

CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.

La Clessidra Soc. Coop. Sociale ONLUS

Via San Gavino n. 27 09039 Villacidro SU

P.Iva 02512120920

Tel./fax 0709334078

www.cooperativaclessidra.it

E-mail info@cooperativaclessidra.it

PEC laclessidra@sicurezzapostale.it

<https://www.facebook.com/La-Clessidra-Cooperativa-Sociale-519968741367718/>

Rev. 1/Novembre 2021

INDICE

- 1. LA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. SCHEDA INFORMATIVA DELLA DITTA**
- 3. FORMAZIONE DEL PERSONALE**
- 4. PRINCIPI GENERALI**
- 5. FINALITÀ**
- 6. INTERVENTI**
- 7. BENEFICIARI**
- 8. MODALITÀ OPERATIVE**
- 9. PERSONALE IMPIEGATO**
- 10. MIGLIORAMENTI E PRESTAZIONI ACCESSORIE DELLE OFFERTE**
- 11. QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- 12. TUTELA DELLA PRIVACY**
- 13. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO**
- 14. EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19**
- 15. AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

il rispetto delle indicazioni ministeriali e regionali relative a distanziamento personale, dotazione di DPI, sanificazione dei locali.

15. AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni tre anni o ogni qualvolta sia necessario.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi si pone gli obiettivi di consentire un'adeguata conoscenza delle attività offerte e di personalizzare gli interventi, di favorire un innalzamento della qualità complessiva dei servizi. La carta dei servizi rappresenta "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino.

Uno degli obiettivi principali è quello di riuscire a garantire processi di informazione comunicazione attraverso un linguaggio semplice, che riesca a garantire la comprensibilità, la messa in trasparenza delle modalità di accesso ai servizi, in particolare ai soggetti più deboli.

2. SCHEDA INFORMATIVA SINTETICA DELLA DITTA

2.1 Chi siamo

La Cooperativa *La Clessidra Soc. Coop. Sociale ONLUS* nasce nel 1999 con il contributo di 9 soci fondatori. *La Clessidra* è una Cooperativa Sociale di tipo A, iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali e all'Albo Nazionale delle Cooperative.

La sua sede legale ed amministrativa si trova nel Comune di Villacidro.

La cooperativa realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la progettazione e la gestione di servizi socio-assistenziali, rivolti alle persone in disagio e non (anziani, disabili, minori, portatori di handicap).

La Cooperativa opera nel territorio regionale.

2.2 Organizzazione aziendale

Assemblea dei soci; Consiglio di amministrazione (3 membri);

Responsabile Gestione Qualità-Ufficio Controllo qualità;

Segreteria e Amministrazione; Referente area SAD, Referente area SET, Referente area Servizi Animazione, Referente area Servizi per l'Infanzia; Coordinatori SAD, Coordinatori SET, Coordinatori SAS, Coordinatori Servizi Animazione, Coordinatori Servizi per l'Infanzia; Personale: Psicologo, Pedagogista, Educatore professionale, Assistente sociale, Tecnico dei servizi sociali, OSS, ADEST, Ausiliario, Animatore, Ludotecario, Operatore di strada, Assistente all'infanzia, Cuoco, Mediatore culturale e operatore di strada.

2.3 Gli strumenti informativi per l'utenza adottati dalla Cooperativa sono: il Sito Ufficiale della Cooperativa con gli orari di fruizione dei servizi; brochure informative sui servizi.

2.4 Mission

L'intento è di perseguire il *ben-essere* della comunità attraverso la

promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

In tale prospettiva *La Clessidra* persegue le seguenti politiche ed obiettivi generali:

- **Integrazione con il territorio:** la Cooperativa partecipa e/o promuove attivamente momenti di sensibilizzazione e confronto (Enti Pubblici e le realtà del privato sociale) al fine di facilitare scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse ed esperienze diverse.

- **Centralità dell'Utente finale:** la centralità della persona, per la quale e con la quale la Cooperativa opera, costituisce un'esigenza morale ed ideale prima che una strategia di lavoro. La Cooperativa realizza progetti ed interventi personalizzati e periodicamente valuta, attraverso appositi strumenti, la soddisfazione dell'Utente in merito al servizio erogato.

- **Promozione della cultura della qualità:** la Cooperativa ha potenziato il sistema di regolazione e controllo qualitativo, adeguando il proprio Sistema Qualità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

- **Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** la Cooperativa si impegna a promuovere la formazione e la crescita professionale delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale concretizza, sviluppa e migliora la sua attività operativa.

La Cooperativa Sociale al fine di migliorare la soddisfazione degli Utenti utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe di lavoro.

In particolare, viene prestata attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, alla formazione del personale, ad una efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

2.5 Figure professionali e competenze

Le risorse umane all'interno della nostra cooperativa sono un tassello importante per lo sviluppo e la crescita qualitativa. La formazione scolastica, le esperienze lavorative, le capacità personali e la motivazione sono degli elementi a cui poniamo particolare attenzione nel momento della selezione del personale. Caratteristiche preziose che nel lavoro sociale devono accompagnarsi necessariamente anche alla passione, alla disponibilità e alla flessibilità.

Nella Cooperativa *La Clessidra* operano tutte le professionalità proprie del settore dei servizi socioassistenziali: psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, educatori professionali, operatori socio sanitari, ausiliari, assistenti per l'infanzia, animatori, ludotecari, tecnici dei servizi sociali, cuoco, mediatore culturale, operatore di strada ed altre figure esperte in diverse discipline.

Ai dipendenti la ditta offre una formazione, un aggiornamento ed un

- ***Diritto alla Privacy***

Gli/Le utenti dei nostri servizi hanno il diritto che i loro dati personali vengano trattati in modo riservato e responsabile, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy.

- ***Diritto alla trasparenza***

Gli/Le utenti dei nostri servizi hanno il diritto di essere informati sulle procedure e sulle modalità di decisione riguardanti la propria persona.

- ***Diritto di accesso alla documentazione***

Gli/Le utenti dei nostri servizi hanno il diritto, nell'ambito della normativa vigente, di accedere alla documentazione ufficiale riguardante la loro persona o di richiederne copia.

- ***Diritto di proposta e reclami***

Le persone che usufruiscono dei nostri servizi hanno il diritto di esprimere proposte di miglioramento o reclami in merito alla qualità dei servizi offerti. Questo è possibile sia oralmente, in colloquio diretto o telefonico, sia per iscritto, per posta, fax o e-mail, con propria firma.

DOVERI

- ***Rispetto degli accordi***

Gli/Le utenti del servizio sono tenuti a rispettare sia gli accordi presi verbalmente sia quelli presi per iscritto.

- ***Disdetta tempestiva delle prestazioni***

A prescindere dal motivo, se un/una utente non necessita o non desidera più ricevere delle prestazioni precedentemente concordate è tenuto/a a disdire la prestazione.

14. EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19

Da marzo 2020 e per tutto il tempo necessario al contenimento e gestione dell'emergenza sanitaria da COVID 19 è messo in uso all'interno della Ditta un piano organizzativo e gestionale contenente le misure di riduzione e contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 a favore di un'efficace erogazione delle prestazioni socio-sanitarie volte ad implementare la qualità di vita dell'utente e tutelare i nostri operatori.

Durante l'erogazione del servizio vengono garantiti: corretto uso dei DPI, il distanziamento sociale richiesto, il mantenimento di igiene e sanificazione necessarie.

Gli operatori possono svolgere tali attività solo in presenza di idonea valutazione del rischio e di tutte le garanzie di tutela e prevenzione specifiche, mediante aggiornamento del Documento di Valutazione Rischi. Per le persone che beneficeranno delle suddette prestazioni valgono tutte le disposizioni emanate dall'autorità sanitaria territoriale in merito alle attività di assistenza domiciliare in regime COVID. Interventi rimodulati garantendo

L'interessato ha diritto: di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi; di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano; alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

I dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- Esecuzione della prestazione;
- Corretta compilazione della cartella utente;
- Svolgimento delle attività;
- Trattamento su sistema informatico.

Il personale impiegato dalla ditta fornitrice è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

13. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Cooperativa ha individuato, sulla base della propria esperienza maturata nei servizi alla persona, alcuni principi (vedere punto **3. PRINCIPI GENERALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA**) che regolano i diritti e i doveri dei cittadini/utenti e, per estensione, dei loro familiari o tutori.

DIRITTI

• **Diritto all'informazione**

I/Le cittadini/e hanno il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili sulla qualità e sulle modalità di erogazione delle prestazioni offerte dai singoli servizi, sui criteri di accesso e di utilizzo, nonché sull'eventuale obbligo di partecipazioni ai costi.

• **Diritto al rispetto della propria dignità personale**

I/Le cittadini/e che si rivolgono a noi hanno il diritto di ricevere un trattamento attento e rispettoso che tuteli la propria dignità personale.

• **Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato**

Tutti/e gli/le utenti del servizio hanno il diritto allo stesso trattamento a parità di situazione di bisogno, senza privilegi o discriminazioni.

Hanno anche il diritto ad un'elaborazione e gestione individualizzata del proprio programma di assistenza e sostegno, che tenga conto delle loro capacità e dei loro bisogni e desideri specifici.

• **Diritto alla partecipazione/condivisione**

Gli/Le utenti hanno, sin dall'inizio, il diritto di partecipare e condividere le decisioni che riguardano la pianificazione, l'attuazione e la valutazione del proprio programma di assistenza e sostegno ed il coinvolgimento di altri servizi e professionisti.

continuo confronto attraverso dei percorsi formativi interni all'azienda, una supervisione costante ed un lavoro di equipe. Queste azioni di strategia aziendale sono finalizzate a consentire una crescita delle risorse umane sia per quanto riguarda i contenuti tecnico operativi sia in termini di crescita motivazionale e di senso di appartenenza alla mission della cooperativa.

Ogni operatore presente è individuabile mediante un tesserino di riconoscimento, riportante fotografia dell'operatore, nome, cognome e qualifica, e avrà a disposizione i dispositivi di protezione (DPI).

2.6 Servizi

La cooperativa sociale *La Clessidra* è attiva in tutta la Sardegna con servizi e collaborazioni con enti pubblici e privati.

Collabora inoltre con altre Cooperative sarde e altre Società No Profit.

I servizi di cui principalmente si occupa la cooperativa sono:

- Assistenza domiciliare per anziani e disabili
- Servizi Socio Educativi
- Assistenza Scolastica Specialistica
- Centri di Aggregazione Sociale (CAS) e Ludoteche
- Informagiovani
- Asili Nido d'Infanzia e Sezioni primavera
- Attività di Animazione e Spiaggia day
- Segretariato sociale
- Strutture residenziali per anziani autosufficienti e non
- Formazione e ricerca.

Ditta Sede Operativa Telefono Fax Sito Email: PEC Facebook	ORARIO APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO SEGRETERIA				
	La Clessidra Soc. Coop. Sociale ONLUS 09039 Villacidro (SU) Via San Gavino n. 27 0709334078 0709334078 www.cooperativaclessidra.it info@cooperativaclessidra.it laclessidra@sicurezzapostale.it https://www.facebook.com/La-Clessidra-Cooperativa-Sociale-519968741367718/				
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
					sabato domenica
	11.00-13.00	15.00-18.00	11.00-13.00	15.00-18.00	su appuntamento
					CHIUSO

3. FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa è impegnata nella formazione e nell'aggiornamento del personale interno, considerato indispensabile sia per la crescita professionale degli operatori sia per il raggiungimento di elevati standard di qualità dei servizi. Il personale partecipa infatti al piano formativo sulle norme di sicurezza e prevenzione in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di igiene e sicurezza (ad esempio la sicurezza sul lavoro, la prevenzione incendi) sia su argomenti socioassistenziali.

I corsi sono promossi direttamente o avvalendosi di agenzie esterne specializzate.

Gli strumenti utilizzati per i corsi interni sono: l'équipe multiprofessionale, ma anche mono professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita; Corsi opportunamente organizzati dalla Cooperativa, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura.

Sicurezza è sotto il controllo del Rappresentante Legale e del CdA.

Come previsto dal T. U. 81/08 e successive modificazioni e integrazioni, la ditta forma il personale onde prevenire eventuali infortuni, coordina la sorveglianza sanitaria del personale e redige il Documento Valutazione Rischi. Il Rappresentante Legale nomina, inoltre, un RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) a tutela del soddisfacimento delle esigenze di legge in materia. L'RSPP è un professionista esterno e la sua nomina è annuale.

HACCP Sistema di autocontrollo in cui si individuano tutte le fasi che potrebbero rivelarsi critiche per la sicurezza degli alimenti, in ottemperanza al D. Lgs 155/97, poi sostituito dal D. Lgs 193/07. Inoltre, individua, applica e mantiene aggiornate le procedure di sicurezza avvalendosi dei principi su cui si basa il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici.

4. PRINCIPI GENERALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire il rispetto dei principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

I criteri gestionali della Cooperativa tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

Eguaglianza I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e sociosanitarie.

11.4 Reclami e Suggerimenti

La Cooperativa Sociale *La Clessidra* utilizza una procedura dei reclami ormai consolidata (all'interno del Sistema di Gestione Qualità), che prevede un'adeguata gestione dei reclami attraverso una corretta raccolta, registrazione, trasmissione e rielaborazione delle informazioni raccolte.

Gli utenti o i loro familiari possono presentare reclamo nel caso in cui rilevino disservizi, insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio compilando un modulo, disponibile presso la segreteria della Cooperativa o su richiesta consegnato all'utente.

I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

I reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 10 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare abbiano riscontrato una irregolarità nella fruizione del servizio.

Una volta compilato, il modulo potrà essere:

- **DEPOSITATO** direttamente nella CASSETTA SUGGERIMENTI E RECLAMI, presso la sede della Cooperativa;
- **INVIATO** tramite posta (ordinaria/raccomandata) o fax o e-mail, ai suddetti recapiti.

La Cooperativa Sociale *La Clessidra*, dopo aver esperito ogni possibile accertamento e verifica in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività, comunque non oltre 30 giorni; adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Le segnalazioni saranno quindi utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato.

12. TUTELA DELLA PRIVACY

Realizza gli adempimenti previsti dal Regolamento (GDPR UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla protezione dei dati) ed al D.Lgs. n. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal D.Lgs. n. 101/18 (Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679) in materia di misure di sicurezza per il trattamento e la conservazione dei dati personali.

Il Responsabile del trattamento dati è *La Clessidra*.

Al momento della firma della convenzione, viene data l'informativa relativa al trattamento dei dati ed eventualmente richiesto all'utente e/o al familiare il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari. Tali dati sono trattati mediante idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario all'espletamento del servizio.

STRUMENTO	UTILITÀ	ADDETTO	TEMPISTICA
SCHEDA VERIFICA ATTIVITÀ COORDINATORE	Registra l'andamento del servizio: quali e quanti obiettivi sono stati raggiunti nel medio termine, quali metodologie sono state utilizzate e quali collaborazioni sono state attivate	Coordinatore	Salvo diversi accordi con l'utente, con cadenza massimo quadrimestrale
SCHEDA VERIFICA ATTIVITÀ OPERATORE	Registra l'andamento del servizio: descrive lo stato del servizio riportando i risultati raggiunti in funzione degli obiettivi prefissati, le principali attività svolte, gli strumenti/mezzi/attrezzature utilizzati ed eventuali altre persone coinvolte durante l'erogazione del servizio	Operatore	Salvo diversi accordi con l'utente, con cadenza massimo quadrimestrale
DIARIO INTERVENTI	Registra attività ed interventi più o meno rilevanti del servizio	Coordinatore	Può essere compilato anche quotidianamente
VERBALE DI RIUNIONE	Registra l'esito delle riunioni d'équipe	Coordinatore	Mediamente mensile
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI	Rileva il grado di soddisfazione dell'utente rispetto al servizio	Operatore	annuale
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE COMMITTENTI	Rileva il grado di soddisfazione del servizio da parte del Servizio Sociale Comunale e degli interlocutori con cui di volta in volta il servizio collabora	Coordinatore	annuale

Imparzialità Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.

Riservatezza Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto delle leggi vigenti. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza.

Diritto di scelta Il cittadino è libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione Agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.

Efficienza ed efficacia L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

5. FINALITÀ

Contenere i processi di emarginazione ed istituzionalizzazione, favorendo l'autonomia e la domiciliarità.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare e i servizi previsti nell'ambito del fondo per la non autosufficienza, erogati dalla Cooperativa, consentono l'erogazione di prestazioni finalizzate a garantire la cura, a domicilio, delle persone non autosufficienti; migliorare la qualità di vita e il benessere psico-fisico della persona attraverso interventi e prestazioni socioassistenziali ad alto livello di competenza e professionalità; supportare l'utente nella costruzione di una rete tra nucleo familiare e ambiente esterno; recuperare le autonomie, dove possibile, e mantenere le potenzialità dell'utente per consentire la permanenza nel proprio contesto di vita.

6. INTERVENTI: ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI BASE EROGABILI

Le prestazioni erogate dagli operatori sono definite nel piano assistenziale individualizzato (PAI), elaborato per ciascun utente dal Servizio Sociale

Comunale in collaborazione con i familiari del destinatario degli interventi, condiviso congiuntamente e sottoscritto dal coordinatore della ditta fornitrice, dal Servizio Sociale comunale e dal cittadino beneficiario del servizio o da un suo familiare o dal tutore.

Il Servizio di assistenza domiciliare, finanziato con fondi comunali, con fondi regionali e contribuzione utenza, garantisce le **prestazioni** relative ai bisogni dell'adulto e/o della famiglia in situazioni di disagio: prestazioni dirette alla cura della persona dal punto di vista igienico-sanitario di semplice attuazione (alzata, messa a letto, cura e igiene personale, mobilitazione, preparazione o aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti ...), prestazioni dirette alla cura della casa, aiuto domestico, lavaggio e stiratura biancheria, segretariato sociale, accompagnamento disbrigo pratiche e commissioni, aiuti per favorire e/o mantenere autosufficienza nelle attività giornaliere, prestazioni di socializzazione ed aggregazione.

Per quanto riguarda il servizio di accompagnamento, trasporto o trasferimento dell'utente per specifiche e particolari necessità, la ditta stipulerà idonea polizza assicurativa e richiederà il rimborso carburante direttamente all'utente.

7. BENEFICIARI

Il Servizio socio-assistenziale si rivolge ad anziani, minori, portatori di handicap, singoli cittadini, nuclei familiari residenti e/o domiciliati nel territorio comunale che trovandosi in particolari situazioni di disagio e di fragilità (ad es. stato di salute, minorazioni psico-fisiche, emarginazione sociale), permanente o temporaneo, sono impossibilitati a svolgere in modo autonomo le funzioni quotidiane fondamentali, e per i quali è riconosciuta la necessità di un intervento di assistenza domiciliare attraverso l'erogazione di un Buono servizio.

Il Buono servizio autorizza l'utente a fruire delle prestazioni in esso indicate; contiene il n. e la data di emissione, comune competente, dati dell'utente e del fornitore, tipologia del servizio, prestazioni da erogare, periodo, costo del servizio, firme delle parti coinvolte.

Possono fruire dei servizi anche i cittadini non beneficiari di Buono servizio, i quali stipuleranno col fornitore accreditato un contratto e pagheranno per intero il costo della prestazione.

8. MODALITÀ OPERATIVE

FORMAZIONE: AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI	N. ore di formazione per operatore	15 annue
--	---------------------------------------	-----------------

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA		
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
UMANIZZAZIONE DEI RAPPORTI	Tempistica del primo colloquio con l'assistente sociale	3 giorni lavorativi dalla richiesta
	Frequenza dei colloqui con l'assistente sociale	1 mese
	N. colloqui	12 all'anno
	N. visite domiciliari	Su indicazione del servizio sociale
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Periodicità di somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione	annuale
	% utenti cancellati dal servizio volontariamente	< 3%
	Tempistica della comunicazione all'utente relativa alle soluzioni adottate per rispondere al reclamo	Non oltre 30 giorni lavorativi

11.3 Strumenti di verifica della qualità del servizio

Per la raccolta dei dati la Cooperativa adotta una modulistica articolata che permette di raccogliere degli elementi oggettivi di valutazione, di monitoraggio del servizio e comparabili nel tempo.

11.1 Soddisfazione degli utenti

La soddisfazione del cliente/utente rappresenta l'elemento prioritario nell'ottica dello sviluppo aziendale; pertanto, viene posta una costante attenzione alla misura del grado di soddisfazione. Periodicamente la Cooperativa Sociale *La Clessidra* effettua un'indagine sul livello di soddisfazione degli utenti, familiari o care giver attraverso la somministrazione di un **questionario anonimo**.

Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine e la relativa analisi dei questionari effettuata dall'Ufficio Controllo Qualità vengono definiti i piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

11.2 Standard di qualità, Indicatori e Strumenti

La Cooperativa Sociale *La Clessidra* garantisce la continuità e la qualità dei servizi, assicurando tempestivamente le sostituzioni dei propri dipendenti assenti per ferie, malattie, permessi o altre cause, garantendo, altresì, gli standard stabiliti nella documentazione di gara e raccoglie una serie di indicatori di qualità per il monitoraggio periodico dei servizi offerti.

Di seguito sono riportati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio.

QUALITÀ ORGANIZZATIVA		
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo intercorso tra richiesta ed attivazione del servizio	-3 giorni lavorativi (ordinario) -1 giorno lavorativo (urgenze)
CONTINUITÀ	Sostituzione dell'operatore in caso di assenza	100%
ATTIVITÀ DI SUPERVISIONE E DI COORDINAMENTO	N. ore dedicate a incontri di coordinamento tra assistente sociale e operatori	12 ore mensili

QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE		
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
PROFESSIONALITÀ: QUALIFICA DEGLI OPERATORI	% di operatori in possesso di specifica qualifica	100% degli operatori

Il Servizio di Assistenza si inserisce nella progettualità locale di sviluppo di comunità. La cooperativa assicura, attraverso un lavoro in équipe del personale in servizio alle sue dipendenze, del Coordinatore/Referente responsabile e dell'Ufficio di Servizio sociale, le prestazioni del servizio di assistenza domiciliare al domicilio dell'utente.

L'accesso al Servizio Assistenza Domiciliare e aiuto alla persona avviene su segnalazione da parte dell'interessato, dei familiari, del medico di famiglia dell'assistito, dei servizi sociali al Comune di residenza, ecc..

L'utente presenta la domanda per accedere al servizio al Comune di residenza.

Se la richiesta viene valutata positivamente, 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. Il Servizio Sociale e il destinatario o un familiare predispongono un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.), un progetto individuale modulato sulla base dei bisogni dell'utente.

L'operatore sociale comunale, l'utente o un suo familiare e il rappresentante della ditta sottoscrivono il PAI.

La mancata sottoscrizione del PAI 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 dall'operatore sociale.

Il PAI verrà verificato ogni qual volta sarà necessario rimodulare l'intervento a seconda delle esigenze del beneficiario.

La Cooperativa erogherà le prestazioni richieste sulla base della documentazione di gara, della Carta dei servizi e della Proposta progettuale.

In caso situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il piano assistenziale il fornitore sarà in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'Assistente sociale.

8.1 Giorni e orario del servizio

I servizi saranno garantiti per tutta la durata dell'accreditamento nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 22.00 per tutta la settimana, inclusi la domenica e i festivi. Si potrà garantire il servizio, su richiesta e in caso eccezionale, anche durante l'orario notturno.

Le prestazioni verranno garantite secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza.

9. PERSONALE IMPIEGATO

Gli interventi domiciliari sono garantiti da personale specializzato:

- Coordinatore/Referente
- Operatore socio sanitario (OSS)/Assistente domiciliare (ADEST)
- Ausiliario
- Consulente psicologo (se richiesto)

Il Coordinatore/Referente, dr.ssa Pala Elena, con esperienza professionale, ha la funzione di integrare il lavoro di assistenza domiciliare; di valutare le variazioni relative ai beneficiari e di monitorare periodicamente il servizio.

Il personale adibito al servizio è professionalmente qualificato e costantemente aggiornato.

10. MIGLIORAMENTI E PRESTAZIONI ACCESSORIE OFFERTE

La Cooperativa si impegna a garantire in aggiunta alle prestazioni di base richieste, per coloro che lo richiedono e per potenziare la qualità del servizio erogato, le seguenti prestazioni aggiuntive e migliorative con eventuali indicazioni dei costi e modalità di attivazione:

Prestazioni accessorie/aggiuntive

Tipologia servizio	Quantità	Valore	Gratuito/a pagamento	Operatore
Pulizia straordinaria dell'ambiente domestico	50 ore	€ 750,00 (€ 15,00o all'ora)	A pagamento	Ausiliario/OSS
Trasporto con accompagnamento anche fuori dal territorio comunale per visite mediche, disbrigo pratiche, partecipazione ad attività socio-ricreative	Su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento		A pagamento	Ausiliario/OSS

Prestazioni migliorative

Tipologia Servizio	Quantità	Valore	Gratuito/a pagamento
Counseling psicologico all'utente e al familiare	30 ore	750,00 euro	A pagamento (25 euro all'ora)

Screening precoce demenza senile e Alzheimer	25 ore (5 incontri di 5 ore ciascuno)	750,00 euro	Gratuito
<i>Una palestra per la mente</i> Un programma psico-fisico che prevede servizi di attivazione connettiva, mirati ad allenare la propria mente e social walk	9 incontri di 1,5 ore ciascuno	40,00 euro a persona	A pagamento

11. QUALITÀ DEL SERVIZIO

È il processo di miglioramento continuo, di controllo della qualità dei servizi offerti e di attenzione verso i propri interlocutori. Il Responsabile garantisce i processi e le procedure individuate dall'organizzazione. Contribuisce attraverso registrazioni e analisi dati al miglioramento continuo all'interno del Sistema Qualità certificato.

In data 15/10/2008 la Cooperativa ha ottenuto la certificazione del proprio sistema gestionale ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008, rilasciata dall'istituto di certificazione SGS Italia S.p.A. per la progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, socio-educativi ricreativi, gestioni centri di aggregazione sociale e nidi di infanzia; erogazione di servizi di segretariato sociale.

In ottemperanza alla norma UNI EN ISO 9001:2015, in data 19/10/2020 è stata aggiornata.

Annualmente, tutto il Sistema di Gestione della Qualità è sottoposto a verifiche di sorveglianza da parte dell'Ente di Certificazione esterno, che rileva l'adeguatezza del sistema agli standard di qualità fissati.

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti: obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente, anche della famiglia e della comunità. il sistema informativo è importante per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro.

La Cooperativa ha individuato metodi adeguati al monitoraggio dei propri processi in relazione al loro impatto nella fornitura dei servizi e sull'efficacia del sistema di gestione, ad esempio: con la rilevazione del grado di soddisfazione del lavoro da parte degli operatori addetti all'assistenza, utenti e familiari attraverso e con programmi e progetti di miglioramento delle qualità.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).