



Cooperativa Sociale Mosaico
Via Gramsci, 19 - 09025 Sanluri (VS)
P.I. e C.F. 01543400921
Albo Nazionale Società Cooperative A126603



contatti

Tel. 070 9348954
Fax . 070 0991239



E mail coop.mosaico@tiscali.it

PEC cooperativamosaico@postemailcert.it

Coordinatore SAD Servizio di Assistenza Domiciliare
Sig.ra Daniela Ledda
Linea diretta SAD e SEP
reperibilità 24/24h
tel. 388 1136791



Sportello Info cooperativa Mosaico
dal lunedì al venerdì
A.M.9.30 - 13.00 P.M.16.00 -18.30

Responsabile Sicurezza e Legale Rappresentante
Dott.ssa Giovanna Piras
388 1136841

Responsabile Qualità
Sig.ra Laura Peddis
tel. 070 9348954



SAD
Assistenza Domiciliare Geriatrica
SAP

Servizio di Assistenza alla Persona -Servizio Educativo

CARTA DEI SERVIZI



COMUNE DI GONNOSNO'
Provincia di Oristano



*Informazione, trasparenza e partecipazione del cittadino per
una politica di qualità dei servizi*

PRESENTAZIONE

Il paese non è solo un insieme di cose, è un insieme di persone, ciascuna con i propri bisogni, diritti e aspirazioni.

La politica è chiamata ad amministrare cose, ma, soprattutto, deve porsi al servizio delle persone, offrendo servizi che siano rispondenti alle esigenze dei cittadini. Fra le priorità della nostra Cooperativa vi sono l'attenzione e l'impegno per le Politiche Sociali del territorio, con un'offerta di servizi variegata, che risponde ai bisogni di tutte le fasce d'età della popolazione.

La **carta del Servizio SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare) e SAP (Servizio di Assistenza alla Persona - Servizio Educativo)** nasce dall'esigenza di informare i cittadini sulle prestazioni erogate dalla cooperativa e facilitarne l'accesso e l'utilizzo. La carta vuole essere un documento utile per conoscere il SAD, di facile consultazione, per tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati: beneficiari, famiglie, volontari, Enti pubblici, Servizi ASL, Servizi Riabilitativi e di cura,...

La **carta del servizio SAD e SAP** si ispira a principi di equità, uguaglianza, rispetto, imparzialità, efficienza ed efficacia e serve ad informare i cittadini, a garantire e migliorare la qualità del servizio. Contiene informazioni relative agli operatori referenti, alle prestazioni socio assistenziali erogate, alle modalità di richiesta e erogazione, agli orari di servizio.

COSA SONO IL SAD e il SAP

Si tratta di servizi rivolto alle persone anziane, disabili - minori (e famiglie) e adulti con patologie di tipo fisico, psichico e/o sensoriale che sono in una condizione di parziale, temporanea o totale non autosufficienza. La finalità di tale servizio è di garantire la permanenza nella propria abitazione e nel proprio contesto di vita e di contrastare la solitudine, l'isolamento e l'emarginazione sociale, nonché di offrire opportunità di socializzazione e integrazione sociale nella comunità.



CONCLUSIONI DEL RESPONSABILE

*La Cooperativa è coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa la gestione e l'erogazione dei servizi pubblici. Questo cambiamento si fonda anche sui giudizi e sulle riflessioni espresse dai cittadini in merito al miglioramento della **qualità** della vita e del livello di benessere che i servizi di qualità possono garantire.*

*E' questo lo scopo della Carta del Servizio, intesa come strumento di **comunicazione trasparente** e di **partecipazione** del cittadino.*

*Questa **Carta del Servizio SAD e SAP** rappresenta una sorta di documento di identità dei servizi erogati ed ha lo scopo di illustrare chiaramente sia gli **obiettivi** che le **finalità** che l'azienda si pone nell'offrire questo servizio ai cittadini, sia le modalità di erogazione che di accesso ai servizi. La Carta del Servizio dà quindi concretezza al principio di **centralità del cittadino** e instaura un **patto** tra l'utente e la Cooperativa e il Comune di Gonnosnò, un patto dinamico, non statico, poiché offre al cittadino l'opportunità di un'interazione con l'ente erogatore del servizio e di controllarne direttamente l'operato, con l'intento di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.*

*Siamo certi che questo strumento può contribuire ad aumentare ulteriormente l'**efficienza** del Servizio di Assistenza Domiciliare e territoriale e aiuterà a soddisfare sempre meglio le esigenze di cittadini sempre più informati e consapevoli dei propri diritti.*

Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Giovanna Piras





RAPPORTI CON IL TERRITORIO - LA RETE

In quanto Cooperativa che lavora nel sociale abbiamo fatto la scelta di operare in sinergia con Enti, (Scuole e servizi ASL), servizi riabilitativi privati (AIAS e CTR) Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini e altre Cooperative Sociali esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una “**Rete di Risorse**” per l'aiuto e il sostegno della persona.

La “Rete” è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Sviluppare rapporti con il territorio significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo caratterizzano.

Abbiamo individuato nel nostro organico un Responsabile del Sistema di Rete, che ha il compito di promuovere, mantenere, potenziare e valutare i rapporti all'interno del territorio.

Per favorire il coinvolgimento di nuove Risorse la Cooperativa si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- l'apertura dello Sportello info, presso la sede aziendale, a cui rivolgersi per avere le informazioni sul servizio e sulle opportunità offerte dal territorio;
- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo (brochure, locandine, report su progetti,...);
- L'inserimento *on line* in Internet (web.tiscali.it/coop.mosaico) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l'organizzazione di giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività e di auto aggiornamento e per lo scambio di buone prassi;
- L'organizzazione e (partecipazione) a giornate tematiche e ad eventi realizzati nel territorio.

COSA SONO IL SAD E IL SAP.....	pag.2
DOVE SIAMO.....	pag 3
CHI SIAMO.....	pag 3
COSA FACCIAMO.....	pag 4
LA FILOSOFIA DELL'INTERVENTO.....	pag 4
CODICE ETICO.....	pag.5
PERSONALE.....	pag.5
DESTINATARI.....	pag 6
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag 6
TEMPI DEDICATI.....	pag.8
SERVIZI OFFERTI.....	pag. 9
PROFESSIONALITA' E SICUREZZA.....	pag.10
ACCESSO AL SERVIZIO.....	pag.13
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	pag 12
RECLAMI.....	pag 14
RISARCIMENTI.....	pag 15
MISURAZIONE DELLA QUALITA'.....	pag.16
STANDARD DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA.....	pag 17
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	pag.18
OFFERTE MIGLIORATIVE.....	pag.20
PRESTAZIONI ACCESSORIE.....	pag.21
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LA RETE.....	pag.22
CONCLUSIONI.....	pag.22



DOVE SIAMO

Sede legale e operativa
Via Gramsci, n. 19 - 09025
Sanluri (VS)
tel 070 9348954 **Fax.**
070 0991239

Orari Sportello Info sede:
dal lunedì al venerdì
A.M. ore 9.30 - 13.00

CHI SIAMO

Nata nel 1985, la **Cooperativa Sociale Mosaico ONLUS** è una Cooperativa Sociale di tipo A. Attualmente conta su circa 60 addetti :soci lavoratori, dipendenti, collaboratori, liberi professionisti/consulenti e gestisce: servizi socio assistenziali nell'area della non autosufficienza (SAD, P.P.L.162/98, piani Home Care Premium), servizi educativi territoriali, di assistenza scolastica specialistica, Biblioteche, Ludoteche, Centri di Aggregazione, servizi di animazione estiva. Inoltre, progetta e realizza eventi, manifestazioni e attività di animazione in convenzione con i comuni e in regime di erogazione diretta (P.P. L.162/98 e Home Care Premium) alla persona e alla famiglia.

COSA FACCIAMO

Ogni giorno incontriamo cittadini anziani, diversamente abili, minori, giovani e persone ad alto rischio di emarginazione. I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove. I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

LA FILOSOFIA DELL'INTERVENTO

I contesti territoriali nei quali lavoriamo sono per noi contesti storici, li affondiamo le nostre radici e la nostra esperienza. Per questo cerchiamo sempre un collegamento forte con le istituzioni, sosteniamo la rete dei servizi e progettiamo interventi che producano una migliore qualità del vivere quotidiano. Per questo rifiutiamo le logiche assistenziali, privilegiando il coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, cooperando alla crescita di una comunità unita nel fare, in cui si rafforzino naturalmente il senso di appartenenza e i legami di solidarietà.

**PRESTAZIONI ACCESSORIE****Prelievo sangue e urine a domicilio e consegna referto**

Effettuato da un infermiere professionale €30,00 a prelievo

Trasporto assistito

Con automezzo e accompagnamento di un operatore per visite mediche, disbrigo pratiche, altro: €17,50h per OSS + €0,32 rimborso km; €15,50 + 0,32 rimborso km per l'operatore ausiliario.

Interventi di manutenzione ambiente domestico

Interventi di piccola manutenzione della casa : es. rubinetteria, infissi, serrature, altro effettuate da operaio in possesso di competenze generali nella riparazione e di piccoli interventi €10,00h.

Parrucchiere/barbiere a domicilio

€20,00 colore e piega

€10,00 taglio,

€7,00 piega

€10,00 Barba e capelli

Svolto da personale esperto.

Servizio di manicure e pedicure a domicilio

€15,00 manicure

€15,00 pedicure

Svolto da esperto estetista

Servizio di ginnastica dolce a domicilio

Svolto da esperto diplomato/laureato in Scienze Motorie

€20,00h a lezione

€60,00 pacchetto di n. 4h mensili



OFFERTE MIGLIORATIVE

Numero di telefono dedicato

I beneficiari avranno a disposizione un numero di telefono dedicato al quale risponderanno i coordinatori 24/24h per ogni esigenza inerente i servizi erogati.

Dotazione sfigmomanometri

Verranno messi a disposizione degli operatori n. 2 sfigmomanometri tarati trimestralmente a garanzia di funzionalità e attendibilità.

Consulenza pedagogica e psicologica

La Cooperativa metterà a disposizione dei beneficiari del servizio n. 20 ore annue: un Pedagogista e uno Psicologo entrambi con esperienza ultra decennale nel settore per interventi di consulenza e supporto psico-pedagogico.

Strumenti a disposizione dei beneficiari

La Cooperativa metterà a disposizione dei beneficiari del servizio i seguenti strumenti che dovessero occorrere per compilazione pratiche o altro e invio documentazione: stampante, pc, fotocopiatore, fax.

Operatore amministrativo

A disposizione dei beneficiari sarà disponibile un operatore amministrativo di segretariato sociale con esperienza di 15 anni di servizio nel settore per la consulenza e il supporto nella predisposizione di pratiche amministrative di settore.

Giornate tematiche di animazione/eventi

La cooperativa organizzerà n. 2 giornate di 2h annuali di animazione nel periodo estivo o per le principali festività dell'anno con il supporto di un esperto progettista e di un animatore qualificato con esperienza decennale in servizi di animazione

CODICE ETICO

Il Codice è una guida morale, etico sociale da utilizzare in ogni processo decisionale all'interno della **cooperativa MOSAICO**. Il documento adottato cerca di definire con chiarezza l'insieme dei valori e dei principi cui la **cooperativa MOSAICO** si ispira nel perseguimento dei propri obiettivi, la cui osservanza è necessaria per il corretto svolgimento delle proprie attività, per salvaguardare l'affidabilità, la reputazione e l'immagine della cooperativa stessa.

La finalità principale del Codice è quella di rendere comuni e diffusi i valori in cui la **cooperativa MOSAICO** si riconosce, in modo tale che ciascuno all'interno dell'azienda, nello svolgimento del proprio lavoro abbia una guida etico morale a cui attenersi e agire tenendo presente non solo i propri diritti e doveri ma anche quelli dei beneficiari dei servizi e dei referenti dell'organizzazione. Nel Codice sono indicati i valori di base che rappresentano la guida per tutti coloro che lavorano nella **cooperativa MOSAICO**, nonché le modalità di comportamento alle quali tutti i destinatari del Codice dovranno uniformarsi soprattutto nell'erogazione dei servizi ai beneficiari. Tali principi, rappresentano il nostro modo di agire nei confronti dei dipendenti e collaboratori, dei referenti degli enti committenti e dei beneficiari diretti dei servizi in modo specifico.

PERSONALE

Lo staff del SAD per il comune di Gonnosnò è composto dalle seguenti figure professionali dedicate:

1 **Coordinatore/Assistente Sociale** e n. 1 **Pedagogista** per le consulenze educative

n. 1 **Psicologo Psicoterapeuta** per le consulenze psicologiche

n. 3 **Educatori Professionali** di cui n. 1 maschio

n. 3 **OSS - Adest** di cui n. 1 maschio

n. 2 **Auxiliarie**

N. 2 **Animatori qualificati**

n. 1 **Operatore Amministrativo** esperto leggi di settore



DESTINATARI

Il **SAD** e il **SAP** sono rivolti ai cittadini che versano in condizioni, anche temporanee, di parziale o totale non autosufficienza, siano essi minori, adulti, anziani o nuclei familiari in situazioni di particolare difficoltà. Sono destinatari degli interventi di assistenza domiciliare, da erogarsi nell'ambito del Fondo Regionale per la non autosufficienza, i soggetti titolari dei finanziamenti ottenuti ai sensi della **Legge n. 162/98**.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa MOSAICO, guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Utente.

Imparzialità e continuità: la Cooperativa MOSAICO. svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa MOSAICO s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità e adattabilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Qualità dell’assistenza

Collaboriamo con tutte le persone a voi vicine: l’assistente sociale referente, il vostro medico, i familiari, amici, conoscenti e gli specialisti del servizio sanitario. Il SAD è un lavoro coordinato, multidisciplinare, per cui la cooperativa favorisce un dialogo continuato con tutte le figure coinvolte e lo scambio di informazioni nella presa in carico globale del beneficiario.

Qualità dell’organizzazione

Archiviamo i dati relativi alle visite domiciliari, alle interviste e al questionario di soddisfazione sia in formato cartaceo che su piattaforma informatica a garanzia della massima riservatezza. Il personale è formato al trattamento dei dati sensibili ai sensi del D.Lgs 196/2003. La cartella sociale del beneficiario è custodita in formato cartaceo in un armadio con serratura accessibile al solo responsabile del trattamento dati.

Controlliamo e valutiamo regolarmente il servizio offerto con metodi oggettivi, tenendo in massima considerazione le vostre opinioni.

La cooperativa MOSAICO si impegna a svolgere interviste trimestrali e a somministrare, a domicilio del beneficiario, un questionario semestrale volontario e anonimo per rilevare il grado di soddisfazione del servizio e raccogliere informazioni per il miglioramento dello stesso in relazione alle criticità rilevate.

Qualità sociale

Promuoviamo la socializzazione dei nostri beneficiari con manifestazioni e occasioni di incontro almeno 2 volte l’anno.

Favoriamo la fruizione dei servizi presenti nel territorio di tutti i nostri beneficiari. Coinvolgiamo nelle nostre attività le associazioni, il privato sociale e il volontariato presenti nel territorio.

Qualità relazionale

Svolgiamo almeno **2 visite domiciliari** l’anno; Siamo **reperibili 24/24h** per qualunque esigenza del servizio e vi garantiamo il supporto personale in sede o da casa per lo svolgimento di pratiche e richieste inerenti i servizi o altro.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La cooperativa MOSAICO persegue i propri obiettivi di soddisfacimento delle esigenze degli stakeholder (enti finanziatori dei servizi e fruitori) e dei requisiti di legge stabiliti dalla normativa di settore attraverso il sistema di qualità adottato a norma della UNI EN ISO 9001:2008 che definisce gli standard. Il monitoraggio della qualità dei servizi erogati avviene tramite il controllo in termini di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, eventuali correttivi sia qualitativi che quantitativi. Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità percepita dai beneficiari la cooperativa svolge semestralmente indagini con questionari di gradimento, interviste, riunioni con i beneficiari, i loro familiari e ne rende noti i risultati.

Tempistiche

Attivazione del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 21,00 compresi domeniche e festivi se contemplati. Per minori, anziani, adulti disabili

- attivazione del servizio entro 2 giorni in modalità ordinaria
- attivazione del servizio entro 24h in modalità urgente
- Attivazione del servizio entro 2h dall'inoltro della richiesta del beneficiario in raccordo con il Servizio Sociale in **modalità straordinaria**

Professionalità degli operatori

Mettiamo a disposizione un'equipe di operatori con alta professionalità (almeno 5 anni di esperienza nel settore, anche per gli ausiliari) e garantiamo la continuità dell'operatore assegnato in fase di avvio del servizio. I coordinatori dei servizi prestano molta attenzione nel valutare le necessità e i bisogni del servizio: in base alla tipologia delle prestazioni e alle caratteristiche personali, il beneficiario sarà affiancato da un operatore specializzato e con particolare esperienza nella situazione specifica. Forniamo a tutti i beneficiari, in fase di avvio del servizio, un Protocollo di tutte le tipologie dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi.

Miglioriamo e ampliamo le competenze di tutti gli operatori attraverso un programma di aggiornamento e formazione annuale continua

Il personale è impegnato in attività formative "esterne certificate" e attività formative "interne" per un minimo di n. 20 ore annue

Partecipazione: la Cooperativa MOSAICO, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Cooperativa MOSAICO s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione, al rispetto del segreto e dell'intimità" (Devoto-Oli, Le Monnier editrice), Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Gli operatori della Cooperativa MOSAICO nella loro attività quotidiana e nel rispetto del codice etico adottato perseguono:

1. il **rispetto della dignità della persona**, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
2. la tutela del **diritto di domiciliarità**, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;
3. **l'integrazione con i servizi** socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
4. la **promozione** delle varie forme di **solidarietà** liberamente espresse dai Cittadini.



TEMPI DEDICATI

La tempistica standard per ogni prestazione va da un minimo di **15 minuti** (esempio aiuto per l'assunzione dei farmaci) ad un massimo di **1 ora e mezzo /2 ore** per le altre prestazioni. Il servizio sarà erogato secondo tempistica definita all'interno di ogni Piano Assistenziale Individualizzato (**PAI**). La fascia d'intervento è ricompresa tra le ore **7.00** e le ore **21.00** dal **lunedì** al **sabato**. Su richiesta del Servizio Sociale il servizio sarà erogato anche in modalità notturna , la domenica e nei festivi.

SERVIZI OFFERTI**area sostegno delle autonomie personali quotidiane**

Alzarsi e mettersi a letto	Aiuto per consentire agli utenti, parzialmente o totalmente non autosufficienti ad alzarsi dal letto o a sdraiarsi e aiuto nella deambulazione e movimento degli arti (su indicazione del medico curante) per quegli utenti parzialmente compromessi nella mobilità personale.
Cura della persona	Supporto nell'igiene e cura della persona: igiene del viso, mani, piedi, capelli, barba, igiene intima, utilizzo degli ausili per l'incontinenza, supporto nel vestirsi e calzarsi, pettinatura .
Preparazione e somministrazione pasti	Eventuale acquisto di alimenti e preparazione dei pasti (con menu concordato con l'utente) a domicilio per quegli utenti che non siano in grado di occuparsene autonomamente. E' previsto il supporto nella somministrazione dei pasti per gli utenti non autosufficienti.
spesa	Verifica del contenuto della dispensa, aiuto nella preparazione della lista della spesa e acquisto di generi di prima necessità .

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di erogazione del servizio è il **questionario di soddisfazione** del beneficiario anche noto come **customer satisfaction** (*somministrato ogni 6 mesi*). Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai beneficiari, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso **job satisfaction** (*somministrato ogni 6 mesi*). Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell'Utente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che la nostra Cooperativa adotta è il **modulo per le necessità formative** (*somministrato annualmente*), questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di formazione e aggiornamento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.



RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori della Cooperativa MOSAICO sono coperti da **Assicurazione sulla Responsabilità Civile** per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa fornitrice, l'Utente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del comune e con il Coordinatore dei servizi SAD e SAP.

MISURAZIONE DELLA QUALITA'

La Cooperativa MOSAICO è certificata per la qualità **con la UNI EN ISO 9001:2008 con la Società KIWA Partner for Progress.**

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. **la qualità così come percepita dall'utente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;**

2. **la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.**

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

**area governo della casa, pulizia e igiene degli ambienti**

Garanzia dell'adeguatezza delle condizioni igieniche dell'abitazione	Pulizia generale e riordino degli ambienti e arredi, in particolare la camera da letto, i servizi igienici, il vano cucina, le stoviglie e la dispensa (compresa la verifica dell'integrità degli alimenti che gli utenti utilizzano). E' prevista l'igiene generale dell'abitazione, laddove la situazione lo richieda , con cadenza mensile e/o quindicinale a seconda dei casi
Cambio biancheria servizio di lavanderia e stireria	Cambio, lavaggio e stiratura degli indumenti personali tramite elettrodomestici forniti dall'assistito o dai parenti

Area prestazioni igienico sanitarie di base

Assistenza assunzione farmaci	Supervisione e supporto nell'assunzione (prescrizione medica) riguardante: le dosi e i tempi per l'assunzione di un farmaco; le indicazioni per l'assistito, eventuali problematiche o sintomatologie che dovessero verificarsi a seguito dell'assunzione. da comunicare ai servizi sanitari
Rilevamento della temperatura	Rilevazione della temperatura corporea in caso di necessità o su richiesta del medico curante.
Controllo pressione arteriosa e del tasso glicemico	Rilevamento della pressione arteriosa tramite sfigmomanometri in dotazione alle proponenti e rilevamento del tasso glicemico con i glucometri/ relettometri personali dell'utente
Bagno e/o doccia assistita	Effettuazione del bagno (o della doccia) ad utenti non autosufficienti in condizioni di sicurezza (utilizzo di sollevatori per vasca e ausili per il bagno).

area prestazioni igienico sanitarie di base

Prevenzione piaghe da decubito	massaggi e frizioni sulle zone interessate per prevenire la formazione di piaghe in relazione al protocollo dell'OSS/ ADEST; cura della piaga al 1° stadio dietro controllo e supervisione dei Servizi Sanitari (Medico di base o altri specialisti).
Supporto nella riabilitazione motoria	Piccoli e semplici esercizi di mobilitazione degli arti in relazione al livello di compromissione della mobilità sotto la supervisione del medico
Monitoraggio situazione sanitaria	osservazione costante della condizione sanitaria generale e segnalazioni di eventuali problematiche-sintomatologie rilevate nell'assistito al medico di base e ai servizi sanitari.

Accompagnamento visite-analisi mediche specialistiche,visite di controllo

Accompagnamento visite-analisi mediche specialistiche, visite di controllo e supporto nei casi di ospedalizzazione	<p>accompagnamento dell'utente per visite medico di base, visite specialistiche, terapie, controlli sanitari, nel territorio e fuori sede, in assenza di rete parentale e nel caso in cui sia necessario intervenire con urgenza. Le proponenti hanno a tal fine contratto polizza assicurativa specifica per accompagnamento fuori sede degli utenti.</p> <p>In questo ambito rientra il supporto per gli utenti ospedalizzati per il cambio di biancheria, le visite e il monitoraggio della situazione socio sanitaria in assenza di familiari e parenti che se ne facciano carico.</p>
--	--

RECLAMI

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile Qualità della Cooperativa.

Presso la Cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso la sede della Cooperativa e presso il comune (Ufficio Servizi Sociali) sono disponibili a richiesta dell'utente copie dell'apposito **modulo "Segnalazione Reclamo"**. Una copia del modulo verrà fornita dalla Cooperativa all'utente, allegata alla presente Carta del Servizio.

I reclami possono essere di due forme:

- **scritti**
- **verbali.**

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore del Servizio SAD e SAP

Il Responsabile provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile di Qualità e del Responsabile del Servizio Sociale del comune committente.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile di Qualità ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.



DIRITTI E DOVERI

I

DIRITTI DEL BENEFICIARIO

1. di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
2. di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
3. di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono ;
4. di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
5. di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
6. di recedere dal servizio dandone comunicazione al Responsabile del Servizio Sociale con preavviso di 7 giorni.

DOVERI DEL BENEFICIARIO

1. di rispettare il personale che lo assiste;
2. di informare dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate;
3. di comunicare, al Coordinatore) entro le 6 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata;
4. di sottoscrivere il **"Foglio firma utente"** al termine di ogni prestazione dopo averne verificato l'esattezza della compilazione;
5. di collaborare con il Servizio Sociale e con il personale della cooperativa per il monitoraggio, la verifica e valutazione del servizio che verranno effettuati attraverso colloqui, visite domiciliari, interviste, somministrazione di questionari;
6. di pagare le prestazioni erogate entro 30 giorni dal ricevimento della relativa fattura e della copia del foglio firma utente.

Area socializzazione e vita di relazione

Organizzazione attività ricreative e accesso ai servizi socio sanitari, alle attività e agli eventi del territorio	Organizzazione, in collaborazione con l'Amministrazione comunale, di manifestazioni socio culturali e ricreative; accompagnamento e aiuto nella partecipazione dell'assistito alle attività ricreative e di socializzazione, assistenza extrascolastica a minori affetti da gravi handicap psico fisici segnalati dal Servizio Sociale per favorirne la partecipazione ad attività ed eventi nel territorio
Partecipazione ad attività ricreative, culturali, di socializzazione.	L'operatore, quale accompagnatore dell'utente, avrà il compito di rendere partecipe l'assistito delle attività ricreative e culturali, prevenendo condizioni di isolamento sociale e collaborando attivamente con la rete parentale
Interventi volti a favorire la socializzazione	con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni intercomunali

Area del segretariato sociale

Informazione e supporto nella compilazione di pratiche relative a finanziamenti, bonus, agevolazioni e quant'altro previsto nella legislazione di settore	Reperimento e consegna modulistica per istanze varie: P.P. L.162/98, riconoscimento invalidità civile, indennità di accompagnamento, riconoscimento L.104/92, indennità di frequenza (minori), richiesta ISEE, compilazione bollettini pagamento utenze, quote SAD e altro,... Verrà fornito sia il supporto nella compilazione che l'accompagnamento presso centri CAF e/o altre associazioni di categoria per il disbrigo delle pratiche.
---	---

area menage nucleo familiare e famiglie multiproblematiche

Aiuto nell'organizzazione del menage familiare	Previsto in situazione di disagio socio educativo del nucleo. Aiuto nell'organizzazione di igiene dell'abitazione e della persona in presenza di minori normodotati e portatori di handicap, accompagnamento a scuola e presso servizi e attività di socializzazione organizzate dai servizi comunali e dal privato sociale, osservazione del contesto familiare e sociale e collaborazione in relazione all'eventuale implementazione di un servizio educativo
--	---

Interventi Piani Personalizzati L.162/98

minori	Aiuto per favorire la socializzazione, accompagnamento assistito presso strutture, centri sportivi o altro, supporto per il miglioramento delle competenze nell'area degli apprendimenti
Anziani e disabili	Tutti gli interventi per la non autosufficienza previsti nel quadro delle prestazioni SAD

PERSONALITA' E SICUREZZA

Il personale della Cooperativa è formato da **professionisti qualificati** e con esperienza pluriennale nei servizi di assistenza domiciliare. L'impiego di personale formato garantisce l'erogazione di prestazioni eseguite con professionalità e qualità e, soprattutto, garantisce la sicurezza e la qualità delle prestazioni erogate.

In casi eccezionali sarà assicurata la presenza o la reperibilità continua, anche **notturna**, di almeno un Operatore qualificato per gli **interventi d'urgenza**.

ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso alle prestazioni dei servizi del **SAD** e del **SAP** non è subordinato alle condizioni economiche dei richiedenti. E' richiesto, tuttavia, il requisito della **stabile dimora** nel comune di residenza. Le modalità di accesso sono le seguenti:

- 1. l'utente o i suoi familiari o un tutore** si rivolgono direttamente al Servizio Sociale ;
- 2. Le persone o nuclei familiari con situazioni di disagio** si rivolgono direttamente al Servizio Sociale o **possono essere segnalate** da altri organi preposti: Servizi Sociali comunali, medico di famiglia ,CSM, Ser.D, Tribunale , presidi ospedalieri e chiunque sia a conoscenza dello stato di bisogno della persona interessata;
- 3. Cittadini** che, pur non essendo inquadrati, **si trovano in una situazione di momentanea non autosufficienza e non dispongono di risorse alternative**. Tale situazione deve essere certificata dal Servizio Sociale del comune.

La domanda deve essere presentata all'Ufficio del Servizio Sociale del comune su apposita modulistica corredata dalla **certificazione sanitaria**, dalla **dichiarazione ISEE** in corso di validità, la dichiarazione inerente i redditi esenti IRPEF e da tutta la modulistica indicata nella domanda stessa. Il Servizio Sociale, accertati i requisiti di ammissibilità, predispone il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** che verrà sottoscritto dall'utente/dalla famiglia e procede all'erogazione del voucher (buono servizio) che l'utente/famiglia potrà utilizzare, rivolgendosi ad una cooperativa accreditata, per avere le prestazioni assistenziali indicate nel proprio PAI.

Al beneficiario verrà consegnata dal Servizio Sociale comunale la lista e la carta dei servizi delle cooperative accreditate alle quali rivolgersi per avere il servizio.

Sarà il beneficiario stesso ad individuare, tra le cooperative accreditate, quella che ritiene più confacente alle sue esigenze.

