettua un'indagine sul livello di soddisfazione degli utenti, familiari o care giver attraverso la somministrazione di un **questionario anonimo**. Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine e la relativa analisi dei questionari effettuata dall'Ufficio Controllo Qualità, vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

10 -RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Cooperativa La Clessidra utilizza una procedura dei reclami ormai consolidata (all'interno del Sistema di Gestione Qualità), che prevede un'adeguata gestione dei reclami attraverso una corretta raccolta, registrazione, trasmissione e rielaborazione delle informazioni raccolte.

Gli utenti possono presentare reclamo nel caso in cui rilevino disservizi. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, per fax e via e-mail e devono contenere i dati identificativi del reclamante. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

I reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 10 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare abbiano riscontrato una irregolarità nella fruizione del servizio.

La Cooperativa Sociale La Clessidra, dopo aver esperito ogni possibile accertamento e verifica in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Una volta compilato il modulo può essere:

- **DEPOSITATO** direttamente nella CASSETTA SUGGERIMENTI E RECLAMI che si trova presso la sede della Cooperativa Sociale La Clessidra;
- **INVIATO** tramite posta (ordinaria/raccomandata) e/o fax e/o e-mail, ai recapiti riportati in calce.

11. FORMAZIONE DEL PERSONALE

La cooperativa è impegnata nella formazione e aggiornamento del personale interno. Il personale partecipa infatti, al piano formativo che riguarda temi inerenti la formazione da normativa (ad esempio la sicurezza sul lavoro, la prevenzione incendi), o argomenti socio-assistenziali.

12. INDICI ED INDICATORI

La cooperativa La Clessidra raccoglie una serie di indicatori di qualità per il monitoraggio periodico dei servizi offerti.

Di seguito sono riportati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio.

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ'
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo intercorso tra richiesta ed attivazione del servizio	-3 giorni lavorativi (ordinario) -1 giorno lavorativo (urgenze)
CONTINUITÀ	Sostituzione dell'operatore in caso di assenza	100%
ATTIVITÀ DI SUPERVISIONE E DI COORDINAMENTO	N. ore dedicate a incontri di coordinamento tra assistente sociale e operatori	12 ore mensili