

Carta del Servizio

DI ASSISTENZA DOMICILIARE



PLUS Ambito Distretto di Oristano
Provincia di Oristano – Azienda ASL 5 Oristano

INDICE

IL NOSTRO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	Pag. 4
A CHI SI RIVOLGE	Pag. 4
COME ACCEDERE AL SERVIZIO DEL CONSORZIO PARSIFAL	Pag. 4
COME FUNZIONA	Pag. 5
COSA FACCIAMO	Pag. 5
SCOPRI COSA TI DIAMO DI PIÙ	Pag. 6
I VANTAGGI DEI CLIENTI PARSIFAL	Pag. 7
STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	Pag. 7
RECLAMI	Pag. 8
LO SPORTELLO INFORMATIVO	Pag. 8
PARSIFAL È	Pag. 9
I NOSTRI IMPEGNI VERSO I CITTADINI	Pag. 9
CODICE ETICO	Pag. 10
CONTATTI	Pag. 11
MODULO RECLAMO	Pag. 12

Saluto di Nino Arena Presidente del Consorzio Parsifal

Cari cittadini, care famiglie,
questo documento che vi consegniamo è uno strumento prezioso, che nasce per accompagnarvi nella scelta consapevole del fornitore a cui affidare la realizzazione del vostro progetto assistenziale. Consideratelo come un vero certificato di garanzia della qualità dei servizi di assistenza che dedicheremo a voi e ai vostri familiari.

Questa **Carta dei Servizi** è infatti uno strumento di **trasparenza e tutela** con cui il Consorzio Parsifal dichiara apertamente i principi fondamentali e i metodi su cui si basa il rapporto con voi e le vostre famiglie e gli standard di qualità che garantiamo in relazione ad ogni attività svolta.

In questa Carta, inoltre, leggerete informazioni pratiche sulle procedure da seguire, i referenti da contattare, le modalità per effettuare un reclamo qualora uno o più standard dichiarati non dovessero essere rispettati.

Abbiamo costruito la Carta dei Servizi con la stessa passione che tutti i giorni riconoscerete negli operatori che si prenderanno cura di voi e del vostro familiare. Per questo vi raccomandiamo di conservarla e di usarla. Sarà utile a voi per poter fruire al meglio dei nostri servizi e a noi per migliorarci.

IL NOSTRO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare socio-assistenziale è un insieme di interventi offerti a domicilio a persone in condizioni di fragilità e disagio, per promuoverne il benessere e una migliore qualità di vita.

Uno degli obiettivi primari del servizio è quello di evitare il ricorso improprio al ricovero ospedaliero o in istituto e permettere alle persone di conservare le proprie abituali modalità di vita.

A CHI SI RIVOLGE

Puoi usufruire del servizio se sei un cittadino residente nei comuni dell'Ambito PLUS del Distretto di Oristano¹.

I comuni serviti sono i seguenti:

- **Unione di Comuni dei Fenici:** Oristano, Cabras, Palmas Arborea, Riola Sardo, Santa Giusta e Villaurbana;
- **Unione dei Comuni Sinis Montiferru:** Baratili San Pietro, Bauladu, Milis, Narbolia, Nurachi, San Vero Milis, Tramatza e Zeddiani;
- **Unione dei Comuni della Bassa Valle del Tirso:** Allai, Ollastra, Siamanna, Siamaggiore, Siapiccia, Simaxis, Solarussa, Villanova Truschedu e Zerfaliu;
- **Unione dei Comuni del Barigadu:** Samugheo.

Hai diritto al servizio se sei una persona bisognosa di un intervento socio-assistenziale, per esempio:

- sei una persona anziana non-autosufficiente, priva di una rete familiare di supporto
- sei una persona disabile, con ridotto grado di autosufficienza fisica e psico-fisica, in situazioni di solitudine o con difficoltà familiari
- appartieni a un nucleo familiare a rischio e in presenza di situazioni di grave disagio o di emergenza

COME ACCEDERE AL SERVIZIO DEL CONSORZIO PARSIFAL

È facile. Tutto consiste in 6 passaggi.

1

SEGNALA IL TUO BISOGNO

Richiedi l'attivazione del servizio presso gli uffici dei servizi sociali del tuo Comune. Al tuo posto può farlo un tuo familiare, il tuo medico di base o i servizi sociali e sanitari che ti seguono.

2

ASPETTA LA VALUTAZIONE DELLA TUA RICHIESTA

Il servizio sociale comunale, tenendo conto del tuo bisogno e della tua situazione familiare e sociale, può rifiutare o accogliere la richiesta, o inserirla in un'apposita lista d'attesa. L'esame delle domande avviene entro 10 giorni dalla presentazione.

¹ Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati presso i Comuni suddetti, ma residenti in altro Comune non afferente all'Ambito, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza.

3**SCEGLI IL CONSORZIO PARSIFAL**

Se la tua richiesta viene accolta, i servizi sociali ti rilasciano tutte le informazioni per scegliere il fornitore di fiducia. A questo punto devi indicare Consorzio Parsifal. Solo così saremo presto contattati e ci attiveremo da subito per sottoscrivere il nostro contratto di fornitura, nel quale saranno elencati i reciproci obblighi.

4**RICEVI IL BUONO SERVIZIO**

L'assistente sociale comunale, in base ai tuoi bisogni, programma gli interventi che fanno al caso tuo. A questo punto riceverai un "buono servizio" che ti permette di usufruire dei nostri interventi di assistenza a domicilio.

5**ORA PUOI USUFRUIRE DEI SERVIZI**

La coordinatrice di Parsifal concorderà con te una visita domiciliare per spiegarti il funzionamento del servizio e presentarti l'operatore che si occuperà di te. Così si avvia il servizio.

6**VALUTA IL NOSTRO LAVORO**

Se il nostro lavoro non ti soddisfa, puoi richiedere ai servizi sociali comunali di cambiare fornitore senza incorrere in penalità.

COME FUNZIONA

Gli interventi e i servizi domiciliari sono attivi per 12 mesi l'anno e si svolgono nei giorni e nelle fasce orarie stabiliti nel piano assistenziale individualizzato a cura del servizio sociale competente del tuo Comune di residenza, nel rispetto dei tuoi bisogni e delle tue esigenze.

Il servizio è articolato dal lunedì al sabato, nella fascia oraria dalle 7.30 alle 20 da ottobre a maggio, e dalle 7 alle 22 da giugno a settembre.

COSA FACCIAMO



Il SAD garantisce la presenza a domicilio di operatori qualificati che potranno aiutarti nella tua vita quotidiana.

I nostri operatori saranno presenti per

- fornirti supporto e assistenza nell'**alzarti e metterti a letto**
- aiutarti a **camminare** e fare semplici **esercizi motori** per il tuo benessere

Si prenderanno cura della tua persona

- aiutandoti nell'**igiene quotidiana**, anche se sei costretto a letto

- fornendoti **assistenza nell'uso di apparecchi** elettromedicali² (misuratori di glicemia, misuratori di pressione etc.), protesi, busto, tutori
- aiutandoti nell'**assunzione dei farmaci** prescritti dal medico
- aiutandoti a **preparare i pasti** e a **mangiare**

Si occuperanno dell'ambiente in cui vivi

- curando l'**igiene della casa** e delle tue cose (es. bucato)

Ti aiuteranno con le **commissioni** di tutti i giorni, come la spesa.

Potranno **accompagnarti** per visite mediche e controlli.

I nostri operatori, oltre ad aiutarti nella gestione della tua vita quotidiana, **ti faranno compagnia** e saranno un **punto di riferimento costante per la tua tranquillità**.

SCOPRI COSA TI DIAMO DI PIÙ



PIÙ ATTENZIONE

Oltre alla presenza dell'operatore al domicilio, riceverai regolarmente e in base alle tue preferenze la telefonata di un nostro operatore, che si aggiornerà sul tuo stato di salute e terrà conto di eventuali nuove richieste.

² Qualora non richiedano competenze infermieristiche

PIÙ AFFIDABILITÀ

Qualora si verificano situazioni eccezionali e di urgenza, ci renderemo operativi entro 12 ore dalla comunicazione (anziché entro 24 ore come prevede la normale procedura); così ti assicuriamo più efficienza nelle situazioni difficili.

PIÙ INFORMAZIONI

Ti consegneremo gratuitamente guide e vademecum che ti informeranno sulle operazioni di assistenza quotidiane. Le guide sono uno strumento in più per te e i tuoi familiari, da tenere a portata di mano. Grazie al nostro sito www.oristanosociale.it inoltre, potrai trovare informazioni utili e costantemente aggiornate sul servizio.

PIÙ TRASPARENZA

Consegneremo a te e all'operatore di assistenza i protocolli operativi, cioè delle schede che spiegano esattamente come devono essere realizzati gli interventi domiciliari e le prestazioni a cui hai diritto. Così ti garantiamo un controllo in più del servizio che ricevi.

I VANTAGGI DEI CLIENTI PARSIFAL

Potrebbero esserti utili delle prestazioni accessorie al servizio.

Per questo, abbiamo selezionato per te delle aziende e dei professionisti affidabili a cui rivolgerti.

Per informazioni, potrai contattarci attraverso una linea telefonica dedicata e consultare il nostro sito internet, che ti forniranno tutte le indicazioni necessarie.

Le prestazioni sono a pagamento, con tariffe agevolate.

Telesoccorso

STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

1. PROFESSIONALITÀ

- Impieghiamo solo personale qualificato ed esperto
- Dedichiamo 20 ore annue all'aggiornamento professionale degli operatori
- Ti affianchiamo un operatore di riferimento stabile
- Sostituiamo l'operatore di riferimento su tua richiesta

2. PUNTUALITÀ E CORRETTEZZA

- Ci atteniamo accuratamente al tuo piano degli interventi stabilito dai servizi sociali
- Rispettiamo gli orari e i tempi concordati per gli interventi
- Ti comunichiamo immediatamente eventuali sostituzioni e ritardi
- Rispettiamo tutte le normative regionali e nazionali di settore

3. ATTENZIONE AL CLIENTE

- Dedichiamo ai nostri clienti una linea telefonica per ricevere informazioni
- Rileviamo ogni anno il tuo grado di soddisfazione e ne teniamo conto per migliorarci
- Rispondiamo ai tuoi reclami entro massimo 30 giorni

4. METODO DI LAVORO

- Siamo costantemente in contatto con i servizi sociali e la Asl
- Partecipiamo ai gruppi di lavoro con i Servizi Sociali dei Comuni
- Collaboriamo con la tua famiglia
- Ogni mese realizziamo riunioni di tutto il gruppo di lavoro per confrontarci sui risultati
- Realizziamo il monitoraggio continuo del servizio

5. QUALITÀ CERTIFICATA

- La nostra azienda possiede le seguenti certificazioni:
 - ✓ Uni En Iso 9001
 - ✓ Sa8000 Responsabilità sociale d'impresa

RECLAMI

Se sei un cliente Parsifal e il nostro servizio non ti ha soddisfatto, puoi inviare un reclamo. Dedicheremo la massima attenzione per fornirti una risposta e rimediare al disservizio.

COME PRESENTARE RECLAMO

In appendice alla presente Carta del Servizio è disponibile il “Modulo reclami e suggerimenti” che potrai compilare e spedire presso la nostra sede (Cooperativa sociale La Luna, Via Cavour n. 71/b, Sassari).

Se desideri presentare un reclamo verbale, puoi farlo direttamente telefonando al nostro numero 338.6271638 oppure richiedendo un colloquio con il coordinatore.

TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI

Tutti i reclami e le segnalazioni verranno riscontrati entro 15 giorni e riceveranno risposta entro un tempo massimo di 30 giorni.

LO SPORTELLO INFORMATIVO

Potrai richiedere informazioni sul SAD che svolgiamo nei comuni del distretto di Oristano, chiamando al seguente recapito telefonico: **338.6271638**.

Un nostro responsabile accoglierà le tue richieste, aiutandoti a fruire nel miglior modo possibile dei nostri servizi.

Gli orari di ricezione dal lunedì al venerdì sono i seguenti:

MATTINA

dalle 9.00 alle 13.00

POMERIGGIO

dalle 15.00 alle 17.30

Per tutte le informazioni aggiornate sul servizio consulta il nostro sito internet: **www.oristanosociale.it**

PARSIFAL È

Il **Consorzio Parsifal** è un consorzio di cooperative sociali che realizza servizi socio-assistenziali ed educativi di qualità. Si qualifica come un'impresa senza scopo di lucro e socialmente responsabile, che applica i principi della Csr (Corporate Social Responsibility). È certificato Iso 9001, Uni 11034 e Sa8000. Parsifal idea, progetta e gestisce servizi su tutto il territorio nazionale da oltre 20 anni, sempre collaborando con enti pubblici.

Per la gestione del SAD dell'Ambito PLUS del Distretto di Oristano, il Consorzio Parsifal affida l'esecuzione alla sua cooperativa associata:



COOPERATIVA SOCIALE LA LUNA

I NOSTRI IMPEGNI VERSO I CITTADINI

Ci impegniamo a rispettare i seguenti principi generali, che per noi sono principi fondanti dei nostri interventi.

I CITTADINI SONO TUTTI UGUALI

Il personale impiegato da Parsifal garantisce uguaglianza e parità di trattamento in ogni fase dell'erogazione dei servizi a tutti i cittadini e alle famiglie interessate, dando risposte personalizzate alle differenti esigenze.

L'IMPARZIALITÀ È UN DIRITTO

L'agire nei nostri servizi è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

LA CONTINUITÀ COME INDICE DI QUALITÀ

I servizi sono erogati in maniera regolare e senza interruzioni, sulla base di una programmazione che vi verrà comunicata in tempo utile.

LA PERSONA AL CENTRO

Il diritto di scelta della persona è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo del Servizio.

Il cittadino è partecipe della formulazione del piano di intervento che lo riguarda.

Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni, e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Periodicamente chiediamo la valutazione del cittadino circa la qualità del servizio reso.

OCCHI APERTI SU EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Parsifal si impegna a valutare regolarmente i risultati restituiti dal proprio personale.

CODICE ETICO



Dal 2008 il nostro Consorzio ha conseguito la **certificazione di Responsabilità Sociale d'Impresa**, rilasciata dal Cise, che attesta il rispetto di **otto principi etici di gestione**.

Parsifal

- ✓ non utilizza lavoro infantile,
- ✓ non pratica forme di lavoro obbligato,
- ✓ garantisce un luogo di lavoro sicuro e salubre,
- ✓ rispetta il diritto dei lavoratori di aderire ai sindacati,
- ✓ non effettua nei loro confronti alcun tipo di discriminazione,
- ✓ non attua sanzioni disciplinari diverse da quelle previste per legge,
- ✓ adegua l'orario di lavoro alle norme previste dagli accordi nazionali e locali,
- ✓ retribuisce i dipendenti rispettando il contratto collettivo nazionale di lavoro vigente.

L'impegno a rispettare questi principi non vale solo per sé, ma è esteso alla catena dei fornitori, nei confronti dei quali il nostro Consorzio applica delle procedure di controllo alla reale osservanza della politica Sa 8000 e di stimolo al miglioramento.

Il Consorzio, in questi anni, ha promosso le tematiche della responsabilità sociale d'impresa anche presso i soci con iniziative informative e percorsi laboratoriali per la costruzione del bilancio sociale, che hanno coinvolto numerose cooperative.



PLUS

Ambito Distretto di Oristano

Comprendente i Comuni di:

Allai-Baratili S.Pietro-Bauladu-Cabras-Milis-Narbolia-Nurachi-Ollastra-Oristano-
Palmas Arborea-Riola Sardo-Samugheo-S. Vero Milis-Santa Giusta-Siamaggiore-
Siamanna-Siapiccia-Simaxis-Solarussa-Tramatza-Villanova Truschedu-
Villaurbana-Zeddiani-Zerfalu
Provincia di Oristano – Azienda ASL n. 5 Oristano

CONTATTI



338.6271638



www.oristanosociale.it



PARSIFAL Consorzio di cooperative sociali
www.consorzioarsifal.it

LA LUNA Coop. Sociale Onlus
www.cooperativalaluna.it



