



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

Insieme si può  
Società Cooperativa Sociale  
Via Grazia Deledda 2  
09070 Milis (OR)

## Carta dei Servizi





**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

**INDICE**

**PARTE I^ - PRINCIPI E PRESENTAZIONE**

1. INTRODUZIONE
  - 1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi
  - 1.2. I Principali riferimenti normativi
2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA
  - 2.1. La storia della Cooperativa
  - 2.2. I nostri principi ispiratori
  - 2.3. Il personale

**PARTE II^ - OFFERTA DEI SERVIZI**

3. I SERVIZI EROGATI E LE ATTIVITÀ SVOLTE
  - 3.1. Servizio di Assistenza Domiciliare
  - 3.2. Servizio di sanificazione ambientale
  - 3.3. Servizio di trasporto
  - 3.4. Servizio Educativo territoriale
  - 3.5. Servizio Mensa e pasti a domicilio
4. SERVIZI MIGLIORATIVI
5. PRESTAZIONI ACCESSORIE

**PARTE III^ - ACCESSO AL SERVIZIO**

6. COME ACCEDERE AL SERVIZIO
  - 6.1. Orari e tempi di attivazione

**PARTE IV^ - LA QUALITÀ**

7. GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
8. STRUMENTI DI VERIFICA
9. CODICE ETICO



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

## **PARTE I<sup>^</sup>**

### **PRINCIPI E PRESENTAZIONE**

#### **1 - INTRODUZIONE**

##### **1.1 CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi nasce come strumento di tutela degli utenti e si ripromette di far conoscere i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali erogati dalla Cooperativa Insieme si può.

E' anche uno strumento di verifica e di controllo sulla rispondenza tra i servizi offerti e la qualità percepita dall'utente.

I principi informativi ai quali si ispira sono:

- La difesa dei diritti dell'utente;
- L'umanizzazione, l'imparzialità e l'uguaglianza nell'erogazione dei servizi;
- L'assistenza centrata sui bisogni dell'utente.

La pubblicazione avrà un carattere dinamico e sarà periodicamente aggiornata secondo l'evoluzione organizzativa.

##### **1.2 I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Legge 12.05.1995 n° 163 (convertito in Legge 11.07.1995 n° 273) che prevede, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi in concessione o convenzione, l'adozione di propria "Carta dei Servizi".

Si ispira, inoltre:

- Ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e alle le indicazioni di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995, che costituiscono il fondamento della nostra Carta Costituzionale;
- Agli schemi generali di riferimento adottati per il settore sanitario con DPCM del 19.05.1995
- Alla Legge 08.11.2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi sociali".
- Legge Regionale 23/2005.

#### **2- PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA "INSIEME SI PUÒ"**

##### **2.1 LA STORIA DELLA COOPERATIVA**

La Cooperativa Insieme si può, nasce nel 1996, dalla trasformazione della Cooperativa di origine Servizi Miliese che si occupava di Assistenza Tutelare per gli Ospiti della Casa Protetta della Fondazione I.R.A.S.

Grazie all'esperienza all'interno della Fondazione è stata nel corso degli anni partecipante attivo del percorso di trasformazione dei servizi socio assistenziali e socio sanitari, con la gestione dei Servizi socio assistenziali nella Casa Protetta "Le Camelie" e nella Comunità Alloggio "Le Viole" dal momento di costituzione fino al 2005 e dal 2000 a oggi della prima RSA autorizzata al funzionamento e accreditata dall'Assessorato Igiene e Sanità della Regione Sardegna. Questo ha permesso alla Cooperativa di crescere e affacciarsi alla gestione dei Servizi Socio sanitari e socio assistenziali anche in realtà diverse dalla Fondazione: infatti Insieme si Può sarà soggetto gestore, costituita in ATI con ALSS Soc. Coop.Soc.(Panicale) e Clinica Sant'Antonio S.p.A (Cagliari), delle tre Residenze Sanitarie Assistenziali a Sestu, Selargius e Capoterra, per un totale di 240 posti letto.

Dal 2004 gestisce con ottimi risultati il Servizio di Assistenza Domiciliare a utenti disabili e a utenti e nuclei familiari in situazione di difficoltà del Comune di Milis e in diversi altri comuni della provincia di Oristano.



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

## **2.2 I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI**

La Cooperativa opera nel settore sociosanitario e socio assistenziale al fine di garantire idonei e appropriati servizi destinati a persone anziane e non, in situazioni di svantaggio riconducibili a particolari condizioni di disabilità, menomazione o handicap fisico, psichico, sensoriale o misto, e/o in situazioni di disagio economico, sociale e familiare.

In particolare, la Cooperativa, con i propri servizi residenziali e domiciliari propone:

- 1) La promozione della “salute” intesa come “star-bene” o equilibrio fra le tre dimensioni: fisica, psichica e sociale e la tutela della persona ospite attraverso:
  - a) Il mantenimento della privacy ed il massimo grado di sicurezza;
  - b) L’individuazione ed il trattamento di tutti gli eventi patologici e la cura di eventuali riacutizzazioni;
  - c) L’integrazione e la socializzazione sia all’interno della comunità di accoglienza che nell’ambito del contesto sociale in cui è ubicata la struttura (comunità locale);
  - d) Il mantenimento ed il miglioramento, laddove esistono, delle relazioni familiari, parentali e amicali;
- 2) Il miglioramento della qualità del servizio erogato e, di conseguenza, il miglioramento della qualità di vita dell’ospite;
- 3) Il recupero psico-fisico e sociale ed il reinserimento dell’ospite nel proprio contesto socio-familiare ed ambientale;
- 4) Il mantenimento e miglioramento delle capacità funzionali residue;
- 5) L’approccio globale ai bisogni della persona con l’utilizzo di metodologie basate sulla multidimensionalità dell’intervento che prevede l’elaborazione di Piani Assistenziali Individuali mirati, predisposti da idonea équipe multiprofessionale nelle strutture residenziali;
- 6) La formazione costante del personale operante nei servizi offerti, al fine di promuovere e rafforzare la motivazione personale e professionale e migliorare le prestazioni erogate dal singolo operatore/professionista e dall’équipe.

## **2.3 IL PERSONALE**

All’interno della cooperativa operano figure professionali secondo gli standard previsti dalle norme regionali rapportate alla tipologia della struttura o del tipo di assistenza domiciliare richiesta.

Operano prevalentemente:

- *Operatori Socio Sanitari;*
- *Educatori;*
- *Animatori;*
- *Infermieri professionali;*
- *Personale generico*
- *Autisti e Manutentori;*
- *Personale Amministrativo*

Tutto il personale operante è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale stabilito dalle norme nazionali e regionali.

L’organizzazione del lavoro si svolge secondo la filosofia dei progetti, strettamente connessa al tipo di organizzazione interna basata sui processi.



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

**PARTE II^**  
**OFFERTA DEI SERVIZI**

**3 - I SERVIZI EROGATI E LE ATTIVITA' SVOLTE**

Nell'ambito del servizio di **assistenza domiciliare** e **pasti a domicilio** nel quale siamo accreditati, garantiamo l'erogazione dei seguenti servizi:

**3.1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (servizio richiesto)**

Attualmente svolgiamo servizi socio sanitari e socio assistenziali in virtù di appalti pubblici con il Comune di Milis dal 2005. Inoltre ci siamo aggiudicati a partire dal 2010 gli appalti per la gestione del servizio di assistenza domiciliare nei Comuni di: Siamanna, Nurachi, Nughedu Santa Vittoria (2011), Neoneli e Seneghe (2013), Unione dei Comuni Montiferru Sinis, di Zerfaliu e Villanova Truschedu. Inoltre siamo accreditati come fornitori per l'ambito territoriale PLUS Ghilarza Bosa e servizi integrati di assistenza domiciliare nel PLUS Ales- Mogoro.

Il servizio prevede attività sulla persona effettuate nel domicilio dell'utente secondo le sue esigenze

**3.2 SERVIZI DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

La Cooperativa garantisce il servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti del domicilio degli utenti assistiti, secondo protocolli definiti

**3.3 SERVIZIO DI TRASPORTO**

La Cooperativa quando richiesto, garantisce agli Utenti l'accompagnamento assistito presso tutti i servizi sanitari, uffici pubblici ecc., mettendo a disposizione i **propri mezzi** di trasporto.

**3.4 SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE**

A partire dal 2011 la Cooperativa svolge il servizio Educativo Territoriale mediante prestazioni di interventi specialistici a favore dei nuclei familiari e dei minori segnalati dal Servizio Sociale che presentano problematiche a livello socio – familiare, affettivo relazionale, cognitivo e di socializzazione.

In particolare fornisce supporto scolastico ai minori in relazione anche alle richieste fatte dal corpo docente di appartenenza e interventi di mediazione familiare tra il minore e il nucleo di famiglia.

**3.5 SERVIZIO SOCIO-RICREATIVO "SPAZIO ANZIANI"**

Il Centro di Aggregazione è il punto di riferimento per l'attuazione integrata di alcuni Servizi Sociali di base. Per noi rappresenta l'impegno educativo che la comunità si assume nei confronti delle generazioni anziane e delle persone bisognose. Attraverso il Centro vogliamo sostenere la "socialità" cioè la capacità/qualità delle persone di costruire, insieme agli altri, proposte (pensieri e azioni) intorno a questioni pratiche ed esistenziali, personali e comuni del proprio tempo e del proprio contesto.

Il Servizio persegue queste finalità:

- Offrire un luogo di socializzazione, ascolto, orientamento, consulenza ed accompagnamento;
- Offrire alla comunità locale un luogo presso il quale è possibile ottenere gratuitamente informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, aiuto affinché sia assicurato l'accesso alle risorse disponibili;
- Collaborare con i servizi e le forze sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza;
- Fornire all'utenza il panorama aggiornato e documentato del rapporto intercorrente tra i bisogni e le risorse esistenti.

**3.6 SERVIZI SOCIOSANITARI IN R.S.A.**

La R.S.A. è una struttura residenziale sociosanitaria che, secondo la definizione della Legge n°23/2005 e successive Linee Guida emanate dal Ministero della Sanità, si configura come: "Presidio extraospedaliero dove si realizza un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera. La R.S.A. si rivolge prevalentemente a persone non-autosufficienti, anziani e non, non assistibili a domicilio"



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

La RSA "Villa San Giuseppe" stata la prima R.S.A., in Sardegna, ad essere Autorizzata al Funzionamento e Accreditata con il S.S.N e *ha ottenuto la Certificazione di qualità ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2008*. Ha una capacità ricettiva attualmente autorizzata e accreditata di n° 65 P.L, la RSA di Sestu invece ne contiene 60. Le "linee guida" emanate dalla Regione Sardegna prevedono che possa accogliere le seguenti tipologie di Ospiti:

- a) *Utenti (anziani e non) con necessità di osservazione medico infermieristica in attesa di un'ideale organizzazione ambientale e/o familiare che consenta loro di tornare a domicilio o comunque temporaneamente accolti per ridurre il carico assistenziale alle famiglie.*
- b) *Utenti non autosufficienti affetti da polipatologia/disabilità fisica*
- c) *Utenti affetti da patologie cronico degenerative a carico del S.N.C. (M. di Parkinson, Sclerosi Multipla, S.L.A.)*
- d) *Utenti affetti da Demenza di Alzheimer o altre forme di Demenze primitive (Corea di Huntington, M. di Pick) o secondarie (Idrocefalo, Demenze metaboliche, ecc)*
- e) *Utenti (anziani e non) in dimissione da U.O.O. non assistibili a domicilio per l'elevato livello di assistenza sanitaria*
- f) *Lungodegenti delle rianimazioni*
- g) *Malati terminali (oncologici e non) (Vedi proposta)*
- h) *altro.*

I servizi sociosanitari erogati nella RSA sono principalmente di assistenza medica di base e specialistica, infermieristica diurna e notturna, assistenza psicologica, riabilitazione psico-fisica, neuromotoria, terapia occupazionale, assistenza specialistica e tutelare, attività di socializzazione, interventi educativi e di animazione, servizi alberghieri (pasti, igiene personale, pedicure, barbiere e parrucchiera, guardaroba, pulizie ambientali ecc.). In queste strutture la Cooperativa gestisce i servizi di assistenza socio tutelari alla persona, sanificazione ambientale e della cucina.

### **LE STRUTTURE RESIDENZIALI**

La Cooperativa eroga i servizi socio assistenziali e alberghieri, tramite convenzione, della:

- **R.S.A. "Villa San Giuseppe"** (capacità ricettiva n° 65 p.l.), struttura sociosanitaria di proprietà della FIRAS Onlus destinata a soggetti, anziani e non, non autosufficienti, non assistibili a domicilio che necessitano di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e assistenziali/tutelari. Il servizio è convenzionato con l'Azienda U.S.L. n° 5 di Oristano.  
(Autorizzazione al Funzionamento e Accreditamento con Determinazioni Direttore 4°Serv. n°144 del 05.03.2002 e n°364 del 12.04.2002);
- **R.S.A. Sestu** (capacità ricettiva n° 60 p.l.), struttura sociosanitaria di proprietà della ASL 8 di Cagliari destinata a soggetti, anziani e non, non autosufficienti, non assistibili a domicilio che necessitano di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e assistenziali/tutelari.  
Il servizio è convenzionato con l'Azienda U.S.L. n° 8 di Cagliari.

### **3.7 SERVIZIO MENSA E PASTI A DOMICILIO**

A partire da Febbraio 2012 la Fondazione IRAS ha affidato alla Coop. Insieme si Può, il servizio mensa che viene svolto esclusivamente da idonee figure professionali ( di cui DGR 25/06 del 13/06/2006 e GDR 50/41 del 05/12/2006) presso la struttura residenziale socio sanitaria RSA Villa San Giuseppe. La Fondazione detiene infatti locale idoneo nella fattispecie una cucina provvista del manuale HACCP e di tutte le autorizzazioni necessarie. Per le modalità operative si rimanda al Manuale HACCP di riferimento della Cooperativa.

Su richiesta comunale è stato avviato il servizio di preparazione e consegna **pasti a domicilio** all'utenza già beneficiaria dell'assistenza domiciliare, dopo rilascio dell'autorizzazione dalla ASL di Oristano dell'attività di "Preparazione, trasporto, e somministrazione pasti completi".



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

#### **4 PRESTAZIONI MIGLIORATIVE**

Le prestazioni migliorative, scelte per elevare la qualità del servizio sono:

- **Servizio di trasporto:** nello specifico, prevede l'accompagnamento dell'utente, con mezzi propri della cooperativa, presso presidi ospedalieri, visite mediche, centri aggregazione, commissioni. L'utente verrà accompagnato da uno o 2 operatori a seconda della necessità. Il mezzo è gratuito, le ore utilizzate dall'operatore verranno calcolate secondo il tariffario previsto.
- **Servizio di lavanderia:** per le persone sole e senza mezzi e per quelle ricoverate in ospedale, è previsto il servizio di ritiro e consegna degli indumenti che saranno igienizzati nella lavanderia di nostra gestione;
- **Preparazione della salma:** in caso di decesso di un nostro utente, la cooperativa si occuperà della preparazione della salma;
- **Apertura dello sportello** tutti i giorno dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00-14,00 e dalle 15,00-19,00

#### **5 PRESTAZIONI ACCESSORIE**

Presentiamo le seguenti prestazioni accessorie:

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO</b>	<b>Professionista</b>	<b>PREZZO</b>
servizio infermieristico	Inf. Spanu Ilaria	€ 25,00
servizio psicologico	Dott.ssa Mele Alessandra	€ 21,93
sartoria	Sartoria RSA	€ 5,00 a capo (orli o rammenti)
parrucchiera	Tola Simona	€ 12,00 (taglio + piega)



## ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI INSIEME SI PUÒ soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare PLUS ORISTANO

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

### PARTE III ACCESSO AL SERVIZIO

#### 6 COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per usufruire delle prestazioni offerte il cittadino può rivolgersi sia al Comune di residenza che privatamente alla Cooperativa ai seguenti recapiti:

- tel e fax 0783/590231 349.8334287
- sito internet: [www.cooperativainsiemesipuo.it](http://www.cooperativainsiemesipuo.it)

L'utente avrà a disposizione lo sportello di accoglienza sito in in Milis via Grazia Deledda 2 nei seguenti orari:

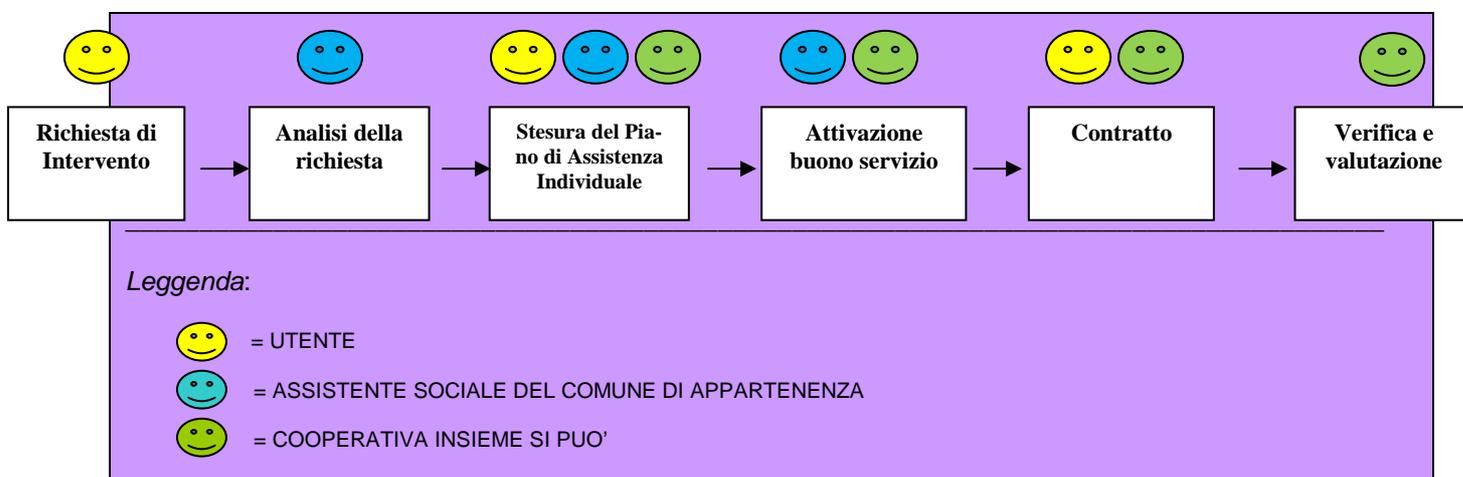
Orari sportello						
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
08,00 - 14,00 15,00 - 17,00	08,00 - 14,00					

Il cittadino che viene a fare richiesta di assistenza domiciliare alla Cooperativa, si rapporta all'assistente sociale per poter esprimere i propri bisogni. L'assistente sociale fornisce informazioni sul servizio, valuta la richiesta di intervento facendo un'analisi approfondita dei problemi presentati come base per la formulazione e attuazione di un piano di intervento.

Nel momento in cui si formalizza la richiesta di intervento, viene sottoscritto il Contratto con la nostra Cooperativa, condiviso e compilato assieme all'assistito o ai familiari e firmato da ambo le parti; vengono date informazioni sulle tariffe adottate e sulle modalità di pagamento e consegnati una serie di documenti inerenti il servizio. Le tariffe dettate dal PLUS sono:

- € 19,27 per servizio effettuato dall'Operatore Socio Sanitario
- € 17,78 per servizio effettuato dall'ADEST

Il processo di attivazione, in breve, avviene secondo lo schema:





**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
**soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare**  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

**6.1 ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

La presa in carico avviene entro 24 ore dalla sottoscrizione del contratto (accettazione della richiesta);  
Tutti i servizi offerti saranno svolti di norma, in orario diurno nella fascia compresa tra le 7.00 e le 22.00, dal lunedì al sabato, in modo flessibile e sulla base dei bisogni dei singoli o dei gruppi di utenti.

All'occorrenza i servizi saranno erogati anche in fasce orarie festive e/o notturne.



ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI  
INSIEME SI PUÒ  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
PLUS ORISTANO

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

## PARTE VI<sup>A</sup> LA QUALITÀ

### 7 – GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che la Cooperativa si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, figura in primo piano la SODDISFAZIONE DEL CLIENTE, in quanto componente essenziale di quella qualità complessiva dei servizi erogati che costituisce un elemento fondamentale del Servizio Sanitario e Sociale Italiano. Tra gli elementi più significativi per la soddisfazione del Cliente, la Cooperativa ha identificato: i tempi, gli aspetti dell'assistenza socio-sanitaria, dei servizi alberghieri, dell'organizzazione interna e dei rapporti con territorio.

Questa sezione della Carta dei Servizi enuncia i fattori di qualità che sono valorizzati nell'attività della Cooperativa e gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione; è quindi l'ideale corollario della Sezione Prima, in quanto illustra le scelte concrete effettuate dalla Cooperativa per realizzare i principi generali ivi enunciati (egualianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, di efficacia e di efficienza).

La presente Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, sarà soggetta a costanti revisioni, che dovranno andare di pari passo con le trasformazioni che si avranno in futuro, in quanto possono essere molteplici gli elementi che determinano la qualità dei servizi offerti. In quest'ottica, Insieme si può opererà anche per dare effettiva realizzazione a quei principi normativi che prevedono forme di collaborazione degli Enti Locali nella verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.

Gli standard di qualità di seguito elencati di conseguenza rappresentano il punto di partenza; essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti con il progredire dello stato dell'arte medica, delle normative di carattere sociosanitario e socio assistenziale, il continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

#### 7.1 **QUALITÀ: indicatori e standard**

Per assicurare la maggior chiarezza e facilità di lettura possibile, nelle tabelle seguenti vengono riportati:

**Fattori di qualità:** "aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza." (DPCM 19 maggio 1995).

**Indicatori di qualità:** "variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità" (DPCM 19 maggio 1995).

**Standard di qualità:** "valore atteso per un certo indicatore" (DPCM 19 maggio 1995).



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Assistenza socio-sanitaria	Tempestività nella presa in carico dell'Utente attraverso l'elaborazione del PAI per il SAD	Max 2 giorni per accoglienza e presa in carico
	Soddisfazione globale Utenti SAD (valutata attraverso il Questionario di soddisfazione)	> 80% da "Soddisfacente" in su
	Soddisfazione globale Comuni (valutata attraverso il Questionario di soddisfazione)	> 80% da "Soddisfacente" in su
	Soddisfazione Interna (valutata attraverso il Questionario di soddisfazione interna)	> 90% da "Soddisfacente" in su
	Risultati dei progetti individuali di recupero funzionale	90 % di progetti nei quali vengono rispettati gli obiettivi individuati (misurati sulla scala di Barthel).
Organizzazione interna	Riunioni delle Equipe	Almeno 1 riunione al mese

## 8 – STRUMENTI DI VERIFICA

Gli standard di qualità sopra elencati sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:

- rilevazione periodica dei tempi di attesa sopra elencati;
- analisi delle non conformità rilevate durante l'effettuazione delle attività aziendali
- analisi dei reclami degli Utenti
- rilevazione periodica della soddisfazione dei clienti
- verifiche ispettive condotte in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001
- verifiche ispettive condotte da parte dell'Ente Certificante

La Cooperativa assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso la verifica ed indagine sulla soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari

### **LA VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E SEGNALAZIONE RILIEVI.**

Appare superfluo parlare di miglioramento continuo della qualità erogata, se poi non sono individuati i relativi indici su cui valutare e misurare la qualità stessa.

Uno degli indici principali e attendibili è costituito dalla valutazione del grado di soddisfazione del cliente che equivale alla capacità della Cooperativa di rispondere in modo appropriato e adeguato alle attese dell'utente e dei suoi familiari.

A cadenza annuale all'utente, o ai suoi familiari, verrà consegnata una scheda per la rilevazione della qualità (All. 1) percepita, anonima, da consegnare all'Operatore, che dovrà essere compilata con massima sincerità e obiettività possibile. *I risultati dell'indagine sono resi pubblici a cura del Presidente della Cooperativa mediante pubblicazione annuale nella carta dei servizi della "sintesi dei risultati" (All. 2) dell'anno precedente, pubblicazione nel sito web.*



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

Sempre in allegato è posta a disposizione dell'utente o dei suoi familiari, una scheda di segnalazione per eventuali rilievi formulati dagli interessati (All. 3).

Sarà cura del Presidente effettuare tutte le verifiche e le indagini del caso e fornire una spiegazione circostanziata sui fatti rilevati, entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della segnalazione stessa.

## **9 – IMPEGNO VERSO I CITTADINI E CODICE ETICO**

### **9.1 IL PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO**

L'articolo 3 della Costituzione Italiana, sancisce il diritto inalienabile dell'eguaglianza dei cittadini e della pari dignità sociale, al di là della razza, della confessione religiosa, della ideologia politica, delle condizioni personali e sociali ma, è al comma 2° che è evidenziata la necessità di un trattamento differenziato degli utenti, teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione della persona stessa, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come eguale considerazione e rispetto per la singola persona, che non significa, però, uniformità degli interventi.

Ogni attività, intervento o prestazione, pertanto, deve essere pensata, decisa e costruita in considerazione dell'UNICITA' di ciascuna persona.

La personalizzazione dell'intervento diventa, quindi, principio fondamentale dell'agire quotidiano di tutti gli operatori in servizio.

### **9.2 IL PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ**

Tutto il personale in servizio all'interno della Cooperativa Insieme si può deve operare con imparzialità ed obiettività, al fine di garantire appropriatezza e adeguatezza all'assistenza erogata.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 in modo da assicurarne la continuità.

Per ogni utente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire rispondenza e continuità delle prestazioni.

Ogni intervento è preliminarmente analizzato e sottoposto a periodici momenti di verifica che possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

### **9.3 IL DIRITTO DI SCELTA**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria *autonomia*.

Con questo termine si vuole porre in rilievo il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati.

Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

### **9.4 IL PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE**

La persona è sempre il protagonista, *l'attore principale* del servizio erogato, e non solamente il destinatario di un'azione o intervento.

Nel procedere nei termini sopra descritti, l'utente:

- Ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano;
- Ha la garanzia del diritto alla privacy nel rispetto della legge 196/03 e successive modificazioni;
- Può verbalmente o per iscritto inoltrare osservazioni o reclami secondo le modalità previste;



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

**9.5 IL PRINCIPIO DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA**

Sia il criterio di *EFFICACIA* (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di *EFFICIENZA* (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività e nell'organizzazione dei servizi erogati dalla Cooperativa Insieme si può.

L'attuale struttura organizzativa ha come obiettivo l'innalzamento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali attualmente erogate.

Milis 02/10/15

Firma Presidente TOLA RITA ERINA



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

**ALLEGATO A**



*Ai signori utenti e famigliari:*

**SPIEGAZIONE PROCEDURA DEL RECLAMO**

**GENTILE Signore/a,**

**CON LA PRESENTE SI VUOLE INFORMARE** che la Cooperativa "Insieme si Può", che eroga tale servizio, ha intrapreso il percorso di certificazione secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

**CHIUNQUE VOLESSE PRESENTARE UN RECLAMO/SUGGERIMENTO SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO, SUL NOSTRO PERSONALE O SU QUALSIASI ALTRO ASPETTO COLLEGATO AL NOSTRO LAVORO, POTRA' FARLO COMPILANDO IL MODULO "FOGLIO RACCOLTA RECLAMO".**

**Il nostro Responsabile Qualità provvederà al più presto ad analizzarlo e dandone tempestiva risposta.**

**Grazie per la collaborazione.**





**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

**ALLEGATO B**

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI**  
**(utenti)**

**Servizio di: Assistenza Domiciliare Questionario/anno .....**

Data di compilazione:                      Compilato da: Utente     Genitore     Parente     Altro

Età:                      Maschio                       Femmina

Da quanto tempo usufruisce del servizio?                      Mesi                       Anni

Ha usufruito altre volte del servizio presso strutture pubbliche o private?                      Sì                       No

Se sì, quale trattamento ha ricevuto?                      Ottima     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**VALUTAZIONI RELATIVE AGLI OPERATORI**

Come valuta la gentilezza e la cortesia degli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

Come valuta la disponibilità e l'attenzione degli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

Come valuta la Tutela e riservatezza degli aspetti personali?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

Come valuta il rispetto degli orari da parte degli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

Come valuta la Continuità delle prestazioni erogate dagli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

Come valuta la Capacità comunicativa degli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

**VALUTAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO**

Come valuta le informazioni sulle modalità di accesso ricevute?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

Come valuta la tempestività e chiarezza nelle comunicazioni?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

Come valuta la disponibilità a risolvere quesiti e problemi?

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

**VALUTAZIONI COMPLESSIVE SUL SERVIZIO FORNITO**

Ottima     Buona     Sufficiente     Insufficiente

**CONSIGLI E PROPOSTE**

.....  
.....  
.....



**ALLEGATO 3 - CARTA DEI SERVIZI**  
**INSIEME SI PUÒ**  
soggetto accreditato nell'Assistenza Domiciliare  
**PLUS ORISTANO**

Allegato 3  
Carta dei Servizi  
Rev.00  
del 17/09/2015

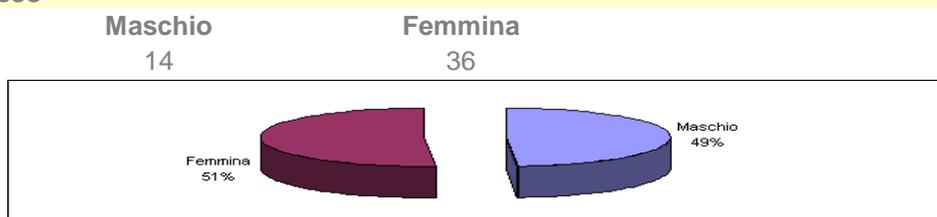
**ALLEGATO C**

**SINTESI QUESTIONARIO**  
**CUSTOMER SATISFACTION**  
**(Utenti SAD)**

Alla luce dell'analisi dei questionari per la rilevazione della Customer Satisfaction, il Responsabile Qualità ha provveduto ad analizzare i risultati del grado di soddisfazione dimostrato dagli utenti della Cooperativa.

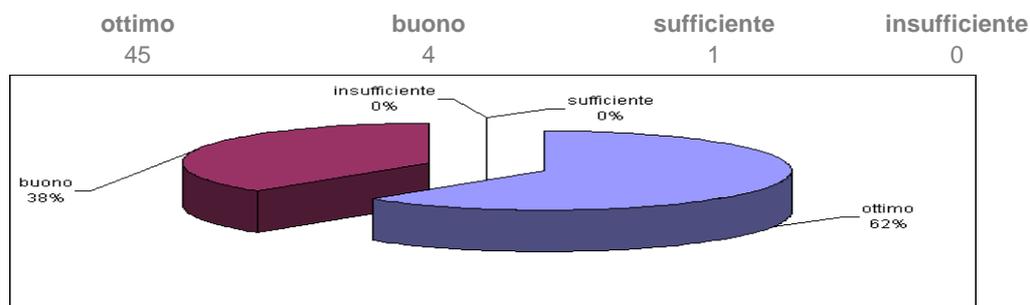
50 questionari analizzati

**Sesso**



Il numero degli utenti è fortemente aumentato tra il 2014 e 2015 con la presa in carico anche dei servizi di assistenza domiciliare presso il Comune di Zerfaliu e Villanova Truschedu..

Sono stati considerati utili alla valutazione n° 50 questionari, la maggior parte di essi rispondono "ottima" alla valutazione complessiva del servizio



Esattamente come l'anno precedente riscontriamo una valutazione al di sotto del giudizio "buono" tuttavia, visto l'aumento delle prese in carico, riteniamo positivo questo risultato seppur uguale a quello dell'anno scorso. L'utente non ha espresso consigli di migliorare

Un altro elemento di grande soddisfazione è che nessuno degli utenti ha presentato lamentele o consigli sul cambiamento del servizio, rispetto all'anno precedente nessun utente esprime consigli

Nel complesso, quindi, è evidente un'ottima valutazione del lavoro svolto dalla Cooperativa, e della condotta dei nostri Operatori, riscontro che stimola tutti al miglioramento continuo e che fa ben sperare per l'ottenimento della proroga del servizio da parte degli appalti in scadenza quest'anno (Oristano, Unione dei Comuni, Siamanna e Milis)

Milis, 25/02/15

IL RQ