

SOCIALNET cooperativa sociale a r.l.

Carta dei Servizi dell'Assistenza socio-assistenziale – Assistenza Domiciliare

Sommario

Prefazione

-Chi Siamo. Mission ed organizzazione

Organigramma Cooperativa SocialNet
Ambiti Territoriali nei quali la cooperativa svolge le attività
Le caratteristiche della Carta dei Servizi

-Il Servizio di Assistenza Domiciliare

Presentazione del Servizio di assistenza domiciliare: gli obiettivi e la loro articolazione nel tempo
Le professionalità presenti all'interno del Servizio di assistenza domiciliare
I servizi offerti in ambito di assistenza domiciliare e tipologia di prestazioni
Ambiti territoriali in cui si svolge il servizio

-Modalità di accesso ed erogazione dei servizi

Le modalità di accesso e di cessazione alle prestazioni e collaborazione con il committente per l'elaborazione delle prestazioni
Principi del servizio: diritti e i doveri degli utenti
Gli orari di erogazione delle prestazioni
Gli standard di qualità e dimensioni
Obiettivi e loro articolazione nel tempo
Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta

-Indicatori di qualità

La qualità dell'assistenza e la modalità di raccordo nella gestione dell'utenza nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio
La Formazione
Condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti

-La qualità dell'organizzazione

Sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo

-La qualità sociale

-La qualità relazionale

-Tutela dei diritti dell'utente e modalità di gestione reclami: riferimenti telefonici e sede

-Orari di apertura e sedi

Prefazione

La Carta dei servizi ha lo scopo di informare gli utenti in maniera trasparente e vincolante sulle prestazioni offerte. La Carta dei servizi verrà costantemente aggiornata in base ai dati raccolti e ai mutamenti in atto, al fine di rendere il servizio sempre più confacente alle esigenze delle persone assistite e dei loro familiari.

Inoltre la Carta dei servizi rappresenta uno strumento dinamico che consente ai cittadini di valutare il lavoro svolto sulla base degli standard qualitativi prestabiliti e di contribuire così in maniera sostanziale ad un costante miglioramento qualitativo del servizio.

L'obiettivo è quello di potenziare, in futuro, il servizio di assistenza domiciliare, al fine di consentire alle persone anziane di continuare a vivere il più a lungo possibile nella propria abitazione e di trascorrere gli ultimi anni di vita nel proprio ambiente familiare accanto ai propri cari. Poter vivere autonomamente a casa propria è ciò a cui tutti noi aspiriamo, e a maggior ragione le persone anziane, che più di qualsiasi altra cosa hanno bisogno della sicurezza delle proprie abitudini e delle proprie quattro mura.

La Carta dei servizi rappresenta senz'altro un importante passo verso una gestione trasparente, partecipata e a misura di cittadino, che contribuirà sicuramente a soddisfare le esigenze dell'utenza.

Il Presidente
della Cooperativa Sociale SocialNet

Chi Siamo. Mission ed Organizzazione

La cooperativa sociale SocialNet nasce il 01/04/2004

dall'esperienza acquisita dalle socie della stessa presso l'Unione Italiana dei Ciechi di Cosenza, trasformatasi in un impegno continuo nel sociale che si è concretizzato, poi, nell'idea di fondare una cooperativa in cui far confluire le competenze e le esperienze maturate. Proprio questa positiva esperienza ha indotto, in fase di costituzione della cooperativa, a richiedere l'adesione delle Associazioni presso cui si è svolto il servizio civile.

La SocialNet vanta quindi al suo interno la partecipazione, in qualità di soci, dell'Unione Italiana Ciechi, dell'I.Ri.Fo.R. (Istituto di Ricerca, Formazione e Riabilitazione) e dell'U.N.I.Vo.C. (Unione Nazionale Italiana Volontari pro-Ciechi), associazioni senza scopo di lucro che da anni operano a livello nazionale, regionale e provinciale, con grande successo, nel Terzo Settore.

La motivazione che ha dato vita alla nostra cooperativa è quella di riuscire a garantire ai cittadini con difficoltà, attraverso la realizzazione di progettazioni ad hoc, la creazione di una "rete" di servizi e strumenti innovativi, che assicuri qualità e continuità, sia nel servizio al soggetto nella situazione di disabilità, che nell'etica, nella cultura, ovvero nel dare visibilità alla persona portatrice di handicap come soggetto sociale e apportatore di risorse.

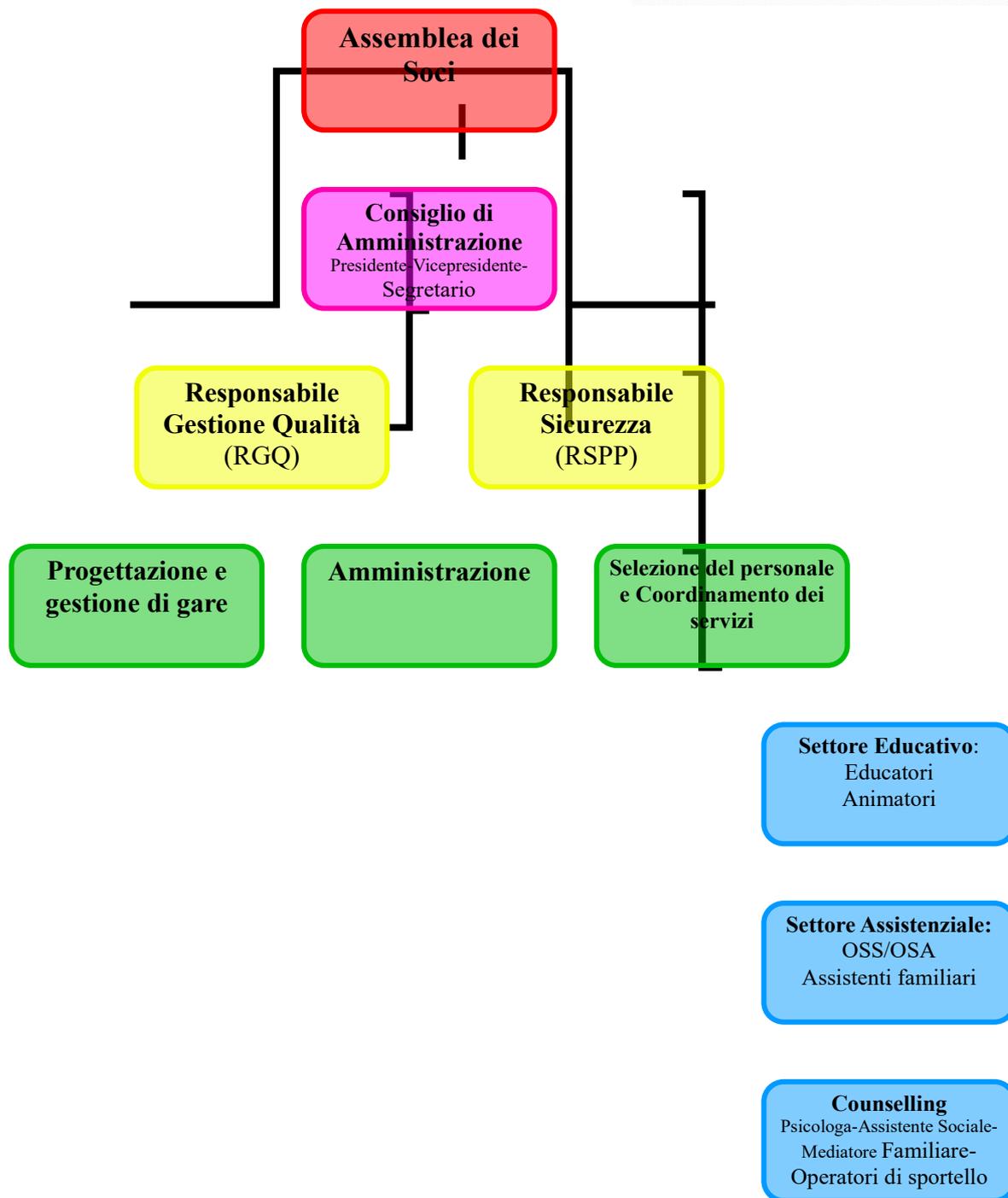
La cooperativa SocialNet nella sua costituzione e per le sua finalità risponde agli obiettivi strategici della Regione Calabria delineati dalla legge 23/2004.

La cooperativa vuole creare le sinergie e le reti per soddisfare i dettami della legge sopra citata, riempiendo con le proprie competenze le lacune di una società non attenta al bisogno e alle necessità delle persone con difficoltà.

La SocialNet nasce, inoltre, per soddisfare con i suoi servizi le necessità e le difficoltà dei portatori di una minorazione sensoriale che, quotidianamente, vengono riscontrate nell'ambito delle attività degli Enti membri della cooperativa.

La cooperativa sociale SocialNet è iscritta:

- ✧ al n° 178183 del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Cosenza;
- ✧ nel Registro Prefettizio delle Cooperative – Sezione Sociale ai sensi dell’art. 1 Lettera A della Legge 381/91, con decreto n. 65/2004 S.A.S.G.A.C;
- ✧ al n.A120987 dell’Albo Nazionale delle cooperative sociali;
- ✧ al n. 305 all’Albo delle cooperative sociali della sezione territoriale di Cosenza DGR Regione Calabria n.7352 del 19/06/2019.
- ✧ Iscritta al n. RUNTS



Ambiti territoriali nei quali la cooperativa svolge le attività

La Cooperativa dalla sua costituzione, ormai dieci anni, si occupa di Assistenza Domiciliare in diversi ambiti territoriali della nostra regione, ossia:

- Comuni del distretto di Cosenza;
- Comuni del distretto del Savuto;
- Comuni del Distretto di Acri;
- Comuni del Distretto della Media Valle del Crati;
- Comuni del distretto di Amantea.

La cooperativa SocialNet si propone, con spirito mutualistico e senza fine speculativo, di offrire, tramite i propri soci o operatori, i servizi socio-sanitari ed educativi di cui alla lettera a) dell'art. 1, della legge 8 novembre 1991, n. 381. In particolare, la cooperativa intende gestire stabilmente o temporaneamente, per conto proprio e di terzi:

- ❖ attività di produzione di ausili e commercializzazione di strumentazioni atte al superamento delle barriere architettoniche e culturali, anche tramite progetti di e-commerce;
- ❖ produzione di servizi atti al superamento delle barriere informatiche (progettazione, realizzazione e consulenza per la costruzione di siti web accessibili);
- ❖ attività e servizi di riabilitazione, attività di assistenza infermieristica e sanitaria;
- ❖ centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione;
- ❖ attività nel settore del turismo sociale;
- ❖ servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione da fornirsi sia presso famiglie che scuole o altre strutture di accoglienza;
- ❖ attività di formazione e consulenza;
- ❖ attività per l'inserimento delle fasce deboli nel mondo del lavoro;
- ❖ attività di trascodifica di testi in braille e produzione di mappe tattili di qualsiasi genere per l'inserimento sociale dei portatori di una minorazione visiva;
- ❖ gestione call-center, web contact center e strutture predisposte per l'esercizio delle attività di telesoccorso e teleassistenza;
- ❖ attività di sostegno e supporto alle famiglie in situazioni di disagio;
- ❖ attività atte a favorire l'inserimento sociale degli anziani e la valorizzazione di questa fascia d'età;

- ❖ attività di intervento e supporto per quanti presentano problemi di inserimento scolastico e di abbandono della scuola;
- ❖ attività di intervento per la risoluzione dei problemi legati all'ecosistema urbano che provocano situazioni di disagio;
- ❖ attività di segretariato sociale e osservatorio socio-ambientale-sanitario;
- ❖ gestione di biblioteche, ludoteche, centri ricreativi;
- ❖ interventi di ricerca e indagine sul territorio relativamente a problemi socio-economici-culturali e ambientali;
- ❖ organizzazione di spettacoli, animazione e quanto altro utile per svolgere attività ricreative che coinvolgono le fasce deboli;
- ❖ gestione di strutture di agriturismo, e/o fattorie didattiche da destinare a progetti riabilitativi;
- ❖ sensibilizzazione ed animazione della comunità locale entro la quale opera al fine di renderla consapevole e disponibile all'attenzione ed alla accoglienza di persone in stato bisogno;

Le caratteristiche della Carta dei servizi dell'Assistenza domiciliare

La Carta dei Servizi è uno strumento a supporto dell'utenza del Servizio di Assistenza Domiciliare portato avanti dalla SocialNet. Ha l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie:

la volontà della Cooperativa è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli e monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei servizi è costituita da:

- una parte "**statica**", con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, illustra i servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione del servizio;
- una parte "**dinamica**", con validità annuale, composta da alcune "schede" che danno informazioni sugli obiettivi, sui risultati delle

rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza, su eventuali aggiornamenti utili all'utente.

La Cooperativa, che da anni lavora in questo campo, si impegna a migliorare sempre di più i servizi offerti in ambito di assistenza domiciliare e questa Carta dei servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno.

All'interno della Carta dei servizi sono indicati:

- ❖ i servizi e i prodotti erogati;
- ❖ gli standard di qualità e gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio;
- ❖ quali sono gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza per il mancato rispetto degli standard prefissati.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- ❖ Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza e accettate con i loro punti di forza e le loro debolezze.
- ❖ L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese.
- ❖ I rapporti professionali ed interpersonali tra gli/le assistenti sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità.
- ❖ Il personale del Servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.

Il servizio di Assistenza Domiciliare

Presentazione del Servizio di assistenza domiciliare

L'Assistenza Domiciliare eroga prestazioni assistenziali a carattere integrativo e di supporto presso il domicilio dell'utente.

Il servizio è rivolto a persone di tutte le fasce di età che si trovano in una situazione di bisogno, a prescindere dalla situazione finanziaria, e ha lo scopo di garantire l'autonomia e la qualità di vita delle persone assistite, favorendone la permanenza nel loro abituale ambiente di vita.

A tal fine il Servizio mette a disposizione di coloro che ne abbiano necessità una gamma di prestazioni che consentano loro di condurre un'esistenza il più possibile autonoma nonostante le malattie, gli handicap o i problemi legati all'età, anche attraverso una consulenza e un'assistenza individualizzate e il più possibile calibrate sulle necessità delle singole persone, onde consentire agli utenti e alle utenti di mantenere le proprie abitudini e il proprio stile di vita nel tempo. Un'assistenza professionale e un rapporto rispettoso con l'utenza nonché la stretta collaborazione con i familiari e l'intero contesto sociale costituiscono i principi ispiratori su cui si fonda il Servizio. A ciò si aggiunge l'elevata qualificazione professionale attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento.

Le professionalità presenti all'interno del Servizio di assistenza domiciliare

La qualità del Servizio di assistenza domiciliare dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa presso il domicilio dell'utenza.

All'interno del Servizio di assistenza domiciliare sono presenti:

- ❖ la Coordinatrice del Servizio di assistenza domiciliare, che ha il compito di organizzare il Servizio di assistenza, accogliere e prendere in carico l'utenza all'avvio del servizio ed essere in qualunque momento il punto di riferimento per le esigenze dell'utenza e delle loro famiglie;
- ❖ l'assistente sociale che può fornire sostegno in caso di necessità, aiutando a superare eventuali situazioni di bisogno o di disagio, attraverso incontri periodici, l'avvio di procedure assistenziali (quali

- domanda di valutazione dell'autosufficienza, domanda di inserimento in struttura, domanda di aiuto economico, di invalidità, di ausili protesici ecc.), la consulenza (anche in tema di amministrazione di sostegno) e la collaborazione con altri servizi;
- ❖ il personale assistenziale e gli/le addetti/e alle pulizie qualificati/e che svolgono, secondo la loro formazione ed esperienza, attività di cura ed assistenza della persona presso il suo domicilio, aiutandola a mantenersi autosufficiente ed a condurre una vita autonoma nonché a mantenere un adeguato standard igienico, collaborando tra loro e con gli altri servizi territoriali.

Nella fattispecie, per il servizio di assistenza domiciliare, operano le seguenti figure professionali:

- n.1 Psicologa con funzione di coordinatrice
- n.1 Assistente sociale
- n.4 Operatore socio sanitario
- n. 2 Fisioterapisti
- n.1 Operatore semplice per le prestazioni di *Sollievo*
- *n.1 Educatore*

I servizi offerti in ambito di assistenza domiciliare e tipologia di prestazioni

In linea con la propria missione e con la cooperativa fornisce i seguenti servizi in ambito di assistenza domiciliare:

❖ Informazione

Attraverso la pubblicazione e la diffusione di brochure, stampati e modulistica e attraverso l'aggiornamento del sito Internet istituzionale del Comune interessato (con una pagina dedicata), il Servizio di assistenza domiciliare informa tutta la cittadinanza riguardo le prestazioni offerte, le novità dei servizi, le iniziative in atto o la presenza di eventuali agevolazioni economiche per persone bisognose.

❖ Orientamento

L'Assistenza domiciliare rappresenta solo uno dei servizi che la cooperativa offre alle persone in situazione di bisogno o disagio; attraverso i colloqui con la persona bisognosa di assistenza e con i suoi familiari, l'analisi del

contesto e della documentazione eventualmente disponibile il Servizio, attraverso le professionalità presenti (Coordinatrice del Servizio, assistenti sociali, protocolli con Caf) può orientare l'utente verso la soluzione migliore, individuando le risorse familiari, sociali e istituzionali attivabili, e stendendo un piano di assistenza contenente anche la quantità delle prestazioni garantite.

❖ **Cura e igiene della persona**

L'aiuto nelle attività di igiene e cura del corpo contribuisce a garantire l'igiene personale e a mantenere e/o migliorare le condizioni fisiche e psichiche. Le prestazioni offerte comprendono l'aiuto nel fare il bagno o la doccia, la cura dei piedi, l'igiene intima, la cura dei denti e la cura dei capelli (lavaggio e asciugatura).

❖ **Aiuto domestico**

In combinazione con altre prestazioni assistenziali, viene offerto anche un aiuto domestico di base e solo per quanto riguarda i locali abitati dalla persona assistita, al fine di garantire a persone anziane e a persone con handicap fisici un adeguato standard igienico e una vita autonoma.

Inoltre viene data all'utente o ai suoi familiari un supporto pur continuando a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali, nel caso in cui l'utente o il suo contesto sociale non siano in grado di far fronte da soli a questa esigenza.

❖ **Trasporto e accompagnamento**

In combinazione con altre prestazioni assistenziali, questo servizio è riservato a persone con una compromissione funzionale della mobilità tale da rendere impossibile o assai difficoltoso il raggiungimento del luogo o centro di terapia.

❖ **Pasto a domicilio**

Questo servizio consente di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali a molte persone che a causa di difficoltà fisiche o patologie non sono più in grado di alimentarsi in modo

sufficiente e sano. La preparazione dei pasti a domicilio offrono la garanzia di un'alimentazione quotidiana adeguata e dunque la prevenzione di malattie connesse a una scorretta alimentazione.

❖ **Attività socio-pedagogica e socio-geriatrica**

L'attività consiste nell'assistenza di persone portatrici di handicap di tutte le fasce di età nonché nel supporto alle famiglie in presenza di svariate problematiche (dipendenza, problemi relazionali o sociali ecc.).

Le persone anziane che necessitano di assistenza e si trovano in una situazione di bisogno vengono aiutate a mantenere o aumentare la propria autonomia, a ridurre la solitudine e l'isolamento e ad aumentare l'integrazione sociale.

Modalità di accesso ed erogazione dei servizi

Le modalità di accesso e di cessazione alle prestazioni e collaborazione con il committente per l'elaborazione delle prestazioni

Per l'accesso alle prestazioni è necessario che la persona bisognosa di assistenza o i suoi familiari presentino una domanda, mediante apposito modulo, all'ufficio per le politiche sociali del comune di riferimento. Nel corso di una prima visita domiciliare alla persona bisognosa di assistenza, la Coordinatrice del Servizio accerta assieme all'interessato il fabbisogno reale; inoltre, in collaborazione con l'assistente sociale fornisce al richiedente e ai suoi familiari informazioni e consigli, accerta l'effettiva competenza del Servizio, rileva lo stato dell'assistenza e verifica la fattibilità dell'intervento assistenziale.

Una volta effettuata la diagnosi sociale e verificata l'effettiva necessità delle prestazioni assistenziali, il richiedente ottiene dalla cooperativa una conferma scritta delle prestazioni accordate. Il numero delle ore prestate viene fissato d'intesa con il richiedente e i suoi familiari. Le motivazioni di un eventuale diniego verranno parimenti comunicate per iscritto al richiedente, che verrà al contempo informato delle possibilità di presentare un ricorso o un reclamo.

La cessazione delle prestazioni assistenziali può essere richiesta in qualsiasi momento dalla persona assistita. Se questa lo desidera, a conclusione del rapporto assistenziale può essere effettuata un'ultima visita domiciliare al fine di analizzare la collaborazione. È facoltà del Servizio di assistenza domiciliare interrompere o sospendere l'assistenza nel caso in cui si verificano circostanze particolari.

Principi del servizio: diritti e i doveri degli utenti

Il personale dell'Assistenza domiciliare deve:

- ❖ garantire, per l'accesso ai servizi assistenziali, equità di trattamento ai cittadini e alle cittadine in possesso dei requisiti richiesti;
- ❖ rispettare la dignità personale e la riservatezza della persona assistita;
- ❖ trattare la persona assistita secondo criteri di obiettività, giustizia,
- ❖ imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;

- ❖ fornire alla persona assistita un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- ❖ erogare le prestazioni in modo continuo e regolare.

L'utente da parte sua deve:

- ❖ tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatori;
- ❖ rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- ❖ richiedere solo le prestazioni dovute;
- ❖ attivare in misura adeguata le proprie risorse, vale a dire familiari, amici ecc.

Gli orari di erogazione delle prestazioni

Le prestazioni dell'Assistenza domiciliare vengono erogate, sulla base delle esigenze concordate, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30:00 alle ore 18:00. Il sabato vengono garantite almeno per sei ore.

In situazioni di particolare necessità – che vanno accertate dal Coordinatore – il servizio può essere erogato anche la domenica e nei giorni festivi nonché nelle prime ore della sera dei giorni feriali (fino alle ore 20:00).

Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, l'Assistenza domiciliare ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Servizio di assistenza domiciliare, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e la cooperativa si impegna, attraverso la parte dinamica della presente carta, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. La Cooperativa, valutata la fondatezza del

reclamo, mette a disposizione per chi ne ha diritto ed entro 30 giorni un indennizzo in forma di un buono per un trattamento di igiene personale (bagno o lavaggio e asciugatura capelli) o per un lavaggio di biancheria (nella misura di un carico di lavatrice compresa la stiratura), a scelta dell'avente diritto.

Obiettivi e loro articolazione nel tempo

La Cooperativa persegue i propri obiettivi di soddisfacimento delle esigenze di tutti i portatori di interesse (fruitori e finanziatori dei servizi) e dei requisiti legali stabiliti dalla normativa in vigore attraverso :

- Il dialogo con gli utenti e con gli attori del territorio per un costante confronto e per il riconoscimento dei nuovi bisogni emergenti;
- L'attenzione costante alla percezione che gli utenti hanno del servizio;
- La formazione continua del personale;
- La progettazione di tipo incrementale, multidimensionale, sostenibile, flessibile e partecipata;
- Il miglioramento delle strutture e dei supporti tecnico-informatici di gestione ed erogazione dei servizi;
- Il miglioramento ed ottimizzazione degli scambi informativi interni ed esterni
- Il potenziamento del lavoro di rete;
- Il coinvolgimento degli operatori specializzati nei momenti programmatori per incrementare la partecipazione e la motivazione individuale al perseguimento dei comuni obiettivi di qualità della cooperativa;
- I processi relazionali interni non gerarchici ma orientati alla valorizzazione delle specifiche competenze e della professionalità degli operatori;

Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia, e verificati.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e riverificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso

questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, impegnandosi a rendere noti i risultati.

Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta

Per quanto concerne i nostri standard di qualità di seguito gli impegni che la cooperativa si assume verso i fruitori del servizio

<p>Capacità di attivazione del servizio dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00</p>	<p>1. attivazione del servizio entro tot. giorni dalla firma del Buono di servizio da parte del Fornitore nella modalità ordinaria;</p> <p>2. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente;</p> <p>3. attivazione del servizio entro tot. Ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria.</p>	<p>2 giorni per minori ed adulti disabili ed anziani</p> <p>entro le 24 ore per minori ed adulti disabili ed anziani</p> <p>entro 2 ore per minori ed adulti disabili ed anziani dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune Competente</p>
<p>Professionalità degli operatori</p>	<p>Presenza in organico di personale formato</p>	
<p>Accessibilità multimediale</p>	<p>Posta elettronica Posta elettronica certificata Pagina facebook</p>	

Indicatori di qualità

La qualità dell'assistenza e la modalità di raccordo nella gestione dell'utenza nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio

Collaboriamo con tutte le persone a te vicine: il tuo medico di base, i tuoi familiari, amici e conoscenti, e altri professionisti del Servizio Sanitario.

La consapevolezza che l'assistenza domiciliare è il lavoro coordinato di più figure professionali (personale della Cooperativa, Medico di Medicina Generale, eventuali infermieri dell'ADI, assistenti sociali) ha portato la Cooperativa a programmare interventi di formazione rivolti a tutto il personale per adottare uno strumento di lavoro ("format") per favorire un dialogo continuato con tutte le figure sanitarie coinvolte nella presa in carico globale dell'utenza.

Di particolare importanza lo scambio di informazioni tra assistenti domiciliari e Medico di Medicina Generale, il quale risulta una figura fondamentale per l'assistenza, in quanto garantisce la continuità assistenziale e la globalità dell'assistenza primaria.

Gli operatori che si recano a domicilio dell'utente sono preparati a comunicare tempestivamente alla famiglia e alle altre figure professionali, che si occupano dello stesso utente, eventuali problematiche legate allo stato di salute, benessere e qualità della vita dell'assistito.

Obiettivo della Cooperativa è, quindi, l'utilizzo del *format* come strumento di lavoro e monitoraggio della qualità dei servizi che verrà posto a domicilio di tutta l'utenza e sul quale gli operatori dovranno annotare le informazioni circa lo stato di benessere, salute e qualità della vita dell'assistito.

Tale strumento consente di garantire uno standard di qualità dei servizi offerti e la condivisione delle informazioni con le altre figure professionali che si recano allo stesso domicilio.

I contatti che l'operatore ha con altre figure professionali che si occupano dello stesso utente sono anche indiretti ovvero l'assistente deve seguire attentamente le istruzioni fornite da altri professionisti del Sistema Sanitario, come il fisiatra, nell'utilizzo degli ausili prescritti, o il Diabetologo, nelle raccomandazioni finalizzate a seguire una dieta equilibrata.

Mettiamo a disposizione un'equipe di operatori competenti, formati con lo stesso metodo e motivati da uno scopo comune.

La Cooperativa si avvale di diverse figure professionali: operatori socio-sanitari, psicologi, assistenti sociali, educatori, dirigenti di comunità, generici.

L'approccio all'utente è, pertanto un approccio multidisciplinare e specializzato.

La formazione

La Cooperativa ha in essere una serie di interventi formativi così specificati:

- "formazione interna" rivolta al personale;

Tutti gli operatori della Cooperativa vengono coinvolti in percorsi di formazione strutturati e diretti da uno Psicologo con esperienza nella formazione in ambito sanitario, con l'obiettivo di:

- ❖ garantire servizi domiciliari professionali nel rispetto delle norme etiche e deontologiche;
- ❖ sviluppare il senso di appartenenza al gruppo;
- ❖ condividere strumenti lavorativi fondamentali per il lavoro d'equipe: "format" e protocollo degli interventi operativi (un protocollo che elenca come devono essere svolti tutti gli interventi domiciliari, al fine di garantire un servizio di qualità);
- ❖ utilizzare gli incontri formativi per eliminare le dinamiche che precedono il burn-out (condizione spesso frequente negli operatori che lavorano in situazioni di disagio);
- ❖ perfezionare interventi educativi sempre più specifici in base alle condizioni dell'utenza.

I nostri collaboratori aderiscono, periodicamente, a corsi di formazione organizzati da soggetti sia Pubblici che Privati relativi all'accrescimento delle loro competenze e specificità.

La Cooperativa aderisce al fondo interprofessionale di **Fonditalia FEMI** per promuovere pratiche di formazione continua dei propri dipendenti. Puntare alle potenzialità delle persone attraverso il sostegno alla crescita delle loro competenze individuali per lo svolgimento del ruolo in modo distintivo.

Condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti

Mandiamo da te, nel limite del possibile, gli operatori di tua scelta (dopo aver valutato le tue reali richieste e necessità).

I Coordinatori della Cooperativa prestano molta attenzione nel valutare le necessità e i bisogni dell'utenza: in base alla tipologia di servizi sarà inviato a domicilio dell'utente un operatore specializzato e con particolare esperienza nel servizio richiesto.

L'analisi della richiesta risulta fondamentale per garantire un servizio assistenziale di qualità, flessibile, e "su misura" per ciascun utente.

E' inoltre obiettivo della Cooperativa la stesura e l'utilizzo di un protocollo interno affinché alla necessità espressa dall'utente venga assegnata una figura in grado di soddisfare e garantire benessere. Di fronte alle necessità espresse dall'utenza i coordinatori, dopo adeguata valutazione invieranno a domicilio la figura professionale che meglio potrà soddisfare i bisogni richiesti. A tal fine attraverso un incontro formativo, sarà consegnato ai destinatari un protocollo che illustra tutte le tipologie di servizi offerti dalla cooperativa e le modalità con cui tali servizi devono essere forniti. Tale condivisione consentirà che all'utenza verranno forniti interventi specializzati secondo modalità condivise. Tali modalità operative sono alla base per la stesura del protocollo sopra citato, che sarà il punto di partenza per la valutazione delle necessità degli utenti da parte dei coordinatori, i quali confrontando le singole competenze del personale potranno assegnare un operatore specifico.

La Cooperativa ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001: 2015 per i servizi di assistenza domiciliare, socio-assistenziale e sanitario agli anziani, disabili, minori - attraverso l'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla normativa internazionale.

Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia, e verificati. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo,

integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

La qualità dell'organizzazione

Sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo

Archiviamo i dati relativi alle visite domiciliari e alle risultanze della c.d. Customer Satisfaction sia in formato cartaceo che su piattaforma informatica che ne garantisce la massima riservatezza. Il personale della Cooperativa è formato al trattamento dei dati sensibili e sensibilissimi dal punto di vista etico e deontologico. Nella pratica, in ossequio al Documento programmatico sulla sicurezza dei dati (ex allegato B D. Lgs 196/2003) i dati sensibili e sensibilissimi relativi alla salute degli utenti dei servizi sociali sono custoditi in formato cartaceo in un armadio con serratura accessibile al solo Responsabile del trattamento dei dati il quale alla fine di ogni giornata lavorativa custodisce le chiavi personalmente. Inoltre i medesimi dati vengono custoditi sia in un hard disk esterno sia in un computer portatile anch'esso custodito con le medesime modalità di cui sopra.

Controlliamo e valutiamo regolarmente il servizio offerto con metodi oggettivi, tenendo in massima considerazione le tue opinioni. La cooperativa si impegna a somministrare ad un campione rappresentativo di utenza il questionario per la rilevazione della soddisfazione percepita almeno una volta all'anno. Si tratta di un questionario che viene somministrato a domicilio dell'utente da personale interno alla Cooperativa; ovviamente è volontario e anonimo, pertanto l'utente può anche decidere di non prestarsi alla compilazione. Di fatto si tratta di informazioni importanti per il lavoro della Cooperativa: i questionari vengono poi analizzati e ciò che emerge è di fondamentale importanza per migliorare il servizio offerto.

L'obiettivo è quello di sondare la soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio offerto, sia da un punto di vista meramente generale sia da un punto di vista più approfondito per quanto concerne l'assistenza ricevuta. E' da sottolineare che, in aggiunta alla metodologia sopra descritta, la Cooperativa almeno una volta al mese effettua un controllo telefonico

prendendo in considerazione anche eventuali segnalazioni pervenute. Finalità di questo intervento è monitorare periodicamente eventuali sofferenze e criticità, al fine di porre immediatamente rimedio garantendo la qualità del servizio offerto.

La qualità sociale

Promuoviamo la socializzazione dei nostri utenti con manifestazioni e occasioni d'incontro e favoriamo la fruizione dei servizi presenti sul territorio.

La qualità relazionale

Siamo reperibili dal lunedì al venerdì nelle fasce 9:00-13:00 e 15:00-18:00.

Gli standard e gli indicatori di qualità sopra elencati resterebbero mere enunciazioni di principio se tutti coloro coinvolti a vario titolo nei servizi non fossero motivati dalla forte e consapevole volontà di contribuire al miglioramento del benessere della vita degli utenti, per renderla concretamente degna di essere vissuta in tutta la sua pienezza.

Tutela dei diritti dell'utente e modalità di gestione reclami: riferimenti telefonici e sede

Tutti gli utenti dei servizi gestiti e garantiti dalla Cooperativa hanno il diritto di sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti e garantiti nella presente Carta dei Servizi. Il reclamo, necessariamente in forma scritta e firmata, deve essere indirizzato al Responsabile della cooperativa, nelle seguenti modalità:

- posta: **Cooperativa sociale SocialNet a r.l., Via N. Parisio, 1, 87100 Cosenza;**
- e-mail: **coopsoc.socialnet@gmail.com**
- Pec: **socialnetcooperativasociale@arubapec.it**

Si garantisce una risposta ai reclami nel tempo massimo di due giorni.

Inoltre è possibile rivolgersi con le stesse modalità ed agli stessi recapiti indicati precedentemente per segnalare qualsiasi disfunzione o disservizio relativo all'erogazione dei servizi.

Orari di apertura

Gli uffici della Cooperativa sono aperti al pubblico, previo appuntamento,
nei giorni:

LUNEDÌ/VENERDÌ: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00

Sede Operativa territoriale:

Strada Provinciale 39 – Longobardi Marina – 87030 - Longobardi