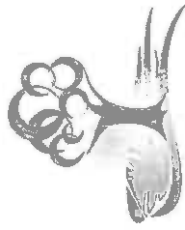


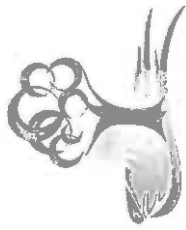


Cooperativa Sociale Mosaico
Via Gramsci, 19 - 09025 Sanluri (VS)
P.I. e C.F. 01543400921
Albo Nazionale Società Cooperative A126603



contatti

Tel. 070 9348954
Fax . 070 0991239

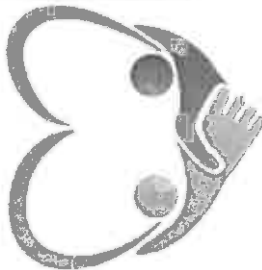


E mail coop.mosaico@tiscali.it

PEC cooperativamosaico@postemailcert.it

Coordinatore SAD e SAPE Servizio di Assistenza Domiciliare E Servizi di Assistenza alla Persona ed Educativi

Sig.ra Anna Paola Figus
Linea diretta SAD e SEP
reperibilità 24/24h



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

Responsabile Qualità
Sig.ra Laura Peddis
tel. 070 9348954



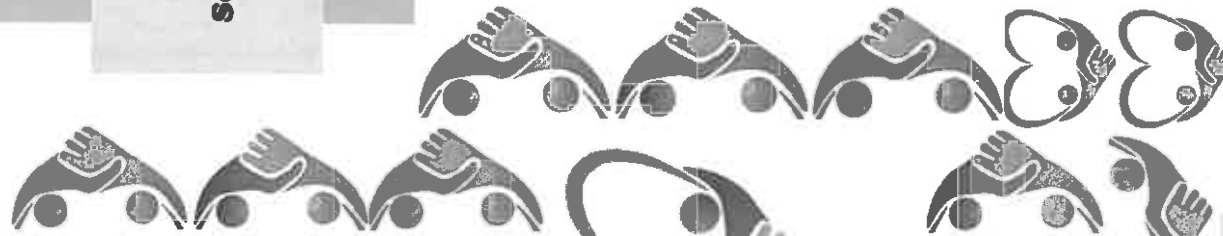
SAD
Servizi di Assistenza Domiciliare
SAPE

Servizi di Assistenza alla Persona -Servizi Educativi
CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI
HOME CARE PREMIUM
Progetti Innovativi e Sperimentali
di Assistenza Domiciliare
promossi dall'INPS - Gestione ex Inpdap



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



VIA GRAMSCI, 19 - 09025 SANLURI (VS) TEL. 070 9348954 P.F. 01543400921
ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE N° A126603
MAIL: coop.mosaico@tiscali.it WEB: www.mosaico.it



VIA GRAMSCI, 19 - 09025 SANLURI (VS) TEL. 070 9348954 P.F. 01543400921
ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE N° A126603
MAIL: coop.mosaico@tiscali.it WEB: www.mosaico.it

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 SAPE (Servizio di Assistenza alla Persona e Servizi Educativi) 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 i servizi, le prestazioni erogate, 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 SAPE 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 SAPE

Si tratta di servizi rivolti 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 tali servizi è di garantire la permanenza nella propria abitazione e nel proprio contesto di vita, alleviare il carico assistenziale delle famiglie con soggetti disabili, di contrastare la solitudine, l'isolamento, l'emarginazione sociale, nonché di offrire opportunità di socializzazione e integrazione sociale nella comunità.



CONCLUSIONI

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.

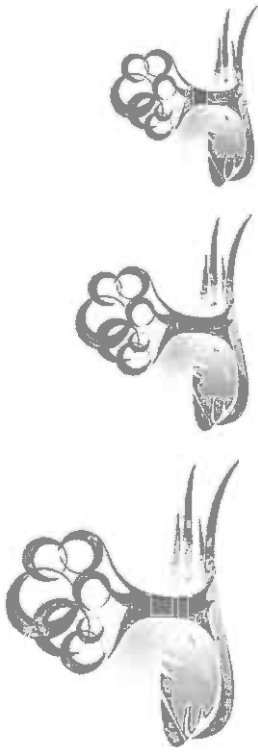
E' questo lo scopo della Carta del Servizio, intesa come strumento di comunicazione trasparente e di partecipazione del cittadino.

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.

La Cooperativa Mosaico





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 SAPE.....	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
tel 070 9348954 Fax. 070 0991239

Orari Sportello per info e supporto al pubblico e agli utenti:
dal lunedì al venerdì
A.M. ore 9.30 - 13.00
P.M 16.00 - 18.30

Sabato mattina si riceve solo su appuntamento.



Rintracciabilità

Linea diretta SAD 24/24h
Sig.ra Paola Figus
al numero 388 1136791



CHI SIAMO

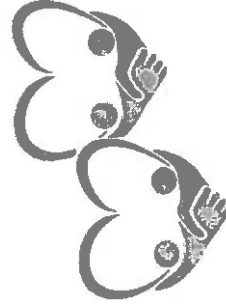
Nata nel 1985, la **Cooperativa Sociale Mosaico ONLUS** è una Cooperativa Sociale di tipo A. Attualmente conta su circa 50 addetti: soci lavoratori, dipendenti, collaboratori, liberi professionisti/consulenti e gestisce: servizi socio assistenziali nell'area della non autosufficienza (SAD, P.P.L. 162/98, 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 INTEGRATIVE GRATUITE

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

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

Strumenti a disposizione dei beneficiari

Saranno disponibili ai beneficiari del servizio i seguenti strumenti che dovessero occorrere per compilazione pratiche o altro e invio documentazione: stampante, pc, fotocopiatore, fax.

Operatore amministrativo

Disponibilità di un operatore amministrativo di segretariato sociale con esperienza di **15 anni di servizio** per la consulenza e il supporto nella predisposizione di pratiche amministrative del settore socio assistenziale.

Trattamenti Shiatsu

Lo shiatsu stimola ed riequilibra l'energia del corpo tramite l'uso di **pressioni naturali** sui meridiani e su aree riflesse del corpo. Lo shiatsu aiuta a combattere lo stress, le tensioni muscolari, rinforza le aree più deboli e **regola le funzioni degli organi interni**, incluso il sistema immunitario. Verrà messo a disposizione un pacchetto di **n. 3 trattamenti shiatsu** della durata di 45 minuti/1 ora ciascuno per ciascun beneficiario.

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

L'organico del Servizio SAD e SAPE è composto dalle seguenti figure professionali:

Assistente Sociale e Pedagogista per le consulenze sociali professionali ed educative

Psicologi Psicoterapeuti

Educatori Professionali

OSS e Super OSS, Operatori Socio Sanitari

Esperti ginnastica dolce e Chinesologi

Assistenti Familiari e Personale ausiliario

Animatori Socio Culturali e Ludotecari

Assistenti Bagnanti MIP

Esperto di ballo

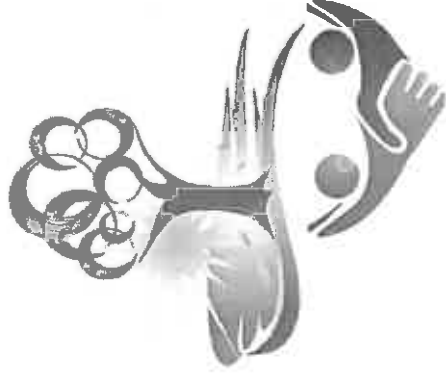
Esperti di laboratorio

Operatore Amministrativo esperto leggi di settore



DESTINATARI

Il SAD e il SAPE 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. e i destinatari dei piani Home Care promossi dall'INPS - Gestione ex Imp.dap

**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 QUALITÀ 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 9001:2015 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'invio della richiesta del beneficiario in accordo con l'Ufficio di Piano 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

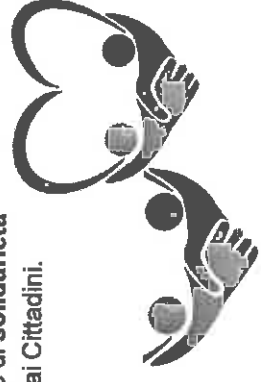
Partecipazione: la Cooperativa MOSAICO, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure

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 i beneficiari dei Servizi. 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 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 PIANI HOME CARE**Servizi professionali domiciliari**

Alzarsi e mettersi a letto deambulazione	Aiuto per consentire ai beneficiari, parzialmente o totalmente non autosufficienti, ad alzarsi dal letto o a sdraiarsi. Aiuto nella deambulazione e movimento degli arti (su indicazione del medico curante e degli specialisti) 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) a domicilio per i beneficiari che non siano in grado di occuparsene autonomamente. E' previsto il supporto nella somministrazione dei pasti per i beneficiari 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** (*sommministrato 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** (*sommministrato 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** (*sommministrato 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.

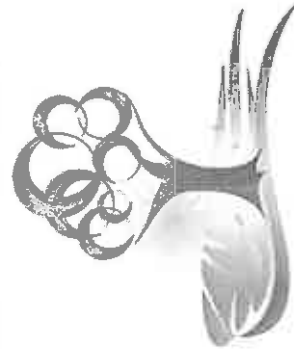
Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa fornitrice, il beneficiario ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del comune e con il Coordinatore dei servizi SAD e SAPE.

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

La Cooperativa MOSAICO è certificata per la qualità con la **UNI EN ISO 9001:2015** 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.

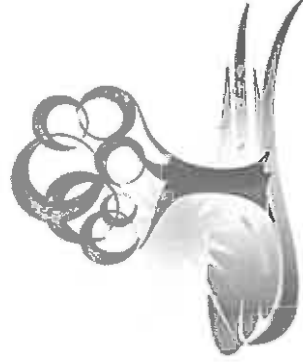


Servizi Professionali domiciliari

Bagno e/o doccia assistita	Effettuazione del bagno (o della doccia) a beneficiari non autosufficienti in condizioni di sicurezza (utilizzo di sollevatori per vasca e ausili per il bagno).
Supporto nella somministrazione/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
Cura 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 utilizzati).
Informazione e supporto nella compilazione di pratiche relative a finanziamenti,bonus,agevolazioni e quant'altro previsto nella legislazione del settore socio assistenziale	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, energia elettrica, telefono e altro,... Verrà fornito il supporto nella compilazione e nell'invio (telematico o presso gli Uffici residenziali) che l'accompagnamento presso centri CAF e/o altre associazioni di categoria per il disbrigo delle pratiche. I nostri uffici sono a Vostra disposizione per compilazione e invio pratiche sia tramite posta elettronica e portale INPS che tramite Fax.

Servizi di accompagnamento e trasporto assistito

<p>Accompagnamento visite-analisi mediche specialistiche, visite di controllo</p>	<p>Accompagnamento assistito del beneficiario per visite mediche di base, visite specialistiche, terapie, controlli sanitari, nel territorio e fuori sede.</p>
<p>Accompagnamento ad attività sportive</p>	<p>accompagnamento assistito del beneficiario finalizzato alla promozione del benessere e al mantenimento della forma fisica</p>
<p>Accompagnamento ad eventi, attività ricreative, culturali, di socializzazione.</p>	<p>accompagnamento assistito del beneficiario finalizzato a promuovere/ garantire la vita di relazione</p>



REGLAMI

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:

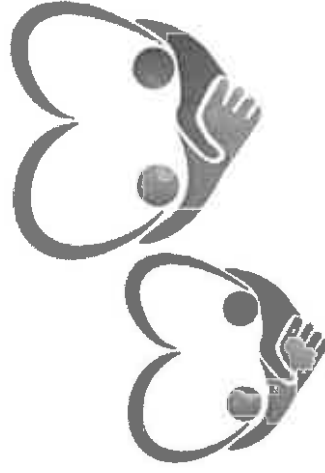
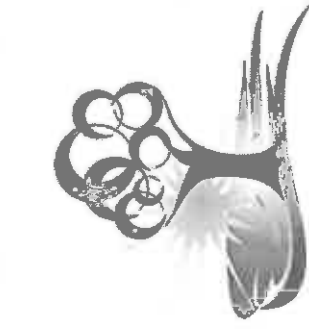
- scritti
- verbali.

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

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 dell'Ufficio di Piano.

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**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 dalla Cooperativa le 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 riguarda 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 dell'Ufficio di Piano con preavviso di 7 giorni.

DOVERI DEL BENEFICIARIO

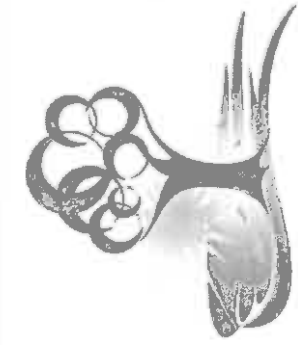
1. di rispettare il personale che lo assiste;
2. di informare dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate;
3. di comunicare, al Coordinatore entro le 6 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata;
4. di sottoscrivere il "Foglio firma beneficiario" al termine di ogni prestazione dopo averne verificato l'esattezza della compilazione;
5. di collaborare con l'Ufficio di Piano 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 rivolgersi direttamente al referente della cooperativa sig.ra Figus Anna Paola per qualunque esigenza o richiesta di chiarimenti e/o modifiche da apportare al calendario degli interventi.

Servizi di sollievo

Alleviamento del carico assistenziale familiare nella cura materiale del beneficiario	supporto nell'igiene ambienti, supporto/sostituzione temporanea ai care givers familiari e agli assistenti ordinari
Supporto al beneficiario per favorire l'autonomia all'esterno del proprio domicilio	Compagnia, uscite assistite per necessità e interessi personali del beneficiario
Interventi volti a favorire la socializzazione	con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni intercomunali
Informazione e supporto nella compilazione di pratiche relative a finanziamenti, bonus, agevolazioni e quant'altro previsto nella legislazione del settore socio assistenziale	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, energia elettrica, telefono e altro,... Verrà fornito il supporto nella compilazione e nell'invio (telematico o presso gli Uffici residenziali) che l'accompagnamento presso centri CAF e/o altre associazioni di categoria per il disbrigo delle pratiche. I nostri uffici sono a Vostra disposizione per compilazione e invio pratiche sia tramite posta elettronica e portale INPS che tramite Fax.

Percorsi di integrazione scolastica

Interventi di educativa scolastica	Supporto educativo scolastico finalizzato a favorire l'integrazione e la socializzazione nell'ambito del gruppo classe e a supportare il beneficiario nelle autonomie personali e sociali scolastiche ed extrascolastiche.
------------------------------------	--



PERSONALITA' E SICUREZZA

Il personale della Cooperativa è formato da **professionisti qualificati e con esperienza pluriennale** nei servizi di assistenza domiciliare ed educativa.

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 SAPE è subordinato al finanziamento del piano Home care da parte dell'INPS in favore del beneficiario.

Il Piano Home Care è rivolto a dipendenti e pensionati pubblici, utenti della gestione INPS -- ex Inpdap, i loro coniugi conviventi e i loro familiari di primo grado, (genitori e figli) non auto sufficienti residenti nell'ambito del Distretto Plus di appartenenza

Le modalità di accesso sono le seguenti:

1. l'utente o i suoi familiari o un tutore si rivolgono direttamente all'Ufficio di Piano competente per distretto per inoltrare la domanda per fruire dei piani Home Care Pre-mium - Progetti innovativi e Sperimentali di Assistenza Domiciliare promossi dall'INPS - gestione ex Inpdap;

2. Una volta concesso il contributo per l'erogazione del piano Home Care, l'assistito può rivolgersi alle cooperative accreditate il cui elenco e la cui carta del servizio sono disponibili presso l'**Ufficio di Piano del Distretto** competente in materia di prestazioni socio assistenziali ed educative e scegliere, tra le diverse accreditate, la cooperativa che erogherà il servizio/i servizi di cui è beneficiario;

3. Il beneficiario stipulerà un contratto personale con la cooperativa per l'erogazione del servizio/dei servizi in ordine la finanziamento destinato;

4. E' l'Ufficio di Piano del Distretto territoriale competente a coordinare i Piani Home Care, a rendicontare gli stessi e a provvedere alla liquidazione delle competenze alla cooperativa gestore del servizio/dei servizi.

