



Via La Marmora n° 36 – Busachi (OR)
 Telefono/Fax: 0783.62478
 Mail: giubileo2000c@fiscali.it



PLUS

Ambito Distretto di Oristano



Allai
 Baratili S. Pietro
 Bauladu
 Cabras
 Milis
 Narbolia
 Nurachi
 Ollastra
 Oristano
 Palmas Arborea
 Riola Sardo

Carta del servizio

ASSISTENZA DOMICILIARE

Legge 162/98
 Ritornare a casa
 Home care premium



Cooperativa sociale Giubileo 2000
 Cooperativa sociale Servizi sociali
 Cooperativa sociale Mondo Nuovo



Samugheo
 San Vero Milis
 Santa Giusta
 Siamaggiore
 Siamanna
 Siapiccia
 Simaxis
 Solarussa
 Tramatza
 Villanova Truscheddu
 Villaurbana
 Zeddiani
 Zerfaliu

CARTA DEL SERVIZIO | INDICE

1 Iride. Chi siamo	Pagina 2
2 La Carta del servizio	Pagina 3
3 I nostri principi	Pagina 4
4 Il servizio di assistenza domiciliare	Pagina 5
5 Obiettivi del servizio	Pagina 5
6 Destinatari del servizio	Pagina 6
7 Prestazioni obbligatorie	Pagina 7
8 Prestazioni accessorie e supplementari	Pagina 10
9 Il nostro personale	Pagina 11
10 Giorni e orari di erogazione del servizio	Pagina 12
11 Come accedere al servizio	Pagina 13
12 Piano assistenziale individuale	Pagina 14
13 Il contratto di fornitura	Pagina 15
14 Il Buono Servizio	Pagina 16
15 Modalità di pagamento del buono servizio	Pagina 17
16 Durata e causa di cessazione del Buono Servizio	Pagina 17
17 Cause di sospensione del Buono Servizio	Pagina 18
18 Diritti e doveri degli utenti	Pagina 20
19 Segnalazioni, suggerimenti e reclami	Pagina 21
20 Gli standard di qualità	Pagina 22
21 I nostri recapiti	Pagina 24

1 | IRIDE. Chi siamo



IRIDE è il raggruppamento temporaneo di imprese accreditato per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare presso i Comuni del territorio del PLUS Ambito Distretto di Oristano.

Il raggruppamento è costituito da tre cooperative sociali che da anni operano nel territorio del Distretto di Oristano attraverso l'erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi rivolti a minori, adulti, anziani e disabili.

Le cooperative costituenti il raggruppamento IRIDE sono:

- **Cooperativa sociale Giubileo 2000** con sede a Busachi;
- **Cooperativa sociale Mondo Nuovo** con sede a Cabras;
- **Cooperativa sociale Servizi sociali** con sede Solarussa.

Ogni cooperativa costituente il raggruppamento metterà a disposizione un patrimonio costantemente accresciuto e potenziato in tanti anni di esperienza lavorativa in ambito sociale nei diversi comuni del Distretto di Oristano.

IRIDE consapevole dell'importanza e della necessità di migliorare costantemente i servizi che eroga, ritiene fondamentale:

- promuovere il benessere e la qualità sociale nella comunità in cui opera, in cooperazione aperta con la cittadinanza, i protagonisti sociali e le istituzioni;
- garantire la qualità dei servizi forniti, raggiungendo la soddisfazione di tutti i nostri utenti e dei propri familiari.

2 | La carta del servizio

La carta del servizio costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini residenti nei 24 Comuni del Distretto di Oristano ed in particolare verso gli utenti e le famiglie che usufruiscono del Servizio di Assistenza domiciliare.

La presente Carta del servizio presenta il quadro delle prestazioni di assistenza domiciliare garantite.

La finalità principale del documento è quella di stabilire un patto tra il PLUS, i Comuni appartenenti all'ambito, la nostra organizzazione erogatrice del servizio e la cittadinanza, al fine di garantire l'informazione ai cittadini, la conoscenza dei diritti e dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, le responsabilità dei soggetti erogatori del servizio e gli elementi di tutela della qualità degli interventi.

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Art. 3 Costituzione italiana

3 | I nostri principi

UGUAGLIANZA: significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

IMPARZIALITÀ: significa che IRIDE e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

CONTINUITÀ: significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte di IRIDE ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

PARTECIPAZIONE: significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Assistenziale.

PROFESSIONALITÀ: significa che erogiamo il servizio attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

LAVORO DI RETE: significa per noi lavorare promovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio (Servizio Sanitario Nazionale, realtà del volontariato, dell'associazionismo e della Cooperazione Sociale).

TERRITORIALITÀ: significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

4 | Il servizio di assistenza domiciliare

Per assistenza domiciliare si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente.

La finalità del servizio è quella di prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale evitare l'allontanamento dell'utente dal proprio ambiente di vita e supportarlo in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione.

5 | Gli obiettivi del servizio

Gli obiettivi del servizio sono, in particolare:

- a) la permanenza dell'anziano nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendo il ricorso a ospedalizzazione impropria ed evitando, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali;
- b) la cura della persona e dell'ambiente domestico;
- c) la conservazione e il recupero dell'autonomia personale e dello svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali ed il miglioramento della vita di relazione;
- d) il supporto in situazioni di emergenza familiare;
- e) la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine e di bisogno, ed il miglioramento della qualità della vita in generale.

6 | Destinatari del servizio

Fruitori dei servizi domiciliari sono i cittadini residenti nei 24 Comuni afferenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano, per i quali le singole Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato attraverso l'erogazione di un Buono servizio.

Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati presso i Comuni suddetti, ma residenti in altro Comune non afferente all'ambito, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna a rifondere al Comune capofila l'intera somma per il servizio reso.

Nello specifico i destinatari del servizio sono:

- **i nuclei familiari in cui sono presenti persone con ridotto grado di autosufficienza fisica e psico-fisica, con scarsa capacità organizzativa nel governo della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico, che hanno difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno;**
- **i nuclei familiari comprendenti minori a rischio di emarginazione in presenza di situazioni di grave disagio o di emergenza (difficoltà temporanea nella conduzione familiare, allontanamento dei genitori per cause di forza maggiore, periodi di ospedalizzazione degli stessi, ecc.);**
- **persone con età superiore ai 65 anni che vivono da sole o in coppia, e che si trovano in condizione di isolamento, parzialmente o totalmente non-autosufficienti, prive o con ridotta rete familiare.**

Possono avvalersi dei fornitori accreditati anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai fornitori accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli previsti e dalle proposte di tariffe accessorie formulate dalle ditte in fase di accreditamento.

L'utente non beneficiario di un Buono servizio stipula con il fornitore accreditato un contratto nel quale sono indicati operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

7 | Prestazioni obbligatorie

Il Servizio di assistenza domiciliare prevede l'erogazione al domicilio dell'utente, delle prestazioni socio-assistenziali, e di seguito delineate:

ALZATA

Alzata di alta complessità assistenziale rivolta alla persona in carrozzina o con gravi limitazioni della deambulazione.

Alzata di media complessità assistenziale rivolta alla persona allettata.

Alzata di bassa complessità assistenziale rivolta alla persona parzialmente autonoma, in grado di deambulare con sostegno.

MESSA A LETTO

Messa a letto di elevata complessità assistenziale rivolta alla persona in carrozzina o con gravi limitazioni nella deambulazione

Messa a letto di media complessità assistenziale rivolta alla persona allettata

Messa a letto semplice rivolta a persona parzialmente autonoma in grado di deambulare con sostegno

CURA DELLA PERSONA

Igiene intima in bagno elevata complessità assistenziale Rivolta alla persona in carrozzina.

Igiene intima a letto media complessità assistenziale Rivolta alla persona allettata.

Igiene dei capelli a letto

Igiene dei capelli in bagno

Igiene dei piedi (pedicure)

Manicure

Igiene stoma

Applicazione protesi-ortesi-tutori-busto

Applicazione apparecchiature elettromedicali che non richiedono assistenza infermieristica

Bagno a letto

Bagno in vasca o doccia

MOBILIZZAZIONE

Deambulazione assistita complessa all'interno e all'esterno dell'abitazione

CURA DELLA CASA

Igiene ambientale ordinaria

Governo della casa

<p style="text-align: center;">CONTROLLI E VERIFICHE</p> <p>Preparazione e aiuto nell'assunzione dei farmaci Vigilanza e controllo</p>
<p style="text-align: center;">PREPARAZIONE DEL PASTO NEL DOMICILIO DELLA PERSONA</p> <p>Preparazione e aiuto all'assunzione del pasto (domiciliare)</p>
<p style="text-align: center;">LAVAGGIO E/O STIRATURA DI BIANCHERIA A DOMICILIO</p> <p>Lavaggio e/o stiratura di biancheria a domicilio</p>
<p style="text-align: center;">ACCOMPAGNAMENTO</p> <p>Accompagnamento complesso lungo – anziano in carrozzina o con gravi limitazioni nella deambulazione Accompagnamento e trasporto presso strutture ospedaliere, centri specialistici e presso uffici pubblici Coinvolgimento di parenti, del vicinato e del volontariato locale</p>
<p style="text-align: center;">COMMISSIONI</p> <p>Acquisti di generi di prima necessità e piccole commissioni</p>
<p style="text-align: center;">COMPAGNIA</p> <p>Persona sola, senza adeguato supporto familiare, in stato di non autosufficienza</p>

8 | Prestazioni accessorie e supplementari

IRIDE garantisce le seguenti prestazioni accessorie (non comprese nel Buono Servizio) effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'utente beneficiario del servizio.

PRESTAZIONE	COSTO
Servizio infermieristico (prelievo e ritiro analisi ematochimiche, posizionamento e rimozione catetere vescicale, etc.)	20,00 € (+ IVA) all'ora
Servizio di trasporto e accompagnamento	17,50 € (+ IVA) all'ora
Servizio di parruccheria	Taglio donna: 15,00 € Taglio uomo: 13,00 € Applicazione colore: 20,00 €
Piccola manutenzione ambiente domestico	20,00/22,00 € all'ora
Pulizia straordinaria ambiente domestico	16,00 € all'ora
Ritiro, trasporto e lavaggio biancheria piana (es. piumoni, trapunte, coperte, etc.)	Piumoni singoli: 4,00 € (+ IVA) Coperte singole: 4,00 € (+ IVA) Piumoni e coperte matrimoniali: 7,00 € (+ IVA)

L'utente può, altresì, richiederci ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli previsti, i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente con il seguente tariffario.

PRESTAZIONE	COSTO
Interventi di cura della persona	18,53 € (+ IVA) all'ora
Interventi rivolti agli ambienti domestici	17,19 € (+ IVA) all'ora

9 | Il nostro personale

Il servizio viene erogato da professionisti in possesso di titoli professionali riconosciuti dalla Regione Sardegna.

Nello specifico le figure professionali messe a disposizione del servizio sono:

- **ADEST (assistenti domiciliari e dei servizi tutelari)**
- **OSS (operatore socio sanitario)**
- **Assistenti generici**

Tutti i nostri operatori, attraverso formazioni periodiche hanno la possibilità di riflettere sul proprio operato e di ampliare e di rafforzare le competenze professionali.

Tutti i nostri operatori sono tenuti a:

- **svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati dal responsabile, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate;**
- **collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza;**
- **mantenere, sia con l'utente che con i familiari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto;**
- **mantenere il rigoroso rispetto del segreto professionale circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy.**

IRDE nei limiti del possibile, garantirà la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità.

10 | Giorni e orari di erogazione del servizio

Il servizio sarà garantito nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 20.00 nel periodo da Ottobre a Maggio e dalle ore 07.00 e le ore 22.00 nel periodo da Giugno a Settembre, per 6 giorni la settimana da Lunedì a Sabato, escluse festività infrasettimanali, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza.

Per situazioni di particolare emergenza potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, alla domenica e alle festività infrasettimanali.

L'orario di servizio ha inizio dal momento in cui l'operatore si presenta al domicilio dell'utente.

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il piano assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata, eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso la cooperativa è in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'operatore sociale.

11 | Come accedere al servizio

L'accesso al servizio avviene prioritariamente su richiesta dell'interessato al Servizio sociale del Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari della zona e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio.

La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale derivante dalla difficoltà/disagio esistente.

In sintesi per accedere al servizio è necessario:

- **effettuare un colloquio con l'operatore sociale del Comune di residenza;**
- **compilare l'apposito modulo di richiesta, da ritirare presso l'ufficio dei Servizi sociali del Comune di residenza;**
- **presentare la domanda all'ufficio dei Servizi sociali del Comune di residenza, con allegati i documenti richiesti.**

L'ufficio sociale potrà richiedere ogni documentazione ulteriore ritenuta utile per la valutazione della domanda.

Il Servizio Sociale, acquisita la domanda, provvede all'istruttoria della stessa, per l'accertamento dei requisiti di ammissibilità. Successivamente procede con propri strumenti professionali alla valutazione ed alla misurazione del bisogno socio-assistenziale e quantifica l'intervento, anche in relazione alle risorse finanziarie disponibili.

I tempi per l'istruttoria della domanda, finalizzati alla determinazione dell'ammissione o del diniego che dovranno essere comunicati per iscritto all'interessato, non saranno di norma superiori ai 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

In caso di ammissione, il Servizio Sociale Comunale presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate e le relative carte dei servizi affinché lo stesso possa effettuare la scelta della Ditta che erogherà il servizio.

Verrà inoltre istituito un calendario di reperibilità mensile delle Ditte accreditate, che a rotazione garantiranno la presa in carico di eventuali casi segnalati dal Servizio Sociale nell'ipotesi in cui il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere autonomamente alla scelta della Ditta e/o durante l'arco di tempo necessario per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno del richiedente il servizio.

12 | Piano assistenziale individualizzato

Il Servizio Sociale, il destinatario o familiare predispongono un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) che contiene i seguenti elementi:

- dati del destinatario;
- dati della persona di riferimento e dell'eventuale tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- nominativo del Medico di Medicina Generale e di eventuali specialisti;
- obiettivi;
- prestazioni da erogare;
- cadenza e durata delle prestazioni;
- figure professionali da impegnare;

- programma degli incontri periodici di valutazione dell'intervento assistenziale;
- quantificazione economica dell'intervento;
- eventuale partecipazione alla spesa da parte dell'utente;
- numero di "buoni servizio" previsti.

Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dal servizio sociale del Comune e successivamente anche dal referente della ditta scelta. La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dal servizio sociale comunale.

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

Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "**contratto di fornitura**", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente al comune).

13 | Il contratto di fornitura

Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente alla ditta o modalità alternativa individuata). 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" di Assistenza domiciliare ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed eventualmente il PLUS).

Il Servizio Sociale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" di Assistenza domiciliare ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed il PLUS). A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dalla ditta scelta il Servizio di assistenza domiciliare.

14 | Il buono servizio

Lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario è il **Buono servizio**.

Le quote di contribuzione per il buono servizio concesso, da versare al comune di residenza degli utenti, vengono calcolate tenendo conto dell'Indicatore della Situazione Economica equivalente (nuovo ISEE), approvato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013 n. 159 e reso esecutivo dal Decreto Ministeriale 7 novembre 2014, come precisato nel regolamento per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare.

15 | Modalità di pagamento dei buoni servizio

Il Servizio sociale comunale determina la percentuale e il corrispettivo viene versato dall'interessato alla ditta scelta secondo le modalità stabilite nel "contratto di fornitura".

16 | Durata e cause di cessazione del buono servizio

Il Buono servizio è strettamente connesso alla durata del P.A.I.; scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere riemesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono servizio che sostituisce il precedente.

E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono servizio, sarà cura dell'operatore sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'operatore sociale referente del caso.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore.

L'utente può, altresì, richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli previsti dal disciplinare delle prestazioni (allegato C) i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente.

17 | Cause di sospensione del Buono servizio

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17 del giorno prima, per l'intervento di alzata, ed entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso per altri interventi.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono servizio, l'operatore sociale responsabile del caso valuterà la situazione al fine di

adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

L'operatore sociale responsabile del caso, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica via fax o e-mail al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Servizio sociale del Comune competente la riscontrata assenza dall'abitazione della persona.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal servizio sociale o nel Buono servizio.

Nel caso in cui emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'operatore sociale responsabile del caso potrà proporre l'erogazione di alcune prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, lavaggio e cambio biancheria; piccole commissioni).

18 | I diritti e i doveri degli utenti

Il sistema di accreditamento 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 sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento.

DIRITTI

Il personale dell'Assistenza domiciliare deve:

- garantire, per l'accesso ai servizi assistenziali, equità di trattamento ai cittadini e alle cittadine in possesso dei requisiti richiesti;
- rispettare la dignità personale e la riservatezza della persona assistita;
- trattare la persona assistita secondo criteri di obiettività, giustizia,
- imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
- fornire alla persona assistita un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- erogare le prestazioni in modo continuo e regolare.

DOVERI

L'utente da parte sua deve:

- tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatori;
- rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- richiedere solo le prestazioni dovute;

- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando sull'apposita scheda mensile di rendicontazione;
- pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste dal Comune così come indicati in fattura;
- collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari ecc.) che permettono di monitorare l'erogazione del servizio reso e le eventuali necessità dell'utente.

19 | Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Tutte le aree operative di IRIDE prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

IRIDE risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Sig.ra Pasqualina Fais responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede in Via Giovanni XXIII – Busachi;
- segnalazione telefonica al numero 0783.62478 o via fax allo stesso numero;
- compilazione del modulo di reclamo;

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

IRIDE si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

20 | Gli standard di qualità

INFORMAZIONE

Indicatore	Standard di qualità
Numero di sportelli informativi presenti nel territorio	3
Numero di giorni di apertura settimanali degli sportelli informativi	3
Numero di ore settimanali di apertura degli sportelli informativi	11
Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 15 gg	100%
Frequenza analisi soddisfazione utenza tramite questionario	Annuale

TEMPI DI INTERVENTO

Indicatore	Standard di qualità
N° di giorni settimanali di erogazione del servizio	7
Fascia oraria di erogazione giornaliera del servizio	Dalle 07.00 alle 22.00

Orario di inizio servizio in procedura di emergenza	07.00
Orario di termine servizio in procedura di emergenza	23.00
Attivazione del servizio dalla firma del Buono di servizio da parte del Fornitore nella modalità ordinaria	Entro le 24 h
Attivazione del servizio dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente	Entro le 6 h
Reperibilità Referente servizio	Tutti i giorni dalle 07.00 alle 22.00

PERSONALE

Indicatore	Standard di qualità
Percentuale di operatori qualificati operanti presso il servizio	100%
Presenza in organico di personale formato per 30 ore annue	100%

SERVIZIO

Indicatore	Standard di qualità
Tempo massimo tra la constatazione di un aggravamento dello stato di salute dell'utente e la comunicazione al personale sanitario responsabile	In giornata (o la mattina successiva in caso di visite serale)
Comunicazione telefonica nel caso in cui il ritardo dell'operatore/ trice supera la mezz'ora	Nel 100% dei casi

21 | I nostri recapiti

Per avvicinare i cittadini e favorire la conoscenza del servizio IRIDE garantisce l'apertura di N° 3 sportelli informativi.

Sportello	Comuni interessati
COMUNE DI BUSACHI Sede Cooperativa sociale Giubileo 2000 Via Giovanni XXIII Telefono: 0783/62478 Cellulare: 3480613781 Mail: giubileo2000c@tiscali.it Referente: Pasqualina Fais	Oristano, Samugheo, Siamanna, Siapiccia, Villanova Truscheddu, Villaurbana
COMUNE DI SOLARUSSA Sede Cooperativa sociale Servizi sociali Via Garibaldi n° 15 Telefono: 0783.374729 Cellulare: 3407742445 Mail: coopservizisociali@tiscali.it Referente: Valeria Sanna	Bauladu, Milis, Narbolia, Ollastra, Oristano, San Vero Milis, Siamaggiore, Solarussa, Tramatzu, Zeddiani, Zerfaliu
COMUNE DI CABRAS Sede Cooperativa sociale Mondo Nuovo Via Toscana n° 29 Telefono: 0783290540 Cellulare: 3498418521 Mail: coop.mondonuovo@tiscali.it Referente: Peppina Mureddu	Allai, Baratili, Cabras, Nurachi, Oristano, Palmas d'Arborea, Simaxis, Riola Sardo, Santa Giusta, Simaxis

Giorni e orari di apertura degli sportelli

LUNEDI	Dalle 10.30 alle 13.30 Dalle 16.00 alle 18.30
MERCOLEDI	Dalle 10.30 alle 13.00
VENERDI	Dalle 10.30 alle 13.30