



*Penso alla mia condizione di anziano e mi rendo conto  
del piacere che provo a stare a casa mia e di essere  
aiutato in casa, nel luogo dove sono sempre stato, dove  
potrei girare a occhi chiusi.*

*La mia casa è il luogo della mia vita.*

*Guai se mi sradicassero.*

*Da: Norberto Bobbio e Maurizio Viroli.*

*Dialogo intorno alla Repubblica*



## **CONSIDERAZIONI PRELIMINARI**

Il presente documento rappresenta la Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare, d'ora in avanti denominato SAD, gestito ed erogato dalla Cooperativa Sociale Incontro Onlus.

Si tratta di uno strumento che vuole consentire alle persone interessate, da un lato di conoscere preventivamente alcuni aspetti fondamentali e peculiari che connotano il servizio erogato dalla Cooperativa, dall'altro di offrire ad utenti, famiglie, committenti elementi di verifica e controllo della corrispondenza tra servizio "progettato" e concordato e servizio effettivamente erogato, in linea con la possibilità da parte dell'utenza di esercitare:

- il diritto all'informazione
- il diritto alla partecipazione
- il diritto all'autotutela

La Carta del Servizio viene:

- consegnata all'Ufficio di Programmazione e Gestione del PLUS Distretto di Oristano
- consegnata c/o ogni Comune del PLUS Ambito Distretto di Oristano
- pubblicata sul sito internet della cooperativa
- messa a disposizione degli interessati presso gli uffici amministrativi della cooperativa.



## CHI SIAMO

La Coop. Sociale Incontro è una **cooperativa sociale di tipo A** radicata prevalentemente nel territorio dell'oristanese con sede nel Comune di Gonnostramatza (OR), che progetta e gestisce **servizi sociali, assistenziali, educativi, socio-sanitari e di animazione**, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale e a promuovere la crescita della comunità locale.

La Direzione della Coop. è composta dal Presidente, il Vice presidente e un consigliere.

Dalla sua nascita, - avvenuta nel 1981 da una iniziativa di un gruppo di giovani residenti nell'Alta Marmilla - ai giorni nostri, la Cooperativa si è contraddistinta attraverso una costante crescita professionale dei suoi operatori nella gestione di servizi socio assistenziali, rivolti ad una pluralità di soggetti "deboli".

Quotidianamente la Cooperativa persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la cura delle persone escluse dalla vita economica e sociale e la realizzazione di percorsi di accoglienza e inserimento nelle comunità locali secondo i seguenti principi costitutivi della cooperazione sociale:

- ✚ **proprietà sociale:** i lavoratori sono prevalentemente soci della cooperativa
- ✚ **mutualità prevalente:** l'attività economica è in prevalenza a favore dei soci, presenti e futuri
- ✚ **struttura societaria partecipativa e democratica:** i soci hanno egual diritto nell'esercizio del governo dell'impresa attraverso il voto capitario
- ✚ **promozione cooperativa:** la cooperativa promuove i valori della cooperazione tra i cittadini.

La Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità secondo gli standard ISO 9001:2008.

L'organizzazione riguardante l'attribuzione di compiti e responsabilità all'interno della Cooperativa ed il raccordo tra le diverse figure professionali è sinteticamente riportata nell'organigramma aziendale esposto in tutte le sedi operative e presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

Attualmente la Cooperativa Incontro è composta dalla presenza di settanta operatori tra soci e dipendenti, occupandosi di gestire:

- **Assistenza Domiciliare** attiva in circa n°30 Comuni nelle Province di Oristano e Medio Campidano;
- **Strutture residenziali per anziani** parzialmente autosufficienti: n°2 Comunità Alloggio e per anziani non autosufficienti: n°1 Comunità Integrata di proprietà della Coop. Sociale "Incontro", per i quali viene garantita un'assistenza socio-assistenziale-sanitaria h24 per la soddisfazione di tutti i bisogni che la persona necessita nell'arco della giornata (aiuto nell'igiene personale, nella vestizione, nella mobilizzazione, nella somministrazione della terapia farmacologica e dei pasti);



inoltre viene svolto in loco anche il servizio animativo/educativo per stimolare la creatività, l'impegno, la collaborazione degli anziani nelle diverse attività realizzate dall'animatore e dall'educatore;

- **Centri di aggregazione sociale** con la realizzazione di diverse attività, tra le quali l'organizzazione e gestione per conto proprio e/o di terzi di viaggi, percorsi, escursioni, intrattenimenti, animazione, nel contesto territoriale; oppure laboratori tipo ginnastica dolce, teatrali, musicali, ballo, pittura, etc.

La Cooperativa eroga inoltre numerosi servizi rivolti ai minori, disabili e loro famiglie: assistenza domiciliare, assistenza specialistica-educativa scolastica, servizi educativi territoriali, ludoteche, centri di aggregazione, Spiaggia day e gestione servizi vacanza, servizio di accompagnamento presso presidi sanitari, attività sportive, disbrigo pratiche in genere, etc

### I NOSTRI SERVIZI

- ❖ Area Anziani (servizio residenziale e domiciliare)
- ❖ Area Socio-educativi
- ❖ Area servizi di animazione e aggregazione
- ❖ Area minori (servizio domiciliare ed educativo scolastico)

### IL NOSTRO STAFF

- ❖ Ufficio informazioni e comunicazioni
- ❖ Staff di consulenza esterna (enti pubblici e privati)
- ❖ Staff Appalti e Progettazione
- ❖ Staff Formazione e aggiornamento personale
- ❖ Staff Sistema gestione qualità (SGQ)
- ❖ Staff Amministrazione, contabilità e personale
- ❖ Staff Consulenze legali
- ❖ Staff Multiprofessionale (Medici, Infermieri, Psicologi, Pedagogista clinico, Educatori, Esperti in terapie riabilitative, Assistente Sociale, OSS, OSSS, etc.)
- ❖ Staff Sicurezza e salute dei lavoratori

### DOVE E COME RAGGIUNGERCI

- ❖ Ragione sociale: **Cooperativa Sociale Incontro – Soc. Coop. Onlus**
- ❖ Sede legale e amministrativa: **via Cagliari 33 – 09093 Gonnostramatza (Or)**
- ❖ Telefono: **0783/929031** Fax: **0783/92576**
- ❖ **Telefono dedicato ai cittadini appartenenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano: [3486460095](tel:3486460095)**
- ❖ Sito Internet: **[www.coopincontro.com](http://www.coopincontro.com)**
- ❖ E-mail: **[incontr@tin.it](mailto:incontr@tin.it)** Pec: **[socialeincontro@pec.it](mailto:socialeincontro@pec.it)**

Gli uffici amministrativi osservano il seguente orario di apertura:

DALLE ORE 08.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 18.00



## **A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO SAD**

Le persone destinatarie del servizio di assistenza domiciliare sono i cittadini residenti nei 24 Comuni afferenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano, individuate con le modalità previste dal "Disciplinare per l'esecuzione del servizio di assistenza domiciliare e del servizio pasti a domicilio" predisposto dall'Ufficio di Programmazione e Gestione del Comune di Oristano in qualità di Ente Capofila del Distretto. Generalmente si tratta di persone in condizioni di non autosufficienza parziale o totale, con bisogni di natura socioassistenziale e sanitaria.

## **LE PRESTAZIONI EROGATE ALL'UTENZA**

Le prestazioni erogate dagli operatori della Cooperativa sono puntualmente definite attraverso un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) per ciascun utente, elaborato dal Servizio Sociale Comunale in stretta collaborazione con l'utente e/o un familiare o da chi ne cura gli interessi.

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 équipe di operatori:

- come soggetto in grado, e nel diritto, di decidere ed agire e prestano maggior cura e attenzione nei casi in cui sono presenti le figure del tutore o amministratore di sostegno
- 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.

Le prestazioni erogate nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare possono essere suddivise in:

**A) Prestazioni di base:** sono quelle previste nell' "Allegato B-Elenco delle prestazioni obbligatorie per l'istituzione e il funzionamento dell'Albo dei soggetti accreditati per il servizio di Assistenza domiciliare e servizio pasti a domicilio" del PLUS Ambito Distretto di Oristano, le quali ricomprendono:

**Alzata al mattino:** Assistenza alla cura e all'igiene della persona, finalizzata a supportare la persona anziana / disabile, in base ai bisogni ed alle esigenze individuali, nell'assolvimento delle funzioni quotidiane: favorire la minzione; supporto dell'utente nella svestizione per svolgere la prestazione di igiene personale ordinaria (igiene intima, igiene gambe e piedi, igiene zona ascellare, igiene viso-orecchie-mani, igiene del cavo orale e/o di



eventuali protesi), bagno e doccia assistita, cura dell'aspetto fisico, cambio del panno/in presenza del catetere provvedere a svuotare la sacca e monitorare la diuresi; l'igiene personale verrà effettuata a letto nel caso in cui l'utente sia allettato oppure nel bagno a seconda delle capacità residue della persona; durante l'igiene e asciugatura del corpo provvedere a controllare la cute, le pieghe, applicare la crema, effettuare i massaggi preventivi, taglio unghie, rasatura della barba, pettinare i capelli; aiuto nella vestizione (far indossare il panno se necessario, indumenti adeguati alla stagione), aiuto nell'utilizzo e nella pulizia di attrezzi e ausili per lavarsi, vestirsi, alimentarsi, camminare etc.

**Messa a letto la sera:** Assistenza alla cura e all'igiene della persona, finalizzata a supportare la persona anziana/disabile, in base ai bisogni ed alle esigenze individuali; supporto nella vestizione; eventuale cambio panno ed in presenza di catetere, svuotamento sacca e controllo della diuresi; eventuale rifacimento letto e verifica comfort ambiente; piccole medicazioni.

**Attività finalizzate a favorire l'autosufficienza nelle attività quotidiane:** mobilitazione della persona allettata e/o non autosufficiente, movimento arti invalidi, mobilitazione dal letto alla carrozzina e viceversa, supporto per l'assunzione della postura corretta, aiuto nella deambulazione sia all'interno della propria stanza che dell'ambiente domestico oppure all'esterno dell'abitazione, aiuto nell'alzata e nella messa a letto con corretto posizionamento dell'assistito, supportare l'utente negli esercizi di deambulazione: in base alle capacità residue dell'utente, la mobilitazione verrà effettuata o esclusivamente dall'operatore o con il supporto di ausili (letto ospedaliero, sollevatore idraulico, cuscino e materasso antidecubito, carrozzina, treppiedi, girello, deambulatore, etc.) in modo da stimolare l'assistito per raggiungere la massima autonomia possibile e ricercare la collaborazione dei familiari che possano continuare a svolgere la mobilitazione negli orari in cui non è presente l'assistente per far sì che la persona non perda l'esercitazione e la pratica nella mobilitazione; aiuto nell'assunzione dei pasti; supporto all'uso e alla pulizia di protesi e ausili con specifiche indicazioni del personale medico e paramedico.

**Cura della casa:** Riordino del letto e della stanza; riordino biancheria e indumenti; pulizia e spolvero dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente e dallo stesso utilizzati curando l'aerazione e l'illuminazione dell'ambiente; pulizia di pavimenti, vetri e muri; detersione e disinfezione degli strumenti e attrezzature utilizzati e loro corretta conservazione.

**Controlli e verifiche:** Preparazione e aiuto nella corretta assunzione delle terapie farmacologiche e mediche in genere; vigilanza e controllo sulle condizioni abitative, sulle condizioni di salute dell'utente, di cura e alimentari, oltre al sostegno psicologico e tempestiva segnalazione ai familiari e al medico ed alle ulteriori figure professionali che si occupano del caso, nell'eventualità di qualsiasi anormalità rilevata.

**Preparazione pasto nel proprio domicilio:** Preparazione del pasto; preparazione tavolo; aiuto nell'assunzione alimenti e bevande; riordino tavolo, stoviglie e ambiente; ritiro rifiuti; controllo frigoriferi, cucina e ambiente.



**Lavaggio e stiratura biancheria:** Lavori con l'esclusivo utilizzo degli elettrodomestici necessari (lavatrice, ferro da stiro, etc); riordino biancheria e vestiario negli armadi; piccoli lavori di rammendo e cucito.

**Accompagnamenti e commissioni:** Accompagnamento dell'utente in carrozzina o con gravi limitazioni nella deambulazione, comprendente aiuto nella preparazione, nell'agevolare gli spostamenti per raggiungere il mezzo e la successiva sistemazione in auto; l'eventuale supporto nella commissione (spesa, visita medica, pratica amministrativa, fiscale, etc); commissione senza l'utente (spesa, ritiro ausili e farmaci, pratiche varie, etc).

**Compagnia e/o Gestione patrimoniale-amministrativa di persone sottoposte a provvedimento di tutela:** Per le persone sole, sprovviste di un adeguata rete familiare e/o non autosufficienti

**B) Prestazioni aggiuntive e migliorative:** sono tutti quei servizi che la Coop. Sociale "Incontro" si impegna a garantire in aggiunta alle prestazioni di base, per gli utenti SAD dei Comuni afferenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano, che ne richiedono lo svolgimento per specifiche e particolari necessità, per migliorare la qualità complessiva del servizio erogato. Una parte di queste prestazioni (una determinata quantità come indicato successivamente per ogni servizio) viene **offerta gratuitamente, esclusivamente all'utenza che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con la cooperativa.**

Inoltre per andare incontro alle necessità dell'utenza ed erogare una risposta sempre più personalizzata ai bisogni che possono emergere, la Coop. in accordo con il SSC può valutare la possibilità di svolgere ulteriori Prestazioni Integrative e Migliorative non di seguito elencate ma che possano risultare maggiormente soddisfacenti e rispondenti alle necessità dell'utenza SAD; stabilendo di conseguenza la sostituzione con una delle Prestazione Integrative e Migliorative di seguito elencate che presenta un pari valore economico.

***Tali servizi ricomprendono:***

**1. SERVIZIO DIURNO (08:00-20:00 circa) E NOTTURNO (20:00-08:00 circa) PRESSO LA COMUNITA' INTEGRATA NEL COMUNE DI ALES - TARIFFA giornaliera (24 ore): € 50,00 IVA compresa:** per gli utenti che per impegni o necessità anche improvvise dei loro familiari di riferimento potrebbero ritrovarsi a dover trascorrere una o più giornate da soli (ad esempio in caso di ricovero del familiare di riferimento, o in caso esso abbia degli impegni personali o lavorativi urgenti ed importanti che gli impediscono di potersi prendere cura del familiare anziano/disabile). Grazie a questo servizio la persona può beneficiare di un'assistenza socio-sanitaria continua, aiuto nell'igiene personale, nella vestizione, nella mobilitazione, nella somministrazione della terapia farmacologica; la preparazione e somministrazione dei pasti; la partecipazione ad attività animative/ricreative svolte in loco.  
**n. 10 accessi giornalieri gratuiti, complessivi tra tutti gli utenti in carico alla Coop.va (calcolati nella misura di n.1 accesso al giorno a prescindere del n. di ore effettuate).**



**2. SERVIZIO PRELIEVI EMATICI A DOMICILIO – TARIFFA a prestazione € 25,00 IVA compresa:** per utenti non autosufficienti ed impossibilitati a recarsi presso i laboratori analisi vengono svolti i prelievi ematici a domicilio e la consegna al P.A. di Ales, a mezzo infermiere prof.le in organico aziendale. L'OSS di riferimento provvederà al ritiro del referto ed alla consegna direttamente all'utente. - *n. 5 prestazioni annuali gratuite, complessive tra tutti gli utenti in carico alla Coop.va.*

**3. SERVIZIO LAVANDERIA CENTRALIZZATA – TARIFFA a prestazione (MAX 10 KG) € 15,00 IVA compresa:** rivolto agli utenti che vivono in una particolare situazione di trascuratezza personale ed ambientale, dietro una valutazione del SSC e del Coordinatore, viene loro fornito un sostegno nel lavaggio ed asciugatura della biancheria e del vestiario attraverso l'utilizzo delle lavatrici ed asciugatrici presenti nella Residenza integrata di proprietà della Cooperativa nel Comune di Ales (OR)

**4. SERVIZIO BAGNO ASSISTITO – TARIFFA a prestazione (solo bagno) € 15,00 IVA compresa; in caso di trasporto il costo verrà calcolato in base agli indici in vigore:** rivolti agli utenti che vivono in una particolare situazione di trascuratezza personale, gli si fornisce un sostegno nell'igiene personale con la presenza di operatori qualificati OSS, presso la Residenza integrata di proprietà della Cooperativa nel Comune di Ales (OR)

**5. SERVIZIO IGIENE ABITAZIONE STRAORDINARIA E URGENTE – TARIFFA oraria € 14,00 IVA compresa:** 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.

Nell'organico della Coop. Sociale "Incontro" è presente **un coordinatore Assistente Sociale** il quale è un punto di riferimento, oltre che per gli operatori impegnati nel SAD (da esso coordinati), anche per:

- ❖ i Comuni di residenza degli utenti e per l'Ufficio di Programmazione e Gestione del Distretto di Oristano, è il referente dei Servizi Sociali per ogni servizio SAD attivato con la Coop. Sociale "Incontro":

- a) dal momento di attivazione del servizio per effettuare congiuntamente con il SSC la prima Visita Domiciliare

- b) per segnalare eventuali aggiornamenti sui relativi Piani Assistenziali di Intervento che possono emergere durante il monitoraggio continuo dei servizi

- c) partecipare agli incontri organizzati dai Comuni per verificare periodicamente i servizi SAD;

- ❖ gli altri Enti presenti nel territorio (Istituzioni, Associazioni di volontariato, etc.), disponibile ad individuare, contattare ed attivare rapporti di collaborazione, in modo da poter garantire per gli utenti che mostrano determinate necessità, ulteriori servizi in aggiunta a quelli già offerti dalla Cooperativa.



Il Coordinatore Assistente Sociale instaura il primo contatto diretto con l'utenza e loro familiari durante la Visita Domiciliare di attivazione del servizio nella quale viene fornito:

1. il suo recapito diretto, in modo che per qualsiasi esigenza/imprevisto legata al servizio essi possano far riferimento a un determinato Responsabile e contattarlo anche fuori dagli orari d'ufficio per qualsiasi necessità improvvisa;
2. la Carta del servizio con allegato vademecum dell'operatore, strumento-garanzia di una corretta esecuzione delle prestazioni specificate al suo interno, utilizzabile in qualsiasi momento dall'utenza al fine di un continuo adeguamento e aggiornamento del servizio ai loro bisogni.







## **MODALITA' DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE SERVIZI**

Per poter accedere alle prestazioni l'utente oppure un suo familiare di riferimento e, in casi di disagio, il medico curante o i servizi sociali o sanitari, devono:

- Rivolgersi al Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza, in cui l'Assistente Sociale potrà consegnare l'apposita modulistica per la presentazione della richiesta del servizio e raccogliere successivamente all'inoltro della domanda, tutta la documentazione ritenuta necessaria per la valutazione dell'istanza, che tenderà ad accertare l'effettivo bisogno socio-assistenziale dell'utente.
- L'istruttoria della domanda avrà una durata mediamente di 10 giorni, al fine di determinare l'accettazione o la negazione del servizio; l'esito verrà comunicato per iscritto all'interessato ed in caso favorevole, l'Assistente Sociale potrà mostrare all'utente o suo familiare di riferimento, l'elenco degli enti accreditati per la gestione del Servizio SAD e le relative Carte dei servizi, in modo che esso possa compiere una scelta studiata e consapevole.
- Il Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza e l'utente o suo familiare, predisporranno il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), sottoscritto per accettazione da tutte le parti, 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 .
- Successivamente tra il beneficiario o suo familiare e la Ditta scelta verrà sottoscritto un "contratto di fornitura" nel quale saranno indicate: le prestazioni, la cadenza oraria e giornaliera, quota oraria di contribuzione da versare direttamente al comune). Tale contratto verrà trasmesso poi dalla Ditta al Comune di residenza del beneficiario prima dell'inizio delle attività.
- Come ultimo passo, il Servizio Sociale comunale invia alle parti coinvolte (beneficiario, Ditta e PLUS) la comunicazione di concessione del "buono servizio" al beneficiario, che contiene tutte le indicazioni del servizio, degli interventi, della parte economica, in modo da consentire alla Ditta di poter attivare ed erogare gli interventi SAD.



L'Assistente Sociale Coordinatore della Ditta collabora con il Servizio Sociale del Comune di residenza del beneficiario nel monitoraggio periodico sull'andamento del servizio, in modo da poter provvedere all'adeguamento del PAI in occasione di ulteriori o diverse esigenze riscontrate.

Riguardo i casi che richiedono l'attivazione urgente ed immediata del servizio SAD o di una modifica per il PAI in corso:

- L'Assistente Sociale del Comune di riferimento della persona, una volta valutata la situazione, identifica le prestazioni necessarie per il bisogno dell'utente e chiede alla Ditta scelta, che queste vengano attivate entro le 24h.
- Le normali fasi indicate precedentemente, verranno poi svolte successivamente.

### **LE FIGURE PROFESSIONALI**

I profili professionali degli operatori rispondono ai requisiti richiesti dal *“Bando per l'accreditamento di fornitori del servizio di Assistenza Domiciliare e dei pasti a domicilio dei comuni appartenenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano. – art.5, comma A2”*.

Le figure professionali di base impegnate dalla Cooperativa normalmente ricomprendono:

- il responsabile del servizio di assistenza domiciliare
- il Coordinatore – Assistente Sociale
- gli operatori socio - sanitari (ADEST – OSS – OSSS)
- gli assistenti generici

Possono inoltre essere previsti – sia in termini numerici che di specializzazione tecnica – operatori aggiuntivi, messi a disposizione dalla Cooperativa per integrare e migliorare il servizio complessivo reso all'utenza.

Ulteriori operatori:

- Educatori, Animatori, Addetti alla cucina, infermieri in organico presso la Comunità Integrata di Ales

Il Personale impiegato garantisce stabilità e continuità al servizio, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dalla normativa vigente. Le assenze improvvise ed eventuali emergenze vengono gestite dalla Cooperativa attraverso la messa a disposizione di personale sostitutivo con garanzia di tempestività e di continuità al servizio erogato.

### STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO ALL'UTENTE

area di riferimento	fattori di qualità	indicatori di qualità	standard di qualità	valori target (limite di rispetto)
<b>PRESA IN CARICO DELL'UTENTE</b>	informazione sul servizio e sulle prestazioni erogate	visita domiciliare del Coordinatore - consegna Carta del servizio	effettuazione di una visita domiciliare di conoscenza dell'utente e per la presentazione del servizio / consegna contestuale della Carta del Servizio prima della sottoscrizione del contratto di fornitura del servizio SAD	100%
<b>ATTUAZIONE PIANO ASSISTENZIALE</b>	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di assistenza individualizzato per ciascun utente, realizzato in collaborazione con il SSC e familiari riferimento	Collaborazione nella realizzazione di un PAI per ciascun utente	100%
	monitoraggio e controllo piano di assistenza individualizzato	periodicità programmata per ciascun piano	effettuazione della verifica periodica di obiettivi, azioni, risultati con riferimento a ciascun piano personalizzato	100%
<b>PERSONALE IN ORGANICO</b>	Monitoraggio e controllo sul numero minimo di personale in forza alla coop.va per il servizio SAD	Periodicità programmata	Esecuzione di una verifica mensile sull'assetto organizzativo e sullo standard minimo di personale adeguati alle dimensioni dell'utenza	100%



<b>ATTIVITA' DI PRONTO INTERVENTO</b>	attivazione di un servizio rivolto agli utenti che si trovino in situazione di bisogno improvviso, urgente e temporaneo di protezione, assistenza e mantenimento in momenti che non coincidono con quelli individuati per l'erogazione delle prestazioni normalmente programmate	urgenza e necessità stabilite dal Servizio Sociale in relazione alla complessità del caso	reperibilità di un responsabile 24 ore su 24, anche nei giorni di sabato, domenica e festivi e possibilità di attivazione entro 24 ore dalla richiesta da parte del SSC	100%
<b>FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>	titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	selezione personale qualificato	assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti	100%
	pianificazione e realizzazione corsi di formazione	azioni formative da intraprendere per l'annualità 2016	realizzazione corsi individuati nel Piano annuale di formazione	100%
<b>SISTEMA GESTIONE QUALITA'</b>	presenza di sistemi informativi scritti	procedura di erogazione del servizio, specifica, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	elaborazione e messa in uso di una procedura di erogazione del servizio, di una specifica, di modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate	100%



<b>SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO</b>	presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio	responsabile del servizio di assistenza domiciliare e coordinatore ass. sociale	disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio	100%
<b>PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI</b>	garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	tempestività immediata	attivazione nell'immediato per la gestione dell'urgenza e della gravità del caso	100%
	rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con somministrazione questionario (customer satisfaction)	colloquio telefonico semestrale – questionario scritto annuale	effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto, su tutti gli utenti in carico, con cadenza semestrale (colloquio telefonico dal Coord.)- annuale (questionario scritto e rilevato dal Coord.)	100%
	rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con somministrazione questionario (client satisfaction)	questionario scritto annuale	effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio a tutti i Comuni di riferimento degli utenti SAD, con questionario scritto annuale + contatti telefonici	100%



## **PRIVACY**

La Cooperativa assicura la massima privacy per ciascun utente lungo tutto il percorso assistenziale dal momento della presa in carico a quello della dimissione dal servizio, da un lato attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, dall'altro cercando di garantire la massima riservatezza e rispettando il pudore personale nell'erogazione delle diverse prestazioni assistenziali.

I dati e le informazioni personali e sensibili riguardanti gli utenti sono gestiti secondo le finalità consentite dalla legge e comunque esclusivamente al fine di poter garantire all'utente il servizio più adeguato.

## **TUTELA E RECLAMI**

La Cooperativa Incontro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti.

Le segnalazioni saranno utili al fine di rilevare e /o comprendere meglio i problemi esistenti e poter conseguentemente prevedere possibili interventi di miglioramento della qualità del servizio erogato all'utenza.

Per reclamo s'intende ogni comunicazione verbale o scritta nella quale l'utente, o un suo familiare, esprime una lamentela motivata riferita alla non rispondenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dalla presente carta del servizio e dalle norme di legge in vigore.

Il reclamo può essere espresso verbalmente o trasmesso per iscritto alla responsabile del servizio o alla Coordinatrice o fatto pervenire al Consiglio di Amministrazione presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

Le azioni intraprese dalla Cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono tempestivamente comunicate all'utente / familiare che ha segnalato il disservizio a seconda dell'urgenza e della gravità del caso.

Conseguentemente si provvederà ad informare il SSC telefonicamente nell'immediato o per iscritto a seconda della gravità del caso; verrà poi effettuata semestralmente una relazione rivolta al SSC, sui reclami ricevuti nel semestre e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato.



## **CODICE ETICO ED IMPEGNO VERSO I CITTADINI**

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato in data 8 ottobre 2014 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 la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione "Coop Sociale Incontro – Soc Coop ONLUS".

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 le figure professionali che possiedono e rispettano i propri Codici Deontologici (medico, infermieri, ass. sociale); invece per i professionisti che non possiedono un Codice Deontologico, come OSS ed OSSS, è prevista l'applicazione delle conoscenze tramite "la Carta dei Doveri dell'OSS ed OSSS" che rappresenta un impegno etico nei confronti del proprio lavoro, secondo la quale si prevede il rispetto di determinati doveri e modalità di comportamento nei confronti:

✓ Dell'utenza,

- ◆ considerare e mettere in pratica determinate modalità operative di comportamento e di assistenza a seconda del caso con cui l'operatore si rapporta nei diversi servizi (fase cronica, fase acuta, fase terminale, pazienti psichiatrici, etc.);
- ◆ fondamentale 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; mai accettare regali o altri beni in cambio del proprio lavoro;
  - ◆ 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 cartellino e divisa per essere più facilmente riconosciuti.



✓ Nei rapporti con i colleghi

- ◆ è importante conoscere se stesso per conoscere gli altri per poter adottare il comportamento corretto 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,

- ◆ agire con diligenza dando sempre il meglio di sé,
- ◆ rispettare tutti, comportarsi in maniera leale onesta ed affidabile,
- ◆ 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 della Ditta,
- ◆ 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 Ditta che chiedono chiarimenti,
- ◆ non effettuare pubbliche dichiarazioni che risultino a discapito dell'azienda,
- ◆ rispettare gli standard qualitativi dei servizi erogati dalla propria ditta e presentati nella relativa Carta dei servizi.



## TARIFFE

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni, IVA inclusa, sono le seguenti:

- € 19,27 all'ora per interventi con operatori con titolo di Operatore Socio Sanitario (OSS);
- € 17,88 all'ora per interventi con operatori con titolo di Assistente domiciliare (ADEST).

Qualora il cittadino, fruitore dei buoni di servizio, intenda acquistare ulteriori prestazioni obbligatorie o accessorie oltre quelle contenute nel Buono di servizio, in totale autonomia, la Coop. Sociale Incontro si impegna ad applicare come importo massimo lo stesso tariffario stabilito in sede di accreditamento garantendo gli stessi standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni.



## APPROVAZIONE

*Il presente documento è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Incontro in data 31 agosto 2015.*