



Isola Verde
Soc. Coop. Sociale

Isola Verde Soc Coop Sociale

ONLUS

14/12/2017

Firma Isola Verde

UNI EN ISO 9001:2015

È possibile contattare la
Cooperativa Isola Verde Onlus ai seguenti recapiti:
tel. 078143315 - fax 0781257181
mail: isolaverdecoop@libero.it - pec: isolaverdecoop.iglesias@pec.it
Referente della cooperativa: Carnus Federica 3298475451



Sommario

1. Presentazione	3
2. Caratteristiche della Carta dei Servizi	4
3. Principi fondamentali	4
4. Il Servizio di Assistenza Domiciliare - A chi si rivolge	5
5. Professionalità	6
6. Modalità di attivazione	6
7. Prestazioni	7
8. Orari di erogazione delle prestazioni	8
9. Qualità	8
10. Analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti	10
11. Diritti e Doveri	10

18/12/2017 - Firma



1. Presentazione

Gentile Cittadino,

La Cooperativa Isola Verde e i suoi soci e collaboratori, sono lieti di presentare e condividere con Lei la Carta del Servizio relativa al Servizio di Assistenza Domiciliare con l'obiettivo di rendere noti i nostri impegni nei confronti dei cittadini e del Comune di Arborea. Attraverso questo documento intendiamo mettere a disposizione le informazioni utili a valutare i servizi e la qualità del nostro lavoro. Ci impegniamo pertanto a garantirne la divulgazione, affinché diventi per tutti un reale strumento partecipativo.

La "Carta" nasce in adempimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 come forma di tutela dei Clienti – utenti, che possono valutare i vari aspetti del servizio offerto e constatare il rispetto degli impegni di miglioramento dichiarati. In particolare, l'obiettivo è presentare le attività indicando con chiarezza, trasparenza, semplicità e completezza gli standard di qualità, intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare l'impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

Gentile cittadino, Le chiediamo di aiutarci a migliorare il nostro lavoro, inviandoci, nell'ambito di un rapporto che auspichiamo franco e sincero, suggerimenti, segnalazioni e critiche circa gli aspetti che meno corrispondono alle Sue aspettative o a quanto ci siamo impegnati a garantire. Questo ci consentirà di correggere situazioni di disagio o disservizio e di fornire interventi mirati per la sua migliore soddisfazione.

14/12/2017 - Firma



2. Caratteristiche della Carta dei Servizi

Il sistema scelto dal Comune di Arborea garantisce al cittadino utente il diritto di partecipare alla formulazione del proprio progetto assistenziale e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio fra coloro che hanno stipulato un apposito accordo con l'Ente Gestore. Al fine di agevolare una scelta consapevole, le modalità di erogazione dei servizi, degli impegni e delle garanzie previsti, il Comune mette a disposizione dell'utente e/o del familiare la Carta dei Servizi.

Attraverso la presente Carta, intendiamo comunicare in modo chiaro il nostro impegno per la migliore soddisfazione dei nostri utenti.

All'interno della Carta dei servizi sono indicati:

1. Servizi erogati e Indicazioni sull'accesso
2. Le modalità di fruizione e di svolgimento del servizio
3. Le modalità di partecipazione al miglioramento del servizio
4. Gli esiti del gradimento del servizio
5. Miglioramenti prestazioni accessorie offerte
6. Gli standard di qualità e indicatori di qualità
7. Strumenti utilizzati per la verifica della qualità del servizio
8. Le modalità di gestione dei reclami
9. Impegni verso i cittadini e codice etico

3. Principi fondamentali

La Carta del Servizio è uno strumento indispensabile per costruire e sostenere il rapporto con i cittadini e con le istituzioni, ispirandosi ai principi condivisi ed ai valori fondamentali quali l'eguaglianza, l'imparzialità, il rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza, la continuità, il diritto di scelta e di partecipazione della persona.

Uguaglianza: i servizi sono erogati secondo il principio d'uguaglianza degli utenti. La Cooperativa Isola Verde Onlus garantisce il rispetto delle regole riguardanti i rapporti con i beneficiari delle prestazioni, oltre ad assicurarsi che le norme d'accesso siano uguali per tutti, senza distinzione in ragione di genere, razza, nazionalità, religione, lingua ed

opinion politiche.

Imparzialità: La Cooperativa Isola Verde ha l'obbligo di impostare i propri rapporti nei confronti di ciascun utente secondo criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità, al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Primato dei diritti, della dignità e della riservatezza: Il rispetto della dignità della persona assistita non è mai compromesso dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Al centro del processo di cura c'è la relazione con la persona, in modo che essa esprima i propri bisogni nella massima riservatezza. È garantito inoltre il rispetto delle abitudini, degli spazi, degli affetti che animano la vita della persona.

Continuità: l'erogazione delle cure è continua, integrata e costante. Il servizio tutela il rapporto fiduciario tra assistente e assistito; si impegna, in caso di funzionamento irregolare, ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

Partecipazione: La partecipazione del cittadino alle decisioni che lo riguardano è tutelata e incoraggiata: attraverso una corretta informazione, la tutela della privacy, la partecipazione alla formulazione del Piano di Assistenza Personale, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

4. Il Servizio di Assistenza Domiciliare - A chi si rivolge

L'Assistenza domiciliare ha lo scopo di garantire l'autonomia e la qualità di vita delle persone assistite, favorendone la permanenza nel loro abituale ambiente di vita. Il servizio è rivolto ai cittadini residenti nel territorio comunale e in particolare agli anziani, ai soggetti parzialmente o totalmente non autosufficienti e alle persone o famiglie in situazione di grave marginalità e isolamento sociale. Il percorso di cura si traduce in una gamma di prestazioni che consentono al cittadino di condurre un'esistenza il più possibile autonoma nonostante le malattie, gli handicap o i problemi legati all'età. L'assistenza è di tipo individualizzato ovvero progettata e calibrata sulle necessità della singola persona, nel rispetto delle caratteristiche individuali e dell'ambiente in cui la persona vive. Un'assistenza professionale e un rapporto rispettoso con il cittadino, nonché la stretta collaborazione con i familiari e

l'intero contesto sociale di residenza costituiscono i principi ispiratori su cui si fonda la nostra proposta di servizio.

5. Professionalità

La qualità del Servizio dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa presso il domicilio dell'utente. All'interno del Servizio operano:

- l'Assistente Sociale Comunale, che si occupa dell'ammissione al servizio, della sottoscrizione del PAI e dell'emissione del buono di servizio;
- Il Referente del Servizio, che ha il compito di organizzare il funzionamento generale, aggiorna il Servizio Sociale in merito ai PAI attivati e all'andamento generale del servizio, partecipa agli incontri con l'assistente sociale per la verifica dei PAI, funge da raccordo con gli Enti, Associazioni e altre agenzie presenti sul territorio;
- OSS/ADEST esegue le prestazioni indicate nel PAI e comunica costantemente col SSC e con il Referente della Cooperativa.

6. Modalità di attivazione

Per accedere al Servizio, l'interessato deve inoltrare una domanda al Servizio Sociale del Comune di Arborea. In casi di particolari situazioni di disagio o impedimento, la segnalazione può essere effettuata da un familiare, dal medico di base dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari della zona e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare un servizio di natura socio-sanitario.

Il Servizio Sociale Comunale presenta al beneficiario l'elenco delle ditte accreditate per effettuare la scelta

Per informazioni o per il ritiro della modulistica il cittadino può recarsi negli Uffici del Servizio Sociale Comunale.

Il bisogno assistenziale è valutato con strumenti validati e criteri obiettivi e imparziali, verificabili e trasparenti. L'ammissione o il diniego al servizio sono disposti dal Comune di Arborea. Ente Gestore del Servizio SAD. In caso di ammissione, dopo la sottoscrizione del PAI e la scelta della Ditta accreditata, il Servizio Sociale invia il Buono di Servizio al richiedente e alla Ditta accreditata prescelta.

6

14/12/2017 - Firma

7. Prestazioni

Per ogni utente è predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che è un documento predisposto, condiviso e sottoscritto da parte del SSC, del Referente della ditta fornitrice e dal cittadino o suo familiare.

Il Piano di intervento è soggetto a verifica periodica ed è rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario. I Servizi offerti sono modulati sulla base dello stato della persona (livello di complessità assistenziale) e possono essere raggruppati in tre aree di intervento:

- cura e igiene della persona e del suo spazio vitale
- prestazioni di disbrigo pratiche
- prestazioni di accompagnamento

Le prestazioni di cura e assistenza della persona, svolte dagli operatori socio sanitari (OSS) consistono in:

1. assistenza alla persona non autosufficiente nelle attività quotidiane
2. cura dell'igiene della persona;
3. mobilitazione;
4. cura e igiene dell'ambiente di vita dell'utente;
5. controlli e verifiche;
6. prestazioni di socializzazione e aggregazione
7. prestazioni interagenti con l'area sanitaria

L'aiuto nelle attività di igiene e cura del corpo contribuisce a garantire l'igiene personale e a mantenere e/o migliorare le condizioni fisiche e psichiche. Le prestazioni offerte comprendono la pulizia totale e parziale del corpo, l'aiuto nel fare il bagno o la doccia, la cura dei piedi, l'igiene intima, la cura dei denti e la cura dei capelli (lavaggio e asciugatura). In combinazione con altre prestazioni assistenziali, viene offerto un aiuto domestico di base per quanto riguarda i locali abitati dalla persona assistita, al fine di garantire a persone anziane e a persone con handicap fisici un adeguato standard igienico e una vita autonoma. I controlli e le verifiche consistono in un costante lavoro di vigilanza sulle le condizioni abitative, sulle condizioni di salute della

14/12/2017 - Firma

7

persona, sulle condizioni di cura, alimentari e il sostegno psicologico. Gli operatori si informano inoltre circa le condizioni di salute della persona, sulla data di scadenza dei farmaci e sulle modalità di assunzione; informano il medico prima che i farmaci siano terminati per nuove prescrizioni; osservano la persona prima, durante e dopo l'assunzione dei farmaci e segnalano eventuali disturbi. **Prestazioni aggiuntive e accessorie.** Gli utenti che scelgono i servizi della Cooperativa Isola Verde si avvantaggiano di un insieme di servizi esclusivi ad essi riservati.

Tipologia di servizio	Quantità	Valore (€)	Gratuito/a pagamento
OSS/ADEST giorni feriali	15 ore/anno	282,00 +IVA	Gratuito
OSS/ADEST giorni festivi	10 ore/anno	216,20 +IVA	Gratuito
Operatore generico per igiene ambiente	10 ore/anno	170,00 +IVA	Gratuito
OSS/ADEST (dipendenti Coop)	A ora	18,80 +IVA	A pagamento
Operatore generico (dipendenti Coop)	A ora	17,00 +IVA	A pagamento
Psicologo (collaboratori Cooperativa)	A ora	25,80 +IVA	A pagamento

8. Orari di erogazione delle prestazioni

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 7,00 alle ore 21,00. Gli orari di accesso domiciliare sono concordati nello specifico con l'utente e la sua famiglia sulla base dei bisogni e della tipologia di prestazione richiesta.

9. Qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la Cooperativa Isola Verde individua uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con "standard" si indica un aspetto delle prestazioni che viene misurato per verificare che il servizio si svolge secondo i livelli di qualità promessi; il livello di qua-

8 14/12/2017 - Firma

W. Rossi

lità garantito può variare nel tempo e la Cooperativa Isola Verde si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti. Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo.

Standard di qualità	Obiettivo
Tempi di attivazione del servizio	24 ore
Tempi di elaborazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (previo periodo di osservazione sistemica)	Entro max 10 giorni dall'attivazione del servizio
Percentuale di utenti soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale (da rilevare previa indagine)	80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti
Comunicazione telefonica nel caso in cui il ritardo dell'operatore/trice supera i 15 minuti	Nel 100% dei casi
Attivazione del servizio anche nei giorni festivi, su richiesta e previa valutazione della gravità	Nel 100% dei casi
Comportamento morale, deontologicamente corretto e riservatezza degli operatori	Nessun reclamo
Preparazione professionale operatori domiciliari	Piano di formazione su base annuale
Attivazione processo di restituzione e informazione sull'esito dei reclami ricevuti dagli utenti e famiglie	Risposta garantita al 100% dei reclami

Il Servizio misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati. I risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso gli strumenti messi a disposizione dalla Cooperativa Isola Verde.

14/12/2017 - Firma

W. Rossi

9

10. Analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario. A tal fine la cooperativa ha attivato diverse forme di verifica della soddisfazione dell'utente:

Periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini di e somministrazione di questionari;

Analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;

Verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

La Cooperativa ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Segnalazione: ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

Reclamo: ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;

Suggerimento: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione. Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati direttamente all'assistente domiciliare o al Coordinatore di Servizio o inviati per posta elettronica/ordinaria/fax.

11. Diritti e Doveri

All'atto dell'ammissione al servizio il destinatario dell'intervento o un suo familiare, il SSC e la Ditta fornitrice sottoscrivono il PAI, nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione, delega al pagamento al comune di residenza per il pagamento del "buono servizio".

10

14/12/2017 - Firma



La Cooperativa si impegna a:

- rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni Piano di Assistenza;
- erogare il servizio nel rispetto del progetto individuale (PAI) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono di servizio;
- comunicare tempestivamente l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, in caso di proclamazione di sciopero del personale;
- comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;
- assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono di servizio i medesimi standard di qualità e degli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento.

Il personale deve:

- Garantire, per l'accesso ai servizi assistenziali, equità di trattamento;
- Rispettare la dignità e la riservatezza della persona assistita;
- Fornire alla persona assistita un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- Evitare di accettare compensi o premi degli utenti e delle famiglie;
- Erogare le prestazioni in modo professionale, continuo e regolare.

L'utente da parte sua deve:

- Assumere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatori;
- Rispettare o comunicare tempestivamente l'impossibilità di presenziare alle prestazioni e ai colloqui;
- Richiedere solo le prestazioni previste dal Piano di Assistenza concordato e comunque astenersi dal richiedere servizi e prestazioni non di competenza del servizio;
- Versare puntualmente l'importo della quota di contribuzione;
- Attivare in misura adeguata e secondo le proprie possibilità le risorse familiari, amicali, ecc. verso gli obiettivi perseguiti dalle prestazioni di cura e assistenza.

14/12/2017 - Firma

11

