

2022

/

2024

CARTA DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNE DI PAU

COOP SOCIALE INCONTRO - SOC COOP ONLUS
V. CAGLIARI 33, GONNOSTRAMATZA (OR)
P. IVA 00368990958



2022 / 2024





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:

- o consegnata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Pau
- o consegnata a ciascun utente del servizio
- o pubblicata sul sito internet della cooperativa
- o messa a disposizione degli interessati presso gli uffici amministrativi della Cooperativa



DOVE E COME RAGGIUNGERCI



- ❖ Ragione sociale: **Cooperativa Sociale Incontro – Soc. Coop. Onlus**
- ❖ Sede legale e amministrativa: **Via Cagliari 33 – 09093 Gonnosstramatza (OR)**
- ❖ Telefono: **0783/929031** Fax: **0783/92354**
- ❖ Sito Internet: www.coopincontro.it
- ❖ E-mail: incontr@tin.it Pec: socialeincontro@pec.it

Gli uffici amministrativi osservano il seguente orario di apertura

DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 13.00 DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 18.00

Responsabili che possono essere contattati presso gli uffici amministrativi :

- ❖ Responsabile del servizio SAD e Educativo: Sig.ra EMANUELA CADEDDU
- ❖ Responsabile del procedimento SAD e Educativo: Dr.ssa MICHELA FRAU
- ❖ Responsabile Area Appalti e Responsabile del Sistema gestione qualità: Sig. CARLO PUSCEDDU
- ❖ Responsabile Finanziario e Amministrativo: Sig. ANDREA OLIVO



CHI SIAMO



La Coop. Sociale Incontro è una **cooperativa sociale di tipo A** radicata prevalentemente nel territorio della Marmilla, con sede nel Comune di Gonnostramatz (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 da 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, sanitari, educativi e di aggregazione, rivolti ad una pluralità di soggetti "deboli".

Quotidianamente 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 capitaro

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 9001:2015



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 65 soci lavoratori, occupandosi di gestire:

♦ **Assistenza Domiciliare** attiva in circa n° 30 Comuni nelle Province di Oristano e Sud Sardegna.

♦ **Strutture residenziali per anziani**

nr 3 strutture di cui:

nr 1 Comunità alloggio per accogliere anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti

nr 1 Comunità alloggio e comunità integrata suddivisa in moduli per anziani autosufficienti e anziani non autosufficienti

n°1 Comunità Integrata di proprietà della Cooperativa, localizzata nel Comune di Ales (OR).

♦ **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 domiciliare e servizio residenziale, pasti a domicilio)
- ✓ Area Socio-educativa
- ✓ 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, Cuochi, etc.)
- ✓ Staff Sicurezza e salute dei lavoratori





A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Le persone destinatarie del servizio di assistenza domiciliare sono i cittadini residenti e domiciliati nel Comune di Pau, individuate con le modalità previste

dal "Disciplinare per l'esecuzione dell'albo dei soggetti accreditati nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare" predisposto dall'Ufficio Servizi Sociali comunale, ed in particolare:

- gli anziani, con età superiore ai 65 anni;
- i soggetti totalmente o parzialmente non autosufficienti permanentemente o temporaneamente;
- le persone o le famiglie che vivono una situazione di grave marginalità e isolamento sociale;
- nuclei familiari problematici in condizioni di disagio permanente o temporaneo e impossibilitati a svolgere in modo autonomo le attività di gestione domestica.

In via prioritaria il servizio è assicurato alle situazioni caratterizzate dalla gravità delle problematiche espresse da adulti con handicap, adulti con problemi psichiatrici, malati terminali anziani e non, traumatizzati e anziani dipendenti dal contesto familiare e/o parentale allargato.



LE PRESTAZIONI EROGATE ALL'UTENZA

Le prestazioni erogate dagli operatori della Cooperativa sono puntualmente definite attraverso un Piano Assistenziale individualizzato (PAI) 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 dai nostri operatori:

- come soggetto in grado, e nel diritto, di decidere ed agire
- nella sua globalità (fisica, psicologica e sociale)



- nella sua unicità
- all'interno delle sue relazioni familiari e sociali

Estrema attenzione viene riposta:

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

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



Le prestazioni di base nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare sono quelle previste nel *Capitolato per l'aggiornamento dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito del Servizio di Assistenza domiciliare* del Comune di Pau e ricomprendono:

1. AIUTARE LA PERSONA NELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE FAVORENDONE L'AUTOSUFFICIENZA E L'AUTONOMIA

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



- coinvolgere e coordinare le risorse del mondo vitale della persona a livello domiciliare;
- svolgere attività di monitoraggio, controllo e supervisione della persona anziana che vive sola e/o in difficoltà.

2. FORNIRE ALLA PERSONA ASSISTENZA IGIENICO-SANITARIA

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

3. CURARE LE CONDIZIONI IGIENICHE ED IL GOVERNO DELL'AMBIENTE (ALLOGGIO PRIVATO, SPAZI COLLETTIVI)

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

4. COLLABORARE NELLE PRESTAZIONI DI SEGRETARIATO SOCIALE E DI EDUCAZIONE SANITARIA

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

5. ATTUARE INTERVENTI VOLTI A FAVORIRE LA VITA DI RELAZIONE DELLA PERSONA IN UN'OTTICA DI SERVIZIO SOCIALE DI RETE

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



6. PRESTAZIONI PER LA COLLABORAZIONE CON L'UFFICIO SERVIZI SOCIALI

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

7. PRESTAZIONI INTERAGENTI CON L'AREA SANITARIA

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

Le prestazioni accessorie

sono tutti quei servizi che la Cooperativa si impegna a garantire in aggiunta alle prestazioni di base, per gli utenti SAD del Comune di Pau 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 Prestazioni Integrative e Migliorative di seguito elencate che presenta un pari valore economico.



1. SERVIZIO DIURNO (dalle ore 08:00 alle ore 20:00) E NOTTURNO (dalle ore 20:00 alle ore 08:00) PRESSO LA COMUNITA' INTEGRATA NEL COMUNE DI ALES - TARIFFA giornaliera pari a € 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. Nr. 3 accessi giornalieri gratuiti, annuali, 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 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 Resp.le Coop.va, si fornisce 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). Il servizio comprende il ritiro della biancheria sporca e la riconsegna del pulito.

3. 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, 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)

4. SERVIZIO IGIENE ABITAZIONE STRAORDINARIA E URGENTE – TARIFFA oraria € 15,00 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.

Le prestazioni migliorative sono tutti quei servizi che la Cooperativa garantisce in aggiunta alle prestazioni di base e per migliorare la qualità complessiva del servizio per gli utenti SAD del Comune di Pau, in forma completamente gratuita.



1. SERVIZIO RECAPITO AUSILI DELLA COOPERATIVA:

in attesa della dotazione fornita dalla ASL, si mettono a disposizione gratuitamente degli utenti in carico alla Coop.va, diversi ausili presenti in sede, necessari ed urgenti sia per garantire il miglioramento del benessere dell'utente, sia per un miglior svolgimento del servizio quali: il sollevatore idraulico, il cuscino e materasso antidecubito, la carrozzina, il treppiedi, il girello, gli strumenti di autodiagnosi ed automedicazione (macchina per aerosolterapia, sfigmomanometro).

LE MODALITA' DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Come specificato nel *Disciplinare per l'esecuzione dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare*, per poter accedere alle prestazioni di assistenza domiciliare, l'interessato ad usufruirne deve rivolgersi all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune, dove si procederà all'accertamento dell'esistenza del bisogno socio-assistenziale del richiedente.

Se la richiesta è accolta, l'Assistente Sociale mostra al richiedente l'elenco delle ditte accreditate per la gestione del Servizio SAD e le relative Carte dei servizi, in modo che esso possa compiere una scelta consapevole.



Il Servizio Sociale Comunale predisporrà, in base ai bisogni del destinatario ed in condivisione con il beneficiario o suo familiare/tutore e il coordinatore della cooperativa prescelta, il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), sottoscritto per accettazione da tutte le parti coinvolte.

Successivamente l'Assistente Sociale invia la comunicazione di ammissione e la concessione del "buono servizio", sia al beneficiario del servizio che alla ditta prescelta, potendo di fatto avviare le attività individuate nel PAI. Quest'ultimo è soggetto a modifiche in corso, in caso di evoluzione della situazione personale dell'utente, con adeguamento alle rinnovate necessità.



IL BUONO SERVIZIO

Il “**buono servizio**” è il documento con il quale il Comune identifica la necessità dell’intervento assistenziale personalizzato e si impegna con l’utente che ne beneficia a sostenerne economicamente, completamente o solo in parte, il suo costo.

Tramite il buono servizio l’utente è autorizzato ad usufruire di specifici interventi assistenziali, precedentemente individuati nel PAI ed erogati dal fornitore accreditato prescelto dallo stesso utente.

Contenuti del buono servizio:

- nr del buono con la data di emissione
- la durata del buono
- i dati anagrafici del beneficiario e in caso di necessità, le generalità del familiare di riferimento
- il fornitore prescelto dal beneficiario
- la tipologia del servizio autorizzato (Assistenza domiciliare – Piano personalizzato ai sensi legge 162/98 a gestione diretta – progetto “Ritornare a casa Plus”)
- le prestazioni settimanali autorizzate
- la qualifica degli operatori che svolgono il servizio
- le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del buono
- la quota a carico dell’utente
- ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del buono
- la validazione da parte del responsabile del Servizio sociale comunale



LE FIGURE PROFESSIONALI

I profili professionali degli operatori rispondono ai requisiti richiesti dal *Capitolato per l'aggiornamento dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare*.

Le figure professionali impegnate dalla Cooperativa per l'espletamento del servizio presso il Comune di Pau sono le seguenti:



- il responsabile del servizio di assistenza domiciliare
- il responsabile del procedimento/coordinatore del servizio
- gli operatori socio - sanitari (ADEST/OSS/OSSS)
- gli operatori ausiliari

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.

- Animatori/educatori, Addetti alla cucina, infermieri, tutti in organico presso la Comunità integrata di Ales
- Operatori ausiliari per svolgere ulteriori servizi come Accompagnamento e Trasporto, Servizio lavanderia-bagno assistito e pasti caldi a domicilio, igiene abitazione ordinaria e straordinaria

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)
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	informazione sul servizio e sulle prestazioni erogate	visita domiciliare del Responsabile 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%
ATTUAZIONE PIANO ASSISTENZIALE	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di assistenza individualizzato per ciascun utente, in collaborazione con il SSC e familiari di 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%
FORMAZIONE DEL PERSONALE	titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	selezione personale qualificato	assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti	100%
SISTEMA GESTIONE QUALITA'	presenza di sistemi informativi scritti	procedura di erogazione del servizio, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	elaborazione e messa in uso di una procedura di erogazione del servizio, di modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate	100%

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNE DI PAU (OR)

SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO	presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio	responsabile del servizio di assistenza domiciliare e responsabile del procedimento	disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio	100%
PARTECIPAZIONE E AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI	garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	tempestività	attivazione entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso	100%
	rilevazione campionaria della soddisfazione per il servizio ricevuto	periodicità	effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con cadenza annuale	100%

SISTEMA DI VALUTAZIONE E STRUMENTI PER LA VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La valutazione del servizio prevede controlli di tipo procedurale e di verifica dell'efficacia. Finalità principali sono:

- ✓ monitorare gli interventi e le attività affinché possano seguire le azioni definite secondo le modalità programmate;
- ✓ verificare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e l'adeguatezza delle azioni rispetto ai bisogni degli utenti.

Gli strumenti utilizzati per effettuare una costante attività di monitoraggio sul Servizio di assistenza domiciliare sono:

- ❖ i rapporti scaturenti dalle relazioni mensili degli operatori, relative all'andamento degli interventi svolti, con riferimento ai piani individuali elaborati ed attivi (PAI);
- ❖ gli incontri di programmazione, verifica ed aggiornamento del personale che vengono effettuati sia internamente alla Coop.va, sia esternamente con il SSC;
- ❖ l'analisi dei dati raccolti dai questionari di soddisfazione, somministrati una volta l'anno per l'utenza (customer satisfaction), il committente (client satisfaction) e gli operatori (job satisfaction);
- ❖ l'audit, con cadenza semestrale, sulla corretta applicazione del sistema di gestione qualità sul Servizio domiciliare, affidato ad un esperto Auditor di sistema, a garanzia di una reale qualità del servizio verso gli utenti ed il committente.



PRIVACY

La Cooperativa assicura la massima privacy per ciascun utente lungo tutto il periodo di durata del 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 la persona nell'erogazione delle diverse prestazioni o attività. 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.

Titolare del trattamento di dati personali e sensibili è la Coop. Sociale Incontro Soc. Coop Onlus, con sede legale in via Cagliari 33 a Gonnostramatza (Or) ed è stato nominato il Responsabile Protezione Dati (DPO). Incaricati del trattamento medesimo sono gli operatori che lavorano all'interno del servizio di cui usufruisce l'utente e comunque solo coloro che sono designati per iscritto dal Titolare, individuando l'ambito del trattamento consentito.

I dati personali e sensibili forniti dall'utente vengono trattati per le sole finalità legate all'erogazione del servizio richiesto. Per la conduzione di analisi statistiche e rilevazioni del grado di soddisfazione riguardanti il servizio ricevuto, i dati sono trattati in forma anonima.

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 consegnato verbalmente o per iscritto a qualsiasi operatore, preferibilmente alla responsabile del servizio o alla responsabile del procedimento o fatto pervenire al Consiglio di Amministrazione presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

In ciascuno di questi casi si provvederà tempestivamente alla segnalazione al responsabile competente.

Le azioni intraprese dalla Cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono tempestivamente comunicate all'utente / familiare che ha segnalato il disservizio entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso.

CODICE E IMPEGNO ETICO VERSO I CITTADINI



Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato nel 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".

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.

I principi etici e sociali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa e soprattutto allo spirito di cooperazione, professionalità e rispetto della persona che la contraddistingue.

L'impegno della cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e in buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.



La Cooperativa assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri soci, dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa. Dovranno essere adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati.

CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Centralità della persona

La Cooperativa orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La Cooperativa pone al centro del suo agire l'utente, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

Stile di comportamento

Lo stile di comportamento nei confronti dell'utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità, la cooperativa si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri utenti, a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative dell'utente e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti

L'ente si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti. Non devono in alcuna circostanza essere adoperati strumenti di persuasione di qualsiasi natura i cui contenuti siano falsi o ingannevoli.

Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti

È fatto assoluto divieto ai lavoratori di offrire o promettere favori agli utenti od ostacolarne l'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa, in modo tale da costituire ingiustificate disparità di trattamento volte a creare posizioni di privilegio o di svantaggio.

Non possono essere offerti o promessi, da parte degli utenti, regali o favori che siano comunque finalizzati al conseguimento di trattamenti di favore.



TARIFE



Per l'erogazione delle prestazioni, le tariffe **IVA inclusa**, sono le seguenti:

- per interventi con operatori con titolo di **Operatore Socio Sanitario (OSS)** importo orario = € 20,85

in caso di servizio reso durante la notte e domenica e giorni festivi, importo orario = € 23,98;

- per interventi con **assistenti generici** importo orario = € 18,90;

- in caso di servizio reso durante la notte, domenica e giorni festivi importo orario = € 21,74.

Qualora il cittadino, fruitore dei buoni servizio, intenda acquistare ulteriori prestazioni obbligatorie o accessorie oltre quelle contenute nel buono 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 10 Novembre 2021.

Indice

CONSIDERAZIONI PRELIMINARI	PG 2
DOVE E COME RAGGIUNGERCI	PG 3
CHI SIAMO	PG 4
I NOSTRI SERVIZI	PG 6
IL NOSTRO STAFF	PG 6
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	PG 7
LE PRESTAZIONI EROGATE ALL'UTENZA	PG 7
LE PRESTAZIONI DI BASE	PG 7
LE PRESTAZIONI ACCESSORIE	PG 10
LE PRESTAZIONI MIGLIORATIVE	PG 11
LE MODALITA' DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	PG 12
IL BUONO SERVIZIO	PG 13
LE FIGURE PROFESSIONALI	PG 14
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO ALL'UTENTE	PG 15
SISTEMA DI VALUTAZIONE E STRUMENTI PER LA VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	PG 16
PRIVACY	PG 17
TUTELA E RECLAMI	PG 17
CODICE ETICO ED IMPEGNO VERSO I CITTADINI	PG 18
TARIFFE	PG 20



Sede Legale: Via Cagliari n° 33 09093 Gonnostramatz (OR)

P. IVA 00368990958 Tel. 0783 929031 Fax 0783 92354

Web: www.coopincontro.it mail: incontr@tin.it

pec: socialeincontro@pec.it

REA Oristano n. 99667 - Iscriz. Albo Soc. Coop. n° A162757



Coop. Sociale INCONTRO Onlus
Via Cagliari, 33
09093 Gonnostramatz (OR)
P. IVA 00368990958
Nr. Iscr. Albo Coop. A162757