

**COOPERATIVA SOCIALE CO.S.S.A.G.I. ONLUS**



**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

**CARTA DEI SERVIZI**



## **Cooperativa Sociale CO.S.S.A.G.I. Onlus**

Sede legale: Corso Italia n. 22 09092 Arborea (OR)

Sede operativa: Via Lazio n. 1 09092 Arborea (OR)

Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 dal 19/01/2009 - n. KI048625

Partita iva: 00532710951

Costituita con atto del 30/05/1985

Data termine: 31/12/2050

Iscritta alla Camera di Commercio di Oristano dal 19/02/1996

Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative al N°145 Sez. A dal 02/11/1999

### **CONTATTI**

**Tel. 0783 467118 - cell. 335 12 59 690**

E-mail [coop.soc.cossagi@gmail.com](mailto:coop.soc.cossagi@gmail.com) Pec: [coopcossagi@pec.it](mailto:coopcossagi@pec.it)

Gli uffici amministrativi osservano i seguenti orari di apertura:  
Dal lunedì al venerdì dalla ore 9.00 alle ore 13.00

# **PRESENTAZIONE**

## ***I. IDENTITA' E VALORI***

- Storia e organizzazione
- Mission
- Principi fondamentali
- Lo strumento della Carta dei Servizi
- La mappa degli Stakeholders
- Codice etico ed impegno verso i cittadini

## ***II. I SERVIZI EROGATI***

- Descrizione del servizio e obiettivi
- A chi si rivolge
- Modalità di accesso al servizio
- Prestazioni di base
- Prestazioni migliorative/aggiuntive
- Prestazioni accessorie/complementari
- Strumenti di controllo e di verifica della qualità dei servizi
- Durata del servizio
- Mesi in cui è attivo il servizio
- Costi
- Struttura in cui viene svolta l'attività
- Orari
- Personale di servizio

## ***III. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI DI QUALITA'***

- Strumenti utilizzati per la verifica della qualità dei servizi
- Modalità di gestione dei reclami
- Validità della carta dei servizi
- Sicurezza
- Privacy

## Presentazione

La Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare della Cooperativa Sociale Co.s.s.a.g.i. Onlus ha lo scopo di illustrare chiaramente sia gli obiettivi e le finalità che la Co.s.s.a.g.i. si pone nell'offrire ai cittadini questo servizio, sia le modalità e i criteri di accesso al servizio stesso.

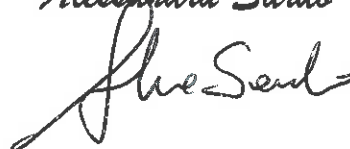
E' pertanto uno strumento di comunicazione trasparente e di interazione con i cittadini e con le loro famiglie e da concretezza al principio di centralità e di tutela dei diritti del cittadino.

L'obiettivo di questa Carta dei Servizi è pertanto quello di fornire informazioni di facile lettura sui servizi offerti dalla Cooperativa per orientare gli utenti e per far loro conoscere gli standard di qualità, avendo come traguardo il miglioramento dei servizi stessi in relazione alle esigenze dei cittadini.

La collaborazione tra gli operatori e gli utenti e gli eventuali suggerimenti che questi vorranno dare sono fondamentali per migliorare ulteriormente il servizio e rispondere con sempre maggiore personalizzazione alle richieste degli utenti.

La Carta dei Servizi viene consegnata all'Ufficio Servizi Sociali Comunali ed è resa pubblica attraverso la messa a disposizione degli interessati presso gli uffici della Co.s.s.a.g.i. e pubblicata nel sito della stessa ([www.cossagi.it](http://www.cossagi.it)).

Il Presidente Cooperativa Co.s.s.a.g.i. Onlus

*Alessandra Sardo*  


Coop.va Sociale "CO.S.S.A.G.I."  
Cooperativa Servizi Sociali  
Assistenza Servizi a Infanzia  
Corso Italia 20 06082 ARBOREA (OR)  
P. IVA n. 0110991  
Albo Naz.le Coop. n. P. N° A164004

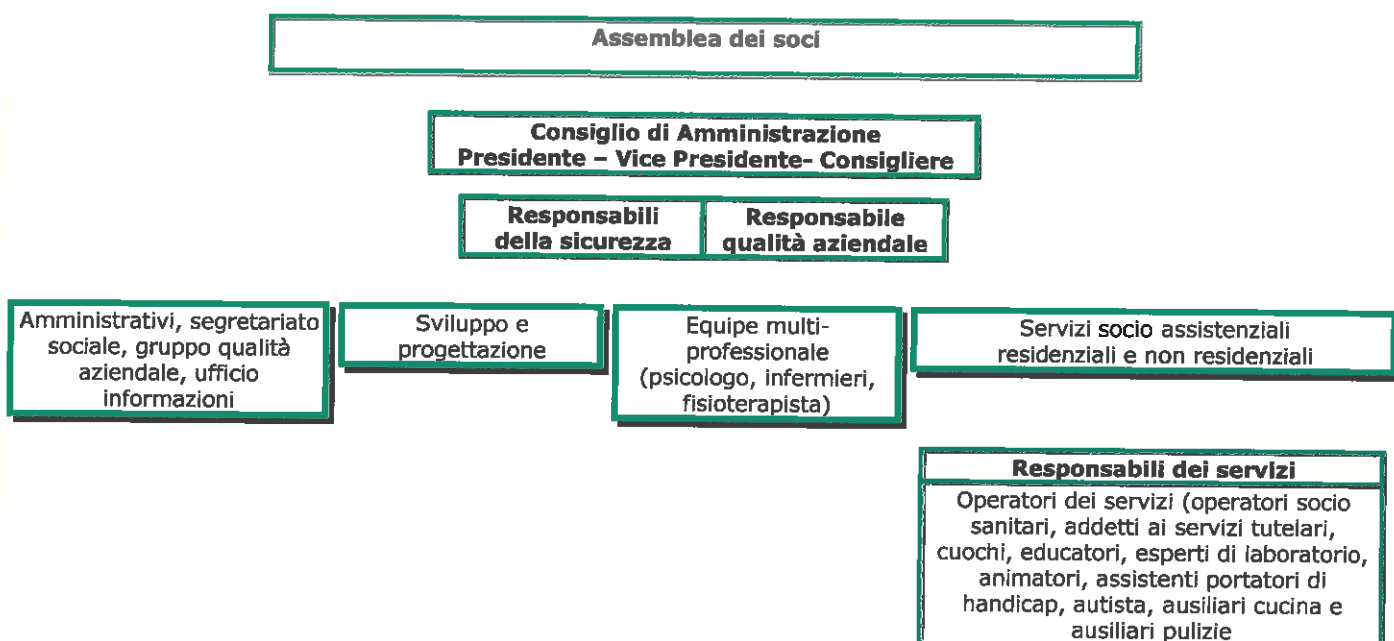
## I.IDENTITA' E VALORI

### STORIA E ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa Sociale Co.s.s.a.g.i. Onlus nasce ad Arborea nel lontano 1985, dove si è sempre distinta nel suo impegno nel sociale, sostenendo attività ed iniziative rivolte a minori, giovani, adulti, anziani e portatori d'handicap allo scopo di favorire il benessere condiviso della collettività.







La Co.s.s.a.g.i. impiega personale altamente qualificato e al momento nell'organico sono presenti 30 operatori tra dipendenti e soci lavoratori con le seguenti professionalità: Psicologo, esperti gestione sistema di qualità aziendale UNI EN ISO 9001:2008, esperti progettazione, educatori, animatori, O.S.S., A.D.E.S.T., cuochi, ausiliari. Essa inoltre si avvale di figure esterne in base alle necessità (geriatra, fisioterapista, infermiere, ecc.).

Organizzazione aziendale







I servizi della Cooperativa sono certificati UNI EN ISO 9001 dal 19/1/2009 - n. KI048625 e quindi garantiscono standard di qualità elevati.

Servizi erogati dalla Cooperativa Sociale Co.s.s.a.g.i. Onlus area anziani e disabili:

-  Dal 1986 Servizi di Assistenza Domiciliare e L. 162/98 per conto del Comune di Arborea;
-  Dal 1994 Centro di Aggregazione anziani per conto del Comune di Arborea;
-  Dal 2016 gestione in forma privata della Comunità Integrata per anziani "Carlo Avanzini" (servizio residenziale per anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti);
-  Dal 2016 gestione in forma privata del Centro diurno Socio-Educativo per anziani;
-  Dal 2017 Servizio Home care premium per conto del Plus distretto sociosanitario Ales-Terralba;
-  Dal 2017 Servizio Telefono amico: punto ascolto e sostegno per anziani e per famiglie per conto del Plus distretto sociosanitario Ales-Terralba.

Servizi area infanzia, giovani, adulti, disabili:

-  Dal 1988 Servizio Mensa Scolastica, dal 2009 con consorzio SER.COS., per conto del Comune di Arborea;
-  Dal 1994 Ludoteca per conto del Comune di Arborea;
-  Dal 1994 Centro di Aggregazione Sociale minori, giovani, adulti e disabili, Servizio Pulizie per conto del Comune di Arborea;
-  Dal 2006 gestione in forma privata del nido d'infanzia "il Sorriso" ad Arborea.

## MISSION

La Cooperativa Sociale Co.s.s.a.g.i. Onlus, è presente nel territorio con l'obiettivo di creare opportunità di promozione umana e di integrazione sociale dei cittadini delle Comunità ove opera, attivando e favorendo un forte sistema di rete che la collega ad enti e istituzioni che operano con il medesimo fine.

La Cooperativa opera al servizio ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con le associazioni e gli enti del privato sociale.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Co.s.s.a.g.i. fonda il proprio intervento su alcuni principi etici fondamentali, quali:

**Eguaglianza:** l'erogazione del servizio e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione. L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

**Rispetto:** ogni utente viene assistito e tutelato con premura e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Imparzialità:** la Co.s.s.a.g.i. ispira i propri comportamenti nei confronti dei portatori di interesse a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** l'utente e/o un suo familiare, partecipa attivamente alla progettazione ed erogazione del servizio che lo riguarda. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/1990. Viene sostenuto il ruolo attivo dell'utente nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Viene periodicamente rilevata la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e per darne riscontro all'utente stesso.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le misure idonee a soddisfare in modo tempestivo i bisogni dell'utente.

**Accessibilità:** la Cooperativa è impegnata a rendere sempre più accessibile i servizi erogati, attraverso il miglioramento degli stessi assicurando trasparenza, informazione e comunicazione.

**Cordialità:** tutti i servizi e ogni tipo di rapporto con l'utente sono portati avanti con la massima disponibilità, cordialità e amorevolezza.

## LO STRUMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento della Cooperativa Co.s.s.a.g.i. Onlus per fare conoscere i servizi che offre, per informare sulle risorse e sulle attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E' pensata inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. In questo documento, vengono presentati ed illustrati tutti i servizi offerti e garantiti dalla cooperativa, le competenze professionali altamente specializzate coinvolte nei processi di implementazione, i valori etici che garantiscono il raggiungimento di elevati parametri di qualità e le modalità di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno della Co.s.s.a.g.i. a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

1. Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
2. Tempestività delle risposte;
3. Accessibilità;
4. Correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

1. definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
2. semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
3. gestire i reclami.

Negli anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

La Carta dei Servizi della Cooperativa nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva i responsabili, i coordinatori, gli operatori e i soci. Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

## LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

Gli Stakeholders o portatori d'interesse sono: bambini, adolescenti, giovani, adulti, anziani, disabili, soggetti in stato di marginalità e di bisogno, essi sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa. Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.







## CODICE ETICO ED IMPEGNO VERSO I CITTADINI

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il proprio codice etico e provvede a diffonderlo a tutti gli interessati e ad informarli tempestivamente in merito ad ogni sua modifica od integrazione. Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce le responsabilità etico sociali di ogni partecipante all'organizzazione.


In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere, soprattutto nei confronti degli utenti ai quali la Cooperativa si rivolge per la realizzazione dei servizi e il soddisfacimento dei loro bisogni diretti e indiretti. All'interno dell'organigramma della Coop. sono presenti anche figure professionali che, oltre al codice etico della Cooperativa, possiedono e rispettano i propri Codici Deontologici (Psicologa, Infermiera).


Il presente codice prevede il rispetto di determinati doveri e modalità di comportamento nei confronti:

Dell'utenza:

-  considerare e mettere in pratica modalità operative di comportamento e di assistenza adatte al caso specifico;
-  tenere sempre presente la centralità della persona, la sua dignità, rispettarne l'autonomia oltre che dell'utente anche dei suoi familiari, intervenire per il bene dell'assistito, difenderne il suo valore, agire con equità riguardo gli aspetti fisici psicologici e sociali degli utenti;
-  facilitarne l'accesso ai servizi ed alle prestazioni favorendo informazioni chiare e trasparenti;
-  sviluppare ed aggiornare la propria competenza professionale a seconda del caso in modo che ogni utente possa beneficiare del miglior livello di assistenza possibile;
-  garantire la continuità assistenziale e razionalizzare le risorse materiali e di tempo;
-  garantire sempre la sicurezza fisica psicologica e sociale dell'assistito, tutelare la persona per qualsiasi forma di abuso, utilizzare un linguaggio appropriato ed accertare la comprensione da parte dell'utente;



 curare il proprio aspetto esteriore quando si lavora con utenti e loro familiari, comportarsi in maniera cortese (nel linguaggio, nei gesti, etc) ed utilizzare sempre il cartellino per essere più facilmente riconosciuti.


 rispettare la privacy e la riservatezza delle informazioni riguardanti l'utente e la famiglia per la quale si svolge il servizio.

Nei rapporti con i colleghi:

 adottare comportamenti corretti e rispettosi in ogni situazione;

 conoscere e rispettare le competenze e la professionalità degli altri operatori;

 rispettare la gerarchia tra operatori;


 collaborare positivamente con altri operatori per attivare lavori di equipe, in caso di incomprensioni attivarsi per chiarire ed evitare quindi malumori sul posto di lavoro.

Nei rapporti con l'azienda:

 partecipare attivamente e costantemente alle attività formative;

 rispettare tutti, comportarsi in maniera leale onesta ed affidabile;

 agire con diligenza dando sempre il meglio di sé;

 agire in modo imparziale senza favoritismi, responsabilmente, fedelmente nei confronti di tutta l'azienda;

 evitare possibili conflitti di interessi;

 considerare i problemi come tali si presentano per evitare incomprensioni e poterli affrontare e risolvere nell'immediato;

 rispettare l'orario di lavoro;

 svolgere adeguatamente i propri incarichi con la giusta dose di tempo ed energie per dare i migliori risultati;

 utilizzare con cura i beni legati al proprio lavoro;

 stabilire un rapporto basato sulla fiducia nei confronti di tutti i colleghi e collaboratori;

 esimersi dall'esprimere decisioni in merito a fatti che coinvolgono propri interessi;

 rifiutare retribuzioni o utilità da soggetti diversi dal datore di lavoro;

 svolgere sempre i propri compiti senza attribuirli ad altri;

 limitare le assenze sul posto di lavoro;

 fornire chiare informazioni a persone esterne alla Cooperativa, autorizzate, che chiedono chiarimenti;

 non effettuare pubbliche dichiarazioni che risultino a discapito della Cooperativa;

 rispettare gli standard qualitativi dei servizi erogati dalla Cooperativa e presentati nella relativa Carta dei servizi.

## II. I SERVIZI EROGATI

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO






Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è il complesso di interventi di natura socio-assistenziale nei contesti quotidiani di vita cioè presso il domicilio dell'utente. Il servizio promuove interventi di aiuto alla persona, prevalentemente per favorire la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale e prevenire e/o ritardare istituzionalizzazioni ricorrenti o definitive.

### OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Salvaguardare l'autonomia e la permanenza dell'utente nel proprio nucleo familiare e nell'abituale residenza;
- Offrire servizi di cura e assistenza al fine di migliorare la qualità della vita;
- Evitare il rischio di isolamento sociale;
- Sostenere e alleviare il carico assistenziale familiare.

### A CHI SI RIVOLGE

Sono destinatari del servizio le persone in condizioni di non autosufficienza parziale o totale, con bisogni di natura socioassistenziali.

-  Cittadini anziani, parzialmente o totalmente non-autosufficienti;
-  Persone totalmente o parzialmente non autosufficienti (non vedenti, non udenti, disabili psicologici, insufficienti e sofferenti mentali, ecc.) permanentemente o temporaneamente;
-  Invalidi o malati terminali o affetti da gravi patologie;
-  beneficiari degli interventi erogati nell'ambito dei programmi regionali quali piani personalizzati Lg. 162/98, Ritornare a casa, L.R. 20/97 e ogni altro finanziamento erogato nell'ambito dei fondi della non autosufficienza;
-  Persone o famiglie che vivono in situazioni di grave marginalità e isolamento sociale;

Ai fini dell'individuazione degli utenti destinatari, i Servizi si rivolgeranno prioritariamente alle situazioni di gravità.

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

### **S.A.D.**

L'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare avviene prioritariamente su richiesta dell'interessato all'ufficio Servizi Sociali del Comune.

L'ammissibilità è subordinata all'accertamento dell'esistenza di un bisogno socio-assistenziale derivante dalla difficoltà/disagio esistente.

### **Piani Legge 162/98**

La richiesta di attivazione degli interventi e servizi domiciliari in base alla legge 162/98 deve essere presentata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune, secondo le modalità stabilite dall'Ente e dalla Regione Sardegna.

A seguito della concessione del finanziamento da parte della Regione, l'operatore sociale convoca il beneficiario e/o il familiare di riferimento per l'attivazione dell'intervento.

Preliminare all'erogazione dei servizi è la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) per ogni utente. Nel P.A.I. va indicata la durata, il piano orario e il contenuto dell'intervento.

Il P.A.I. verrà condiviso e sottoscritto dall'utente oppure, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della Cooperativa.

Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

Le prestazioni saranno rilevate mediante compilazione da parte degli operatori, di una scheda contenente la data e l'orario degli interventi effettuati, la quale, controfirmata dall'utente/referente, dovrà essere consegnata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.





In seguito alla sottoscrizione del P.A.I. il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con il soggetto accreditato prescelto, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente alla ditta, delega al comune di residenza per il pagamento del "buono servizio").

L'operatore sociale comunale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" ai beneficiari.



A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dal soggetto accreditato prescelto il Servizio di Assistenza Domiciliare.

Tutte le prestazioni e gli interventi di assistenza sono caratterizzati dalla focalizzazione sulla centralità dell'utente, sulla tutela della sua riservatezza ed il rispetto della sua autodeterminazione.

In particolare la persona viene considerata dalla nostra equipe di operatori:

-  come soggetto in grado, e nel diritto, di decidere ed agire;
-  nella sua globalità (fisica, psicologica e sociale);
-  nella sua unicità;
-  all'interno delle sue relazioni familiari e sociali;

Estrema attenzione viene riposta:










-  sulla valorizzazione ed il potenziamento delle risorse residue;
-  sulla massimizzazione dell'autonomia personale ed il rallentamento della perdita.

Interventi e prestazioni vengono erogati agli utenti attraverso l'individuazione di obiettivi concreti e raggiungibili.




## PRESTAZIONI DI BASE

Il Servizio prevede le seguenti prestazioni, interventi ed attività:




### **1. Aiutare la persona nelle attività quotidiane favorendo l'autosufficienza e l'autonomia**

-  aiutare la persona nella cura di se stessa (pulizia personale, vestizione, ...);
-  aiutare la persona nell'assunzione dei pasti;
-  aiutare la persona nella deambulazione, e nel corretto uso di accorgimenti e ausili per l'autonomia;
-  prestare aiuto nel riordino del letto, della stanza e dell'alloggio;
-  curare il cambio e il lavaggio della biancheria personale e della casa;
-  aiutare la persona nella preparazione dei pasti;
-  accompagnare la persona, nel caso in cui i familiari dell'utente siano impossibilitati, ad eventuali visite mediche, per disbrigo di pratiche, per le spese necessarie all'utente e per tutte le altre necessità che si potrebbero verificare nel corso dello svolgimento del servizio;
-  stimolare e sostenere la persona sul piano del rapporto umano, amicale;
-  coinvolgere e coordinare le risorse del mondo vitale della persona a livello domiciliare.



### **2. Fornire alla persona assistenza igienico-sanitaria;**

-  offrire prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, compresi bagno con lavaggio, capelli, manicure e pedicure;
-  mobilitare la persona costretta a letto;
-  fornire informazione al personale sanitario sulle condizioni di salute dell'utente.




### **3. Curare le condizioni igieniche ed il governo dell'ambiente;**

-  riordinare il letto e la stanza;
-  effettuare interventi di pulizia ordinari a dell'alloggio con particolare riguardo ai servizi igienici, alla stanza da letto e la cucina;
-  effettuare interventi di pulizia straordinaria dell'alloggio (pulizia vetri; pulizia lampadari; pulizia e riordino di armadi e dispense ecc..) solo nel caso in cui l'utente non possa usufruire di altre risorse parentali presenti nel territorio che vi possano provvedere direttamente o indirettamente. Tali interventi, tuttavia, dovranno essere effettuati sporadicamente e dietro autorizzazione del servizio sociale comunale.





#### **4. Collaborare nelle prestazioni di segretariato sociale e di educazione sanitaria;**

-  fornire informazioni agli utenti ed alle loro famiglie sui loro diritti, sui servizi a disposizione, sulle pratiche necessarie per ottenerli ecc.;
-  fornire informazioni agli utenti e alle loro famiglie sugli aspetti di educazione sanitaria.



#### **5. Attuare interventi volti a favorire la vita di relazione della persona in un ottica di servizio sociale di rete;**

-  coinvolgere parenti, vicini, volontari;
-  rapportarsi con le strutture socio-ricreative e culturale del territorio;
-  partecipare agli interventi di socializzazione e/o di recupero che impegnano l'utente.

#### **6. Prestazioni per la collaborazione con l'Ufficio Servizi Sociali Comunale;**

-  registrazione delle prestazioni effettuate presso l'utente;
-  osservazioni scritte sull'andamento del servizio con scadenza trimestrale;
-  segnalazione di problemi che comportano interventi e programmi esterni;
-  collaborazione nell'organizzazione relativa agli utenti per i quali il Comune sia stato individuato Amministratore di sostegno;

#### **7. Prestazioni interagenti con l'area sanitaria.**

-  Concorrere agli interventi riabilitativi nell'area della psichiatria, disagio relazionale, handicap, che comportino attività di semplice attuazione non legate a situazioni di rischio specifico e che siano valutate essenziali all'attuazione di un programma di recupero;
-  assicurare le prestazioni e l'assistenza necessaria in caso di ricovero ospedaliero dell'utente, in caso di day-hospital, anche presso la struttura sanitaria, ove quest'ultimo non abbia risorse familiari adeguate.

#### **PRESTAZIONI MIGLIORATIVE/AGGIUNTIVE**

Sono tutti quei servizi che la Co.s.s.a.g.i. offre gratuitamente in aggiunta alle prestazioni di base, agli utenti beneficiari del servizio, riferite agli specifici interventi autorizzati e previsti nel progetto personalizzato.

- SERVIZIO PRESTITO AUSILI:** prestazione gratuita offerta dalla Co.s.s.a.g.i. Onlus per gli utenti in carico che possono usufruire degli ausili (n. 5 coppie di stampelle, n. 10 deambulatori, n. 4 materassi antidecubito, n. 12 sedie a rotelle, n. 5 letti, n. 3 poltrone WC, n. 5 tripodi, n. 2 reggispalle, n. 10 asta flebo, ecc.) di proprietà della Co.s.s.a.g.i. messi a disposizione a seconda della disponibilità e delle necessità.
- SERVIZIO PRELIEVI EMATICI A DOMICILIO e RITIRO REFERTI:** n. 6 prestazioni annuali gratuite complessive, tra tutti gli utenti in carico in ordine di richiesta. Vengono svolti i prelievi ematici a domicilio a mezzo di un infermiere professionale in organico aziendale e consegna presso i Laboratori ematici del territorio. L'operatore di riferimento provvede al ritiro del referto ed alla consegna direttamente all'utente.

3. ORE DI SERVIZIO AGGIUNTIVE: 40 ore annue di servizio aggiuntive gratuite per gli utenti S.A.D. e L.162/98 da distribuire in relazione alle necessità e all'urgenza.
4. SERVIZIO DI TRASPORTO per visite mediche: 4 trasporti gratuiti complessivi all'anno su richiesta degli utenti in carico.
5. SEGRETARIATO SOCIALE: informazioni sui servizi socio assistenziali e sanitari e sulle modalità di accesso effettuato dagli operatori qualificati della Co.s.s.a.g.i. in base alle necessità. Servizio gratuito fino a 5 ore all'anno per ogni utente.
6. SERVIZIO CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO: n. 5 ingressi giornalieri all'anno per ciascun utente in carico con giorni a scelta, a prescindere dal numero di ore.

#### PRESTAZIONI ACCESSORIE / COMPLEMENTARI

Sono tutti quei servizi che la Co.s.s.a.g.i. offre in aggiunta alle prestazioni di base e alle prestazioni migliorative e integrative, agli Utenti/Cittadini che ne richiedono lo svolgimento per specifiche e particolari necessità, e per migliorare la qualità complessiva del servizio erogato.

1. SERVIZIO PRELIEVI EMATICI A DOMICILIO E RITIRO REFERTI – TARIFFA a prestazione € 25,00 IVA inclusa: per utenti non autosufficienti ed impossibilitati a recarsi presso i laboratori analisi vengono svolti i prelievi ematici a domicilio a mezzo di un infermiere professionale in organico aziendale e consegna presso i Laboratori Ematici del territorio. L'operatore di riferimento provvede al ritiro del referto ed alla consegna direttamente all'utente.
2. SERVIZIO IGIENE ABITAZIONE STRAORDINARIA E URGENTE – TARIFFA oraria € 18,80 IVA esclusa nei casi in cui l'ambiente domestico della persona richieda particolari ed eccezionali interventi di pulizia e sanificazione sia dell'intero alloggio che del corredo presente, a mezzo di personale generico in organico aziendale.
3. SERVIZIO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO presso la Comunità Integrata "Carlo Avanzini". Tariffa per servizio dalle 09:00-17:00 circa, pranzo incluso: € 35 iva inclusa al giorno.
4. SERVIZIO NOTTURNO dalle ore 20:00 alle 8:00 presso la Comunità Integrata "Carlo Avanzini": € 30 iva inclusa a notte.
5. SERVIZIO RESIDENZIALE (24H) presso la Comunità Integrata "Carlo Avanzini": € 70 iva inclusa al giorno.
6. SERVIZIO LAVANDERIA – TARIFFA a prestazione (MAX 10 KG) € 15,00 IVA inclusa: viene fornito un sostegno nel lavaggio e nell'asciugatura della biancheria e del vestiario attraverso l'utilizzo delle lavatrici ed asciugatrici presenti nella Comunità Integrata "Carlo Avanzini".
7. SERVIZIO DI STIRERIA – TARIFFA ORARIA € 15,00 IVA inclusa: viene fornito il servizio di stireria presso la Comunità Integrata "Carlo Avanzini".

8. SERVIZIO DI TRASPORTO CON MEZZO ALLESTITO PER PH per visite mediche ed esigenze personali dell'utente nella provincia di Oristano, con autista e ausiliario  
TARIFFA oraria operatore € 60,00 IVA esclusa.

#### STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Il Servizio viene monitorato attraverso riunioni di valutazione e controllo e con l'utilizzo di strumenti di gestione operativa quali ad esempio Piani Individualizzati, Report Periodici e Questionari di Soddisfazione.

Inoltre, la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione attraverso la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001.

#### DURATA DEL SERVIZIO

Stabilito sulla base del Progetto assistenziale individualizzato.

#### MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO

Il servizio è attivo tutto l'anno.

#### COSTI

E' prevista una quota contributiva da parte dell'utente/cittadino che viene calcolata sulla base del regolamento Comunale e dalla normativa Regionale di riferimento.

#### STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA'

domicilio dell'Utente.

#### ORARI

il servizio viene svolto dalle ore 7,00 alle ore 21,00 per 6 giorni alla settimana dal lunedì al sabato.

#### PERSONALE DI SERVIZIO

Le figure professionali impiegate dalla Cooperativa per l'espletamento del servizio:

- Referente/Coordinatore del Servizio;
- 5 operatrici O.S.S./A.D.E.S.T.

L'operatore che opera in questo servizio è un professionista preparato attraverso specifici corsi di qualifica professionale. L'operatore garantisce l'assistenza a domicilio, supporta la famiglia nelle attività di cura quotidiana e funge da collegamento con la Cooperativa.

Inoltre, la Cooperativa dispone di ulteriori figure professionali che possono essere messi a disposizione per integrare il servizio: n. 2 infermieri professionali e n. 1 fisioterapista operanti presso la Comunità integrata per anziani "Carlo Avanzini".

### **III. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI DI QUALITA'**

Uno dei principi fondanti dell'intervento del servizio è l'orientamento alla qualità, cui la Co.s.s.a.g.i. presta particolare attenzione. La Cooperativa Co.s.s.a.g.i. svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte ai bisogni dei propri utenti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità dei servizi, la Co.s.s.a.g.i. dal 2005 è Certificata ai sensi della UNI EN ISO 9001 e prevede:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale;
- Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle prestazioni, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

#### **STRUMENTI UTILIZZATI PER LA VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZI**

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati coinvolgendo nel processo di valutazione gli utenti del servizio, al fine di mantenere alti gli standard di qualità e volgere ad un miglioramento continuo. Tale monitoraggio avviene attraverso:

- la rilevazione del grado di soddisfazione percepito dall'utente attraverso un questionario di soddisfazione utenti somministrato ogni 12 mesi;
- schede giornaliere delle prestazioni con check list delle prestazioni svolte;
- relazioni trimestrali degli operatori;
- verifiche ispettive interne;
- valutazione sistematica delle segnalazioni, reclami e suggerimenti provenienti dagli utenti.

#### **MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Gli utenti che usufruiscono dei servizi possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo o fare segnalazioni in merito a qualsiasi problema o disfunzione. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, in forma verbale al referente al numero 335.1259690 o in forma scritta attraverso appositi moduli messi a disposizione dalla Cooperativa. Il reclamo scritto potrà essere trasmesso al referente tramite email [coop.soc.cossagi@gmail.com](mailto:coop.soc.cossagi@gmail.com) o spedito all'indirizzo della sede legale della Cooperativa Sociale Co.s.s.a.g.i. Onlus: Corso Italia n. 22 - 09092 Arborea. Il referente avvierà un'indagine per valutare il grado di complessità, la fondatezza e ne analizzerà le cause, provvedendo a dare risposta all'utente entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.



## VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e migliorativi qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

SICUREZZA (ai sensi del D.lgs. 81/08)

PRIVACY (ai sensi del D.lgs. 196/03)

Aggiornamento della Carta dei Servizi: con delibera del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Onlus del 20/11/2017

ARBOREA 13/12/2017

Coop.va Sociale "CO.S.S.A.G.I."  
Cooperativa Servizi Sociali  
Assistenza Geriatrica Infanzia  
Corso Italia 22 - 09082 ARBOREA (OR)  
P.Iva 00532710961  
Albo Naz.le Coop. M.P. N° A164004

