

CARTA DEI SERVIZI
Servizio di Assistenza Domiciliare
della
Cooperativa Sinergie Onlus



Sinergie
Soc. Coop. Soc.

Sommario

<i>Gentile Cliente/Utente</i>	<i>2</i>
<i>Cosa sono le Carte dei Servizi</i>	<i>2</i>
<i>La Cooperativa Sinergie Onlus e la finalità “Carta dei servizi Servizio di Assistenza Domiciliare”</i>	<i>2</i>
<i>Chi è la Cooperativa Sinergie Onlus</i>	<i>2</i>
<i>Mission e Codice Etico</i>	<i>3</i>
<i>Obiettivi e Finalità</i>	<i>4</i>
<i>Equipe di Lavoro</i>	<i>4</i>
<i>Supervisione e Formazione Permanente</i>	<i>4</i>
<i>Rapporti con gli altri Enti</i>	<i>4</i>
<i>Modalità di Accesso al Servizio</i>	<i>4</i>
<i>Il Buono Servizio</i>	<i>5</i>
<i>Tempi di Realizzazione degli Interventi</i>	<i>5</i>
<i>Modalità di Informazione sul Servizio</i>	<i>5</i>
<i>Standard e Indicatori di Qualità</i>	<i>5</i>
<i>Indagini sulla Soddisfazione del Cliente/ Utente</i>	<i>7</i>
<i>Reclami e informazioni</i>	<i>7</i>
<i>Informativa sulla Privacy</i>	<i>7</i>

Gentile Cliente/Utente

Le presentiamo la Carta dei Servizi della **Cooperativa Sinergie Onlus**.

I risultati raggiunti negli anni, dall'avvio dell'attività, indicano una performance positiva e dimostrano il costante impegno di tutte le risorse aziendali nel soddisfare le attese dei propri utenti. La nostra cooperativa prevede un'organizzazione legata ai settori di responsabilità con uffici specifici per settore: Ufficio Risorse Umane, Ufficio Progettazione, Ufficio Commerciale e Segreteria, Ufficio Pianificazione. Per garantire la qualità dei servizi offerti la **Cooperativa Sinergie Onlus** si è dotata di un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 con un Responsabile della Direzione della Qualità.

Ci auguriamo che questa Carta incontri il Suo favore e saremo lieti di ricevere i suggerimenti che vorrà indirizzarci per migliorare il nostro servizio.

Cosa sono le Carte dei Servizi

Le "Carte dei Servizi" sono state introdotte nell'ordinamento italiano relativamente da breve tempo (la prima direttiva emanata al riguardo è stata emanata con D.P.C.M del 27 gennaio 1994, cui è seguita la L. n. 328 del 8 novembre 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" di cui all'art. 13 "Carte dei servizi sociali"), con lo scopo di modellare i servizi pubblici, in modo da aumentare l'efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed esigenze degli utenti.

La Cooperativa Sinergie e la finalità della "Carta dei servizi di Assistenza Domiciliare"

La presente "Carta dei Servizi di Assistenza Domiciliare" ha l'obiettivo di assicurare una maggiore chiarezza nei confronti degli utenti, che vedono così tutelati i loro diritti ed aspettative, con la possibilità di proporre reclami attraverso una procedura predefinita e garantita; la Cooperativa Sinergie Onlus formula una promessa rivolta ai propri utenti, relativamente alla "qualità" ed ai "tempi" dei servizi, nonché alla ricerca di soluzioni e strategie per il fronteggiamento di eventuali disfunzioni e manchevolezze.

Chi è la Cooperativa Sinergie

La Società Cooperativa Sociale Sinergie Onlus costituita il 26.10.2010, nasce dalla trasformazione dell'Associazione Sinergie Onlus, nel pieno rispetto della disciplina legislativa in vigore, per espressa volontà dei soci di proseguire l'attività e la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi.

La Cooperativa mantiene inalterata la sua mission, anche attraverso la continuità della gestione dei servizi in essere. La Coop. Sinergie si propone, infatti, di perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la promozione umana, l'integrazione sociale dei cittadini, e dimostrando particolare attenzione alla prevenzione delle problematiche legate all'infanzia e all'adolescenza nonché alla tutela delle persone in situazioni di fragilità, attraverso la progettazione e la realizzazione e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi. L'esperienze pregresse pluriennali con l'Associazione e ora con la Cooperativa sono relative alla gestione di servizi educativi, che si concretizzano con attività legate alla disabilità, sia con la gestione di progetti realizzati a fronte della legge 162/98 della Regione Autonoma della Sardegna (RAS), progetti Home Care, sia attraverso l'erogazione del servizio di educativa specialistica all'interno delle scuole.

In un'ottica di miglioramento continuo, la Cooperativa Sinergie Onlus ha intrapreso il cammino verso l'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità, secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, con la volontà di essere sempre presenti con un servizio che soddisfi al meglio le esigenze degli utenti.

Per la Coop. Sinergie qualità significa poter erogare sempre servizi con al centro la "persona" con i suoi bisogni e le sue necessità, in un'ottica di ascolto e partecipazione. Significa chiarezza e condivisione con i propri collaboratori visti come risorsa e non come semplici "dipendenti". Una gerarchia organizzativa, ma una Cooperativa dove ognuno può e deve farsi portavoce di necessità proprie e della comunità.

Mission e Codice Etico

Al fine di migliorare la qualità della vita e ridurre il rischio di emarginazione dei soggetti più deboli la Cooperativa Sinergie intende perseguire i seguenti obiettivi:

- la **personalizzazione** del Servizio;
- la **qualità** in termini di efficacia, efficienza e soddisfazione dell'utente;
- il **benessere** della collettività;
- l'**integrazione** con i servizi e le risorse disponibili;
- la **partecipazione attiva**, attraverso ampie sinergie, alla costruzione di innovativi modelli di welfare comunitari;
- la **responsabilità sociale**;
- lo **sviluppo** dell'imprenditorialità sociale e l'**innovazione** sociale.

La Ditta ha modellato e personalizzato la propria organizzazione secondo i seguenti elementi caratterizzanti:

Accoglienza, rispetto e ascolto della persona: mettere al centro la persona e offrire servizi attenti e rispettosi della sua dignità significa prestare sempre ascolto ai bisogni di tutti i nostri interlocutori.

Uguaglianza nessuna distinzione nell'erogazione di qualsiasi servizio è compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. Sinergie garantisce la parità di trattamento, intesa non come uniformità delle prestazioni bensì come personalizzazione dei servizi.

Imparzialità il comportamento tenuto nell'erogazione della prestazione è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Accessibilità nell'erogazione dei servizi è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.

Trasparenza il rapporto tra la Cooperativa e l'utente si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

Continuità la Ditta garantisce l'erogazione continua, regolare e senza interruzioni di tutti i suoi servizi, affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività.

Partecipazione formulazione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa Sinergie si impegna ad accoglierli e valutarli con attenzione, e, inoltre, ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Efficacia/Efficienza tutti i servizi sono progettati ed erogati per soddisfare in modo tempestivo ed idoneo i bisogni espressi dalla persona, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche a disposizione.

Tutela della privacy si garantisce l'assoluta riservatezza delle informazioni relative ai propri utenti e il pieno diritto di accesso ai dati in possesso della Cooperativa nel rispetto di quanto previsto ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 e del **GDPR 2016/679** – Regolamento Europeo sulla Protezione Dati.

Gli operatori della Cooperativa nella loro attività quotidiana perseguono:

1. il rispetto della dignità della persona, nella sua individualità e della sua autodeterminazione;
2. la tutela del diritto alla domiciliarità, privilegiando gli interventi a casa della persona, al fine di mantenere l'utente all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico e lavorativo;
3. l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
4. la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai cittadini.

Obiettivi e Finalità

Gli obiettivi che s'intendono perseguire attraverso l'attivazione degli interventi sono:

- avviare un servizio che lavori sempre più sul territorio in rete e nei luoghi della comunità, considerata quale "soggetto attivo e partecipante" che con le proprie risorse concorre all'attuazione del sistema integrato dei servizi;
- sviluppare il lavoro in équipe multiprofessionali (coordinatore servizio, operatori socio sanitari, etc.) per l'adozione di strumenti di lavoro condivisi e "buone prassi" che vedano il coinvolgimento attivo della rete;
- effettuare interventi a favore degli anziani e dei soggetti in condizioni di disabilità con una visione globale e integrata evitando settorializzazioni;
- ridurre gli inserimenti in strutture protette, garantendo percorsi di continuità assistenziale.

Equipe di lavoro

La Coop. Sinergie si avvale di operatori con pluriennale esperienza nel settore (collaboratori e soci lavoratori) di comprovata professionalità (educatori professionali, animatori, pedagogisti clinici, assistenti sociali, psicologi, psicoterapeuti, OSS, assistenti generici, assistenti all'infanzia, assistenti al trasporto scolastico, counselor, mediatori familiari, musico terapisti, professionisti specializzati in danzo-movimento-terapia, professionisti specializzati nella prevenzione del bullismo e cyberbullismo, esperti in linguaggio cinematografico). Essi rappresentano la vera ricchezza della Cooperativa apportando sempre nuove idee e garantendo una reale crescita della stessa. Tutti gli operatori sono, quindi, altamente qualificati e pongono particolare attenzione al loro costante aggiornamento attraverso la formazione continua.

Supervisione e Formazione Permanente

La supervisione e la formazione permanente del personale sono strumenti imprescindibili per:

- mantenere e accrescere le competenze professionali dei suoi operatori;
- garantire la qualità dell'esercizio professionale, divenendo un momento di sviluppo di una nuova cultura della responsabilità e del giusto riconoscimento dell'eccellenza professionale;
- creare motivazione nel personale ossia stimolare alti livelli di prestazioni lavorative attraverso la passione e la curiosità verso le professioni educative, socio-sanitarie ed assistenziali;
- arginare il fenomeno del burn - out professionale; - limitare il turn over degli operatori.

La cooperativa Sinergie garantisce per il servizio di assistenza domiciliare del Comune di Pau una formazione di n. 15 ore annuali.

Rapporti con gli altri Enti

La Cooperativa Sinergie collabora con i servizi del territorio, lavorando a stretto contatto, condividendo obiettivi e strategie, valutando insieme idee e progetti. Viene data molta importanza agli incontri e alle riunioni d'équipe, volte ad un costante e sinergico monitoraggio degli interventi posti in essere.

Modalità di Accesso al Servizio

Per accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare i cittadini interessati dovranno far pervenire apposita domanda presso il servizio Sociale del Comune che valuterà l'ammissibilità accertando l'esistenza di un bisogno socioassistenziale derivante dalla difficoltà/disagio esistenti. In particolari situazioni di disagio, la

segnalazione potrà essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia, dai servizi competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio. Il progetto di assistenza domiciliare si articolerà dunque nel seguente modo:

1. Valutazione del caso per verificare lo stato di bisogno del soggetto;
2. Predisposizione del PAI con il Servizio Sociale Professionale;
3. Autorizzazione degli interventi da parte del Servizio Sociale;
4. Selezione ed individuazione degli operatori sulla base dell'esperienza e della professionalità maturata negli anni;
5. Stesura dei piani di lavoro a cura delle professionalità coinvolte nella équipe operativa.

Il Buono Servizio

Il buono servizio è lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento socioassistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino/utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario.

Il buono servizio, che può essere speso solo presso Fornitori/Ditte accreditate, dovrà essere allegato al P.A.I. e autorizza il cittadino utente a fruire degli interventi in esso specificati.

Tempi di Realizzazione degli Interventi

Il Servizio di Assistenza Domiciliare sarà articolato nei giorni feriali della settimana (dal lunedì al sabato), per casi particolari sarà effettuato anche nei giorni festivi, dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

Modalità di Informazione sul Servizio

Le informazioni riguardo il servizio di Assistenza Domiciliare, si possono avere sia rivolgendosi presso gli Uffici Servizi Sociali dei Comuni di Residenza o presso la sede e i contatti della Cooperativa Sinergie.

Società Cooperativa Sociale Sinergie Onlus

Sede legale Via Torino, 2 Guspini (SU) Orario ufficio: dal lunedì al venerdì: 8.30/17.00.

Contatti

tel.: 070 9316620

cell.: 3889756838

e-mail: sinergieonlus@tiscali.it

pec: sinergieonlus@legalmail.it

sito Internet: www.cooperativasinergie.com .

Standard e indicatori di qualità

La Cooperativa svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. I principali elementi che caratterizzano la gestione della Cooperativa sono:

- Strumenti e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale.
- Supervisione d'èquipe e coaching individuale.
- Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi.

La Cooperativa Sinergie si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

- specifiche procedure indicate nel Sistema Qualità;

- valutazione sistemica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme rintracciabili nella presente Carta dei Servizi.

Durante tutte le fasi di erogazione delle prestazioni del Servizio la Cooperativa Sinergie garantisce un Servizio di Segretariato Sociale mettendo a disposizione degli utenti un numero telefonico sempre attivo in orario d'ufficio, disponibile, con servizio di messaggistica, che offrirà risposte e informazioni rispetto ai diritti, alle prestazioni erogate sul territorio, spiegazioni sulle modalità di accesso alle varie prestazioni.

Area di Riferimento	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Standard di Qualità
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	Informazione sul servizio e sulle prestazioni erogate	Presentazione del servizio erogato da parte del Referente incaricato e consegna della Carta dei Servizi	Effettuazione della presentazione del Referente all'utente per la presentazione del servizio / consegna della Carta del Servizio
ATTUAZIONE PIANO ASSISTENZIALE	Pianificazione assistenza e personalizzazione	Piano di assistenza individualizzato per ciascun utente, realizzato in collaborazione con il SSC e familiari di riferimento	Collaborazione nella realizzazione di un PAI per ciascun utente
	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
PERSONALE INCARICATO	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
FORMAZIONE DEL PERSONALE	Titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	Selezione personale qualificato	Assegnazione al servizio del personale con il titolo di studio /qualifica richiesti
	Pianificazione e realizzazione corsi di formazione	Azioni formative da intraprendere per le annualità	Realizzazione corsi individuati nel Piano annuale di formazione
SISTEMA GESTIONE QUALITA'	Presenza di sistemi informativi scritti	Procedura di erogazione del servizio, specifica, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	Elaborazione e utilizzo di: procedure di erogazione del servizio; specifica modulistica di supporto al tipo di servizio erogato
SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO	Presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio	Responsabile del servizio di assistenza domiciliare e coordinatore	Disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio
	Garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	Tempestività immediata	Attivazione nell'immediato per la gestione dell'urgenza e della gravità del caso

**PARTECIPAZIONE
AL
MIGLIORAMENTO
DEI SERVIZI**

Rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con somministrazione questionario (Customer Satisfaction)

Colloquio telefonico
quadrimestrale – questionario
scritto annuale

Rilevazione della soddisfazione del cliente con cadenza semestrale (colloquio telefonico) - annuale (questionario scritto)

Indagini sulla soddisfazione del cliente/utente

La Cooperativa garantisce la rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione dei clienti/utenti attraverso la somministrazione di idonei questionari e interviste telefoniche. I questionari saranno consegnati a ciascun nucleo familiare/utente una volta all'anno e i cui risultati saranno elaborati dal Responsabile della Direzione della Qualità. Gli indicatori saranno calibrati per ciascun servizio attivato e seguiranno item specifici e intellegibili dall'utenza intervistata e avranno come elemento significativo la misurazione della qualità percepita in relazione alla qualità prevista e progettata. Verranno valutati gli aspetti legati al servizio nella sua globalità, agli operatori, alla velocità ed efficacia delle comunicazioni, alle performance, ai tempi e alle modalità di erogazione del servizio. Per ogni item ci sarà una griglia di valutazione che sarà compilata personalmente o coadiuvati da un operatore, le persone potranno inoltre fornire suggerimenti e indicazioni per migliorare il servizio. Eventuali gap tra la qualità prevista/progettata e quella percepita daranno il via ad una serie di attività volte al miglioramento del servizio

Reclami e Informazioni

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, possono, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti o fare segnalazioni in merito a qualsiasi problema o richiedere informazioni. Reclami, segnalazioni e informazioni possono essere presentati in qualsiasi momento utilizzando l'apposita documentazione messa a disposizione dalla Cooperativa e/o telefonicamente. Per le segnalazioni e/o reclami l'utente deve compilare e sottoscrivere il modulo "Reclami Utente" (M.CDS.01) allegata alla presente carta dei servizi e disponibile presso gli uffici della sede della Cooperativa Sinergie sita in via Torini,2 Guspini. Ai reclami verrà data risposta entro 15gg lavorativi.

Informativa sulla privacy

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti e dare riscontro alle segnalazioni dei fruitori del Servizio. Il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei, nel rispetto di quanto previsto dal **GDPR 2016/679** – Regolamento Europeo sulla Protezione Dati.

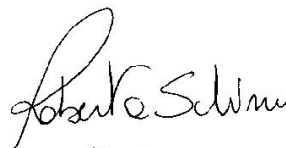
I dati forniti potranno essere comunicati ai soggetti a cui si riferiscono le segnalazioni sempre secondo quanto previsto dal **GDPR 2016/679** – Regolamento Europeo sulla Protezione Dati.

	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	LG.CDS 01/3
		DATA REVISIONE 19/11/2021

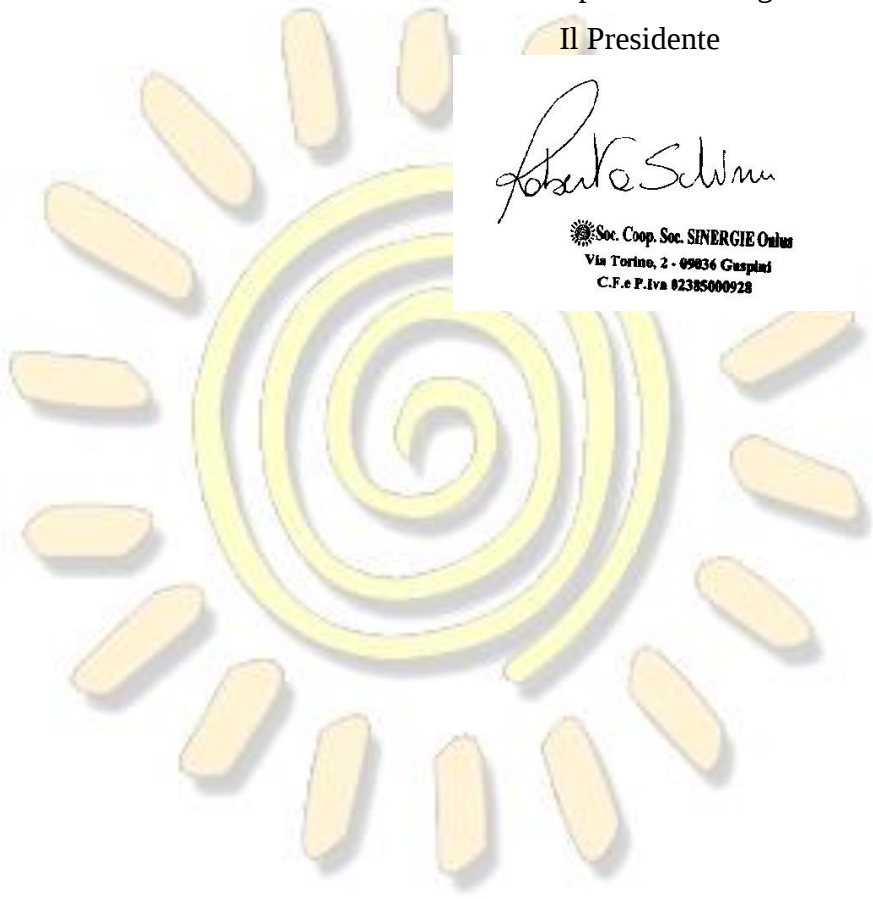
Guspini, lì 19 novembre 2021

La Cooperativa Sinergie

Il Presidente



 Soc. Coop. Soc. SINERGIE Onlus
Via Torino, 2 - 09036 Guspini
C.F. e P. Iva 02385000928



Sinergie

Soc. Coop. Soc.