

# Servizio di Assistenza Domiciliare

Documento realizzato in accordo al D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."

Ambito Plus Distretto di Oristano



## Carta del servizio

*Non una semplice guida ma un Patto con il Cittadino*

**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 – San Vero Milis – Santa Giusta – Siamaggiore – Siamanna – Siapiccia – Simaxis – Solarussa – Tramatzta – Villanova Truschedu – Villaurbana – Zeddiani – Zerfaliu

Consorzio Network Etico



Cooperativa Isola Verde



Cooperativa Alfa Beta



### Sommario

---

1. Presentazione della Carta dei Servizi .....	2
2. Presentazione del Consorzio Network Italia.....	3
3. Le caratteristiche della Carta dei Servizi .....	4
4. I principi fondamentali .....	4
5. Presentazione del Servizio di Assistenza Domiciliare .....	5
6. Le professionalità .....	6
7. A chi si rivolge il servizio .....	7
8. Modalità di realizzazione del servizio di assistenza domiciliare .....	7
9. Le prestazioni del servizio .....	9
10. Gli orari di erogazione delle prestazioni .....	11
11. Gli standard di qualità .....	11
12. Gli strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini.....	13
13. L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti .....	14
14. La Certificazione di Qualità .....	14
15. Diritti e Doveri .....	16
16. Informazioni utili .....	16
17. Recapiti, informazioni utili e orario .....	18
18. Allegato 1 – Modulo per la raccolta dei reclami.....	19
19. Allegato 2 – Questionario soddisfazione cittadino.....	20



### 1. Presentazione della Carta dei Servizi

*Gentile Cittadino,*

*Il Consorzio Network Etico Italia le Cooperative Sociali Alfa Beta e Isola Verde sono lieti di presentare e condividere con Lei questa Carta del Servizio con l'obiettivo di rendere noti i nostri impegni nei Suoi confronti. Tramite questo documento intendiamo mettere a Sua disposizione tutte le informazioni utili a valutare i servizi e la qualità del nostro progetto di assistenza, indicando con chiarezza, trasparenza, semplicità e completezza il nostro impegno in termini di qualità, professionalità e puntualità.*

*L'assistenza domiciliare è un servizio divenuto prioritario in tutti i contesti con elevati indici di invecchiamento. Il nostro compito consiste nell'offrire un aiuto qualificato per garantire alle persone anziane la permanenza nella propria casa il più a lungo possibile ed ai familiari un supporto per la gestione della quotidianità e un alleggerimento del carico assistenziale. Lo strumento attraverso il quale raggiungere questi obiettivi è il progetto assistenziale rivolto all'intero sistema familiare all'interno del quale la persona beneficiaria assume un ruolo centrale.*

*Parola chiave della nostra proposta assistenziale è la trasparenza per aiutare il cittadino e i familiari ad orientarsi all'interno dell'offerta sociale distrettuale in termini di accesso alle diverse prestazioni e adeguatezza delle risposte ai tanti bisogni e alle numerose problematiche che quotidianamente emergono all'interno di ogni sistema familiare che deve farsi carico dell'assistenza a favore di un parente anziano e/o con disabilità psico-fisica.*

*Gentile cittadino, Le chiediamo di aiutarci a migliorare sempre di più il nostro lavoro, inviandoci, nell'ambito di un rapporto che vorremmo fosse franco e sincero, suggerimenti, segnalazioni e critiche circa gli aspetti che meno corrispondono alle Sue aspettative o a quanto ci siamo impegnati a garantire. Ciò consentirà una continua verifica, per fornire interventi mirati, correggere situazioni di disagio o disservizio e raggiungere la più ampia soddisfazione.*

*Consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità, ci auguriamo che la collaborazione tra Cittadini, Associazioni di Volontariato, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali e Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.*

Consorzio Network Etico Italia

Isola Verde Soc. Coop. Sociale

Alfa Beta Soc. Coop Sociale



### 2. Presentazione del Consorzio Network Italia

Il Progetto Network Etico nasce il 12 Marzo del 2007 grazie allo sforzo aggregativo di un nucleo originario di Cooperative Sociali che, credendo in un progetto che andava ben oltre la propria dimensione imprenditoriale, hanno contribuito a porre le basi per un'iniziativa di rete sociale, aggregazione e confronto reciproco. Il tutto all'interno dell'ambito regionale sardo, spesso diviso, segmentato, impermeabile agli stimoli provenienti dall'esterno.

Dopo solo un anno dalla nascita del progetto, il 28 marzo 2008 i Presidenti di 44 Cooperative sociali sarde si riunivano in sede notarile per costituire formalmente il Consorzio Regionale Territoriale Network Etico società cooperativa sociale consortile ONLUS, oggi Consorzio Territoriale Network Etico Italia.

È cambiato il nome ma i fondamenti della struttura consortile sono rimasti gli stessi del progetto iniziale ovvero:

- Progettare e realizzare servizi di assistenza e di cura alla persona qualificati e conformi alle disposizioni normative e ai più moderni standard qualitativi
- Collocare al centro di ogni prestazione di aiuto la persona in quanto tale con la sua storia, vissuti, esperienze di vita che vengono prima della sua malattia
- Coinvolgere il cittadino e la sua famiglia all'interno del processo di cura che li riguarda chiedendo il loro contributo e garantendo una costante circolarità delle informazioni
- Rendere partecipe l'utente e la sua famiglia dei processi di valutazione e miglioramento del servizio attraverso indagini di rilevamento della soddisfazione, interviste, sistema di gestione dei reclami
- Garantire la flessibilità e l'adattabilità dell'intervento rispetto ai bisogni e alle indicazioni dell'utente.

Tutte le Cooperative consorziate condividono gli standard sopra riportati partecipando attivamente alla loro implementazione, valutazione e miglioramento. Ad oggi il Consorzio Network, per il tramite delle Cooperative consorziate, è impegnato nella gestione di oltre 100 servizi socio-assistenziali e socio-sanitari su tutto il territorio della Regione Sardegna.



Le Cooperative aderenti condividono le finalità, orientamenti metodologici e gestionali sopra indicati. Tra queste, le Cooperative Alfa Beta e Isola Verde sono state incaricate della gestione dei servizi domiciliari nell'ambito del Plus di Oristano. Rappresentano due floride realtà del Consorzio. Imprese sociali con anni di esperienza nel sociale, orientate alla qualità, al controllo e al costante miglioramento dei servizi che credono fortemente nell'impegno civico e morale e nell'unione solidale. Cooperative che già operano sul territorio del Plus di Oristano e conoscono i bisogni ricorrenti delle famiglie in condizione di difficoltà.

### **3. Le caratteristiche della Carta dei Servizi**

---

La Carta dei Servizi è uno strumento a supporto dell'utenza e dei cittadini interessati ad acquisire maggiori informazioni sul Servizio di assistenza domiciliare. Ha l'obiettivo di descrivere il servizio offerto e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie. La volontà è infatti quella di comunicare in modo chiaro i nostri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli, monitorare e migliorare i processi di assistenza a favore della popolazione residente nell'Ambito Plus del Distretto di Oristano.

All'interno della Carta dei servizi sono indicati:

- I servizi erogati
- Gli standard di qualità e gli impegni assicurati
- Le modalità di fruizione e di svolgimento dei servizi
- Le modalità di partecipazione al miglioramento del servizio
- Gli esiti del gradimento del servizio

### **4. I principi fondamentali**

---

La Carta del Servizio è uno strumento indispensabile per costruire e sostenere il rapporto con i cittadini o con gli organismi committenti, ispirandosi ai principi condivisi ed ai valori fondamentali quali l'eguaglianza, l'imparzialità, il rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza, la continuità, il diritto di scelta e di partecipazione.



**Eguaglianza:** nel rispetto dell'Art. 3 della Costituzione, i servizi sono erogati secondo il principio d'uguaglianza dei diritti. Garantiamo il rispetto delle regole riguardanti i rapporti con i beneficiari delle prestazioni, oltre ad assicurare che le norme d'accesso alle stesse siano uguali per tutti a prescindere dalle diversità di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche.

**Imparzialità:** nei confronti dei cittadini assistiti, il nostro personale adotta comportamenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, al fine di garantire un'adeguata assistenza.

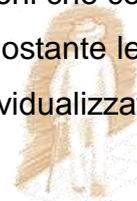
**Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza:** Il rispetto della dignità della persona non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Gli operatori instaurano una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni all'interno di una relazione di aiuto fondata sull'empatia, sul rispetto delle abitudini di vita, garantendo massima riservatezza.

**Continuità:** l'erogazione del servizio deve essere continua, integrata, regolare e senza interruzioni. Ci impegniamo, in caso di funzionamento irregolare, ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

**Partecipazione:** La partecipazione del cittadino alle prestazioni è garantita attraverso una corretta informazione, la tutela della loro privacy e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, inoltrare suggerimenti, segnalazioni o reclami.

### 5. Presentazione del Servizio di Assistenza Domiciliare

L'Assistenza domiciliare ha lo scopo di garantire l'autonomia e la qualità di vita delle persone assistite, favorendone la permanenza nel loro abituale ambiente di vita. Il servizio è rivolto a persone di tutte le fasce di età – residenti o stabilmente dimoranti in uno dei Comuni del Distretto del Plus di Oristano – che si trovano in una situazione di bisogno. Il percorso di cura si traduce in una gamma di prestazioni che consentano al cittadino di condurre un'esistenza il più possibile autonoma nonostante le malattie, gli handicap o i problemi legati all'età. L'assistenza è di tipo individualizzato ovvero



progettata e calibrata sulle necessità della singola persona, nel rispetto delle caratteristiche individuali e dell'ambiente in cui la persona vive.

Un'assistenza professionale e un rapporto rispettoso con il cittadino nonché la stretta collaborazione con i familiari e l'intero contesto sociale di residenza costituiscono i principi ispiratori su cui si fonda la nostra proposta di servizio.

### **6. Le professionalità**

La qualità del Servizio dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente operano a supporto dell'utenza. La gestione del servizio di Assistenza Domiciliare è effettuata a cura della seguente equipe:

- L'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'utente si occupa dell'organizzazione e programmazione generale del servizio, dell'attivazione del servizio, della verifica e valutazione dei progetti di assistenza.
- La Coordinatrice del Servizio di assistenza domiciliare in possesso del titolo di Assistente Sociale ha il compito di valutare l'andamento generale del servizio, controllare l'operato degli assistenti incaricati di prestare servizio, verificare il rispetto dei piani di assistenza e degli indicatori di qualità.
- Il personale assistenziale che svolge, secondo formazione ed esperienza, attività di cura della persona presso il suo domicilio, aiutandola a mantenersi autosufficiente ed a condurre una vita autonoma nonché a mantenere un adeguato standard igienico collaborando anche con gli altri servizi territoriali. Il servizio impiega personale in possesso del titolo di operatore socio-sanitario (OSS), assistente domiciliare (ADEST) e operatore generico.

Tutto il personale dispone di professionalità, esperienza e competenze in continuo aggiornamento. La Cooperativa promuove annualmente corsi di formazione e aggiornamento professionale a favore dei propri operatori al fine di garantire la costituzione di un'equipe formata e aggiornata capace di rispondere a tutti i molteplici e variabili bisogni dei cittadini.



### **7. A chi si rivolge il servizio**

Il Servizio di Assistenza domiciliare si rivolge alle persone residenti e/o dimoranti in uno dei Comuni del Distretto di Oristano, impossibilitati a provvedere in modo totale o parziale ai propri bisogni essenziali. In particolare il Servizio si rivolge a:

- Persone in difficoltà, anche solo temporanea
- Anziani soli
- Anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti
- Persone disabili e/o invalide o in condizione di grave limitazione dell'autonomia personale
- Persone o nuclei familiari che vivono in situazione di grave marginalità, isolamento, esclusione sociale
- Famiglie con minori in situazione di grave disagio anche temporaneo

### **8. Modalità di realizzazione del servizio di assistenza domiciliare**

Per accedere al Servizio è necessario inoltrare una domanda al proprio Comune di residenza, Ufficio Servizi Sociali, predisposta dagli stessi beneficiari, da un familiare o da terzi che li rappresentino. Il Servizio Sociale del Comune, acquisita la domanda, provvede all'istruttoria della stessa, per l'accertamento dei requisiti di ammissibilità. Successivamente procede con propri strumenti professionali alla valutazione ed alla misurazione del bisogno socio-assistenziale e alla quantificazione l'intervento.

All'atto della richiesta sarà cura del richiedente produrre la documentazione utile per la predisposizione del Programma individuale affinché l'intervento sia fin dal momento della sua attivazione mirato e personalizzato.

Per informazioni o per il ritiro della modulistica il cittadino può recarsi negli Uffici del Servizio Sociale Professionale del proprio Comune di residenza negli orari di apertura dello stesso.

Il percorso di assistenza a domicilio segue un progetto personalizzato definito Piano di Assistenza Individualizzato che stabilisce le prestazioni richieste dal cittadino, la durata del percorso, gli orari di intervento, gli operatori assegnati al caso, i criteri di



valutazione dell'efficacia delle prestazioni rese. Per l'acquisizione di tali informazioni sono effettuati dei colloqui con l'utente e la sua famiglia con i quali sarà concordata una visita domiciliare per conoscere l'ambiente di vita della persona.

Il progetto assistenziale è quindi il frutto di un lavoro coordinato che coinvolge l'Assistente Sociale del Comune di residenza e lo stesso utente/famiglia. Questi attori, insieme, stabiliscono i bisogni e la necessità della persona e su questa base viene programmato il percorso più funzionale verso il suo benessere anche prevedendo un contributo del Medico di famiglia.

Il progetto è flessibile e adattabile potendo lo stesso variare in relazione al susseguirsi degli eventi della quotidianità della persona. In caso di ricovero ospedaliero, in caso di peggioramento o miglioramento della condizione di salute, assenza temporanea per viaggi, vacanze o soggiorni, variazioni delle componenti familiari (es. assenza del familiare di riferimento), il servizio sarà riprogrammato secondo criteri di efficacia ed efficienza.

La famiglia e lo stesso utente partecipano attivamente al percorso di cura che li riguarda sottoscrivendo il progetto di assistenza. Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente al comune). Sulla base di questo impegno, il Comune di residenza procede ad autorizzare l'avvio del servizio inviando la comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio". A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dalla Cooperativa il Servizio di assistenza domiciliare.

Il servizio domiciliare sarà svolto da un operatrice in possesso di titolo ed esperienza, compatibile sul piano professionale con i bisogni dell'utenza. L'operatrice avrà cura di realizzare quanto concordato con la famiglia in termini di prestazioni, durata e frequenza dell'intervento. Sarà nostra cura garantire l'individualizzazione del rapporto assistente/utente garantendo la continuità assistenziale.



La cessazione delle prestazioni assistenziali può essere richiesta in qualsiasi momento dalla persona assistita inoltrando formale comunicazione all'Ufficio Sociale del proprio Comune di residenza.

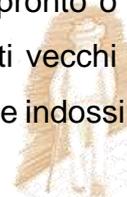
### **9. Le prestazioni del servizio**

In linea con la propria missione e con la normativa di settore, il servizio contempla le seguenti prestazioni:

- a) Orientamento:** L'Assistenza domiciliare rappresenta solo uno dei servizi che il Plus e i Comuni offrono alle persone in situazione di bisogno o disagio; attraverso i colloqui con la persona bisognosa e con i suoi familiari, l'analisi del contesto e della documentazione eventualmente disponibile il Servizio, attraverso le professionalità presenti 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.
- b) 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 un supporto per l'alzata e la messa a letto, la pulizia totale e parziale del corpo, l'aiuto nel fare il bagno o la doccia, il cambio del panno, la cura dei piedi e delle mani, l'igiene intima, la cura dei denti e la cura dei capelli. La cura della persona contempla anche supporto per la mobilitazione (salire e scendere dal letto o dalla carrozzina) e per la vestizione.
- c) Aiuto domestico:** In combinazione con altre prestazioni assistenziali, viene offerto un aiuto domestico di base per quanto riguarda l'igiene e la sanificazione dei locali abitati dalla persona al fine di garantire adeguati standard igienici. 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.



- d) Trasporto e accompagnamento:** In combinazione con altre prestazioni assistenziali, questo servizio è riservato a persone con una compromissione funzionale della mobilità o privi di rete familiare tale da rendere impossibile o assai difficoltoso il raggiungimento dei presidi medici o altre sedi di interesse. La prestazione contempla l'accompagnamento, l'assistenza in sede e il ri-accompagnamento a domicilio.
- e) Aiuto per assunzione farmaci.** Sulla base delle prescrizioni mediche, l'operatore addetto all'assistenza supporta l'utente durante lo svolgimento dell'attività e verifica il corretto espletamento dell'operazione. Compete all'operatore: Informarsi circa le condizioni di salute della persona, controllare la data di scadenza dei farmaci, preparare i farmaci da assumere, spiegare alla persona il criterio con cui sono stati posizionati i farmaci che dovrà assumere nell'arco della giornata, informare il medico prima che i farmaci siano terminati per nuove prescrizioni, osservare la persona prima, durante e dopo l'assunzione dei farmaci, chiedere alla persona eventuali disturbi, annotarli e segnalarli al medico.
- f) Vigilanza e controllo:** Queste operazioni riguardano: le condizioni abitative, le condizioni di salute della persona, le condizioni alimentari e il sostegno psicologico. La vigilanza e il controllo è importante impegnando l'operatore a segnalare con tempestività eventuali anomalie alla famiglia, al medico, all'assistente sociale, all'infermiere, all'ADI e a tutte quelle figure professionali che si occupano della stessa persona. All'interno del domicilio, l'operatore controlla lo stato igienico, che vengano pagate le bollette, perdite di rubinetti, sicurezza dell'ambiente (gas), ecc. Verifica la condizione di salute della persona: che stia bene, che non assuma alcool o altre sostanze nocive, che prenoti le visite e che le faccia, che abbia i farmaci prescritti e che non siano scaduti, che sia stato contattato il medico per una nuova prescrizione quando i farmaci sono terminati. Verifica che assuma cibo e acqua, che l'alimentazione sia adeguata, che venga fatta la spesa, che ci sia il cibo pronto o che sia in grado di farsi da mangiare, che non abbia in frigo alimenti vecchi o scaduti. Verifica la condizione di cura della persona: che sia pulita, che indossi abiti puliti,



che possa lavarli o farli lavare. Presta attenzione alle condizioni psicologiche della persona: favorisce la comunicazione e l'assunzione di un ruolo attivo nell'interazione, ascolta la persona, comprende cosa sta chiedendo, comprende la modalità di espressione dei bisogni primari;

- g) Preparazione pasti:** L'operatrice può aiutare l'utente nella preparazione del pasto quotidiano. La persona sarà adeguatamente stimolata alla scelta degli alimenti da cucinare, in base non solo al gradimento ma anche ad una attenta valutazione della dieta, soprattutto dove prescritta. La persona se collaborante avrà un ruolo attivo nella preparazione del pasto e nell'allestimento della tavola, ovviamente con il supporto dell'operatore.
- h) Lavaggio e/o stiratura biancheria:** L'operatrice supporta l'utente avvalendosi degli elettrodomestici presenti nel domicilio.
- i) Disbrigo pratiche e commissione:** il servizio supporta il beneficiario per il disbrigo di incombenze legate alla gestione della vita quotidiana: pagamento utenze, disbrigo pratiche varie, nel caso in cui l'utente non sia in grado di provvedervi autonomamente.

### 10. Gli orari di erogazione delle prestazioni

Di norma, il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato per 52 settimane l'anno, dal lunedì al sabato in un arco giornaliero compreso tra le 7.00 e le 22.00 nel periodo estivo e tra le 7.30 e le 20.00 nel periodo invernale. Gli orari di accesso domiciliare sono concordati con l'utente e la sua famiglia sulla base dei bisogni e della tipologia di prestazione richiesta. In situazioni di particolare necessità, il servizio può essere erogato anche la domenica e nei giorni festivi previo accertamento dell'effettivo bisogno a cura del Servizio Sociale Comunale.

### 11. 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, alcuni standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard



si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte e 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 mobile 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 possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo.

Standard di qualità	Obiettivo
Tempi di attivazione del servizio	3 giorni nella modalità ordinaria 24 ore nella modalità urgente
Letture del bisogno e progettazione personalizzata	Progetto di assistenza calibrato sui bisogni di ogni cittadino
Tempi di elaborazione del Progetto di Assistenza individualizzato (previo periodo di osservazione sistemica)	Entra max 10 giorni dall'attivazione del servizio
Flessibilità e adattabilità del progetto assistenziale	Ogni PAI è sottoposto a riesame con cadenza trimestrale
Percentuale di obiettivi raggiunti definiti nel PAI al fine di prevenire o rallentare il disagio fisico e/o psichico	Almeno il 75% degli obiettivi sono raggiunti
Percentuale di utenti soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale (da rilevare previa indagine)	80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti
Comunicazione telefonica all'utente nel caso in cui il ritardo dell'operatrice supera i 15 minuti	Nel 100% dei casi
Attivazione del servizio anche nei giorni festivi, su richiesta e previa valutazione della gravità	Nel 100% dei casi
Percentuale di utenti soddisfatti della puntualità del servizio di trasporto/accompagnamento (da rilevare previa indagine)	75% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti
Comportamento morale, deontologicamente corretto e riservatezza degli operatori	Nessun reclamo su questa variabile
Preparazione professionale delle operatrici domiciliari	Piano di formazione annuale secondo carenze rilevate



Comportamento degli operatori

Puntualità, empatia, riservatezza, propensione all'ascolto

Attivazione processo di restituzione e informazione sull'esito dei reclami ricevuti dagli utenti e famigli

Risposta garantita al 100% dei reclami

Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio dal servizio

Max 3% del totale secondo rilevazioni reclami e questionari

Ogni anno il Servizio di assistenza domiciliare misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei Servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti all'utenza, ai Comuni e al Plus attraverso comunicazioni dedicate.

### **12. Gli strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini**

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario per la valutazione e il miglioramento del nostro lavoro. A tal fine adottiamo diverse forme di ascolto:

- Periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini e somministrazione di questionari;
- Analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
- Verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi e contenuti nella Carta dei Servizi;
- Periodiche telefonate all'utente/famiglia per sondare l'apprezzamento e la soddisfazione nei confronti dell'operatrice assegnata e del servizio in generale.

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio. Per consultare i documenti illustrativi gli esiti delle indagini di gradimento i cittadini interessati possono seguire diverse opzioni:

- Recarsi negli Uffici del Servizio Sociale professionale di residenza negli orari di apertura dello stesso;
- Chiedere telefonicamente, via fax, via mail copia del documento.



### 13. L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

Ogni servizio sociale dovrebbe ascoltare, accettare e registrare i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

**Segnalazione:** ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio; **Reclamo:** ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio; **Suggerimento:** ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione. Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati direttamente all'assistente domiciliare o alla Coordinatrice di Servizio o inviati per posta elettronica/ordinaria/fax riferendosi ai recapiti illustrati nel proseguo del documento.

### 14. La Certificazione di Qualità

Il Consorzio Network Etico e le Cooperative Sociali Alfa Beta e Isola Verde, con il fine di migliorare ulteriormente la propria capacità di soddisfare i requisiti dei servizi di cura e aiuta alla persona, hanno sviluppato un proprio sistema di gestione orientato alla qualità rappresentato da strumenti di controllo, procedure di lavoro, istruzioni operative. Quanto detto si traduce nel possesso della Certificazione di Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008, quale ulteriore fattore di garanzia nei confronti dei cittadini.





Il mantenimento della Certificazione di Qualità richiede un impegno costante e il continuo monitoraggio dei servizi erogati sul piano della qualità, della tracciabilità e soddisfazione dei cittadini. Annualmente le Cooperative sono sottoposte a verifica da parte di Ente esterno che ha il compito di valutare la conformità del Sistema Gestionale rispetto ai requisiti indicati dallo standard ISO 9001.



### 15. Diritti e Doveri

---

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 ogni utente secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
- Fornire alla persona un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- Evitare di accettare compensi o premi dagli utenti e dalle famiglie;
- Erogare le prestazioni in modo continuo e regolare.

L'utente da parte sua deve:

- Assumere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale 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;
- Pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste dal Comune di residenza;
- Attivare in misura adeguata le proprie risorse, vale a dire familiari, amici ecc.

### 16. Informazioni utili

---

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito al Servizio di assistenza domiciliare.

#### ***Cosa offre il Servizio di assistenza domiciliare?***

Il Servizio offre aiuto a domicilio nelle attività di igiene e cura del corpo (bagno, doccia, cura del piede, igiene intima, igiene orale), nell'aiuto domestico, accompagnamento e trasporto (ritiro della pensione, visite mediche...), preparazione pasti, sostegno



nell'espletamento di pratiche assistenziali o burocratiche varie, attività di segretariato sociale.

***Cosa devo fare per avere un aiuto di assistenza a casa?***

La prima cosa da fare è sottoscrivere la domanda di assistenza domiciliare presso il proprio Comune di residenza. Dopodiché, previa verifica del possesso dei requisiti richiesti per la fruizione del servizio, verrà concordato con Lei il tipo di aiuto più idoneo alla sua situazione.

***Mio padre/mia madre non esce di casa. Come fa a richiedere il servizio?***

Può richiederlo un familiare; seguirà comunque una visita domiciliare per conoscere il/la richiedente e l'ambiente in cui vive.

***Quanto costa il servizio?***

La tariffa è oraria e il costo varia da un minimo ad un massimo definiti ogni anno dal Comune di residenza. Il costo è proporzionale al reddito per cui, presentando la propria situazione reddituale e patrimoniale, la tariffa verrà calcolata di conseguenza.

***È possibile che sia sempre la stessa persona che viene ad aiutarmi?***

Questo non è possibile perché ogni operatore/trice si deve assentare per ferie, malattia, formazione professionale, ecc. Per questo Le verranno presentati due o al massimo tre operatori/trici che si sostituiscono tra loro. Costituisce comunque un nostro impegno dichiarato limitare per quanto possibile la rotazione del personale.

***Al massimo quante ore di assistenza al giorno possono essere concesse?***

Il Servizio concede prestazioni, più che ore di servizio. Finita la prestazione, per esempio finito di aiutare nell'igiene, l'operatrice se ne va. Spetta al Servizio Sociale Comunale la prima valutazione, la costante verifica del fabbisogno di prestazioni e la decisione sull'ammontare delle ore di prestazioni domiciliari. Salvo situazioni eccezionali, ad un utente potranno essere garantite settimanalmente fino ad un massimo di 12 ore di prestazione a domicilio.



***Se vengono due operatori contemporaneamente devo pagare doppio il servizio?***

No. Il costo è in base al tempo della prestazione e non al numero degli operatori.

***L'assistente domiciliare può farmi le punture?***

Le prestazioni sanitarie a domicilio vengono fornite, tramite richiesta del medico di base o dell'ospedale, dal servizio infermieristico territoriale. Le assistenti domiciliari possono eventualmente verificare che la terapia sia stata assunta regolarmente o segnalare al medico eventuali problematiche di tipo sanitario pertanto fare le punture non rientra nelle prestazioni contemplate dal servizio.

***Se vengo ricoverato perdo il diritto al servizio?***

No. L'utente o un familiare deve tuttavia avvisare il servizio e l'assistenza verrà sospesa fino al rientro a casa.

**17. Recapiti, informazioni utili e orario**

Per informazioni sul servizio, per inoltrare un reclamo o una segnalazione è possibile contattare la Coordinatrice del servizio di Assistenza Domiciliare.

Dott.ssa Roberta Cosseddu – Coordinatrice Assistente Sociale

Numero telefonico dedicato **393.9508194**

È inoltre possibile contattare il numero verde gratuito della Cooperativa Isola Verde – 800.926307.

Cooperativa Sociale Isola Verde  
Via Vivaldi snc, Iglesias (CI)



Tel. 0781.43315 Fax. 0781.257181  
isolaverdecoop@libero.it  
isolaverdecoop.iglesias@pec.it

Cooperativa Sociale Alfa Beta  
Via Santa Maria 218, Guspini (VS)



tel.070972435 - fax 0709783446  
info@cooperativasocialealfabeta.it  
cooperativasocialealfabeta@pec.it



18. Allegato 1 – Modulo per la raccolta dei reclami

 <p>RETE ETICA ITALIANA NETWORK ETICO ITALIA</p>	 <p>Isola Verde Ser. Coop. Sociale</p>	 <p>AlfaBeta COOPERATIVE SOCIALI</p>	<p><b>SCHEDA DI REGISTRAZIONE RECLAMI</b> Sistema di Gestione per la Qualità</p>	<p>Mod. Rev. 0 10.10.2015</p>
---	---	---	--	---------------------------------------

Dati sulla segnalazione

Data  Reclamo effettuato da Sig./Sig.ra  recapito

In qualità di  utente  familiare  operatore  medico  altro \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

Firma di chi inoltra il reclamo \_\_\_\_\_

SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA

Registra / Riceve la segnalazione  Ruolo

Modalità di ricevimento:  telefono  colloquio  email  fax  altro

Tipologia:  reclamo  segnalazione  suggerimento  apprezzamento  altro \_\_\_\_\_

Pertinenza del reclamo:  soggettivo  oggettivo

Azioni o rimedi da effettuare	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

Tempistiche di realizzazione  Responsabile dell'esecuzione

Modalità di risposta:  telefono  colloquio  email  fax  altro Risposta inoltrata  si  no

Responsabile dell'esecuzione  data

note	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

Data  Firma



19. Allegato 2 – Questionario soddisfazione cittadino

			<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE</b> <i>Sistema di Gestione per la Qualità</i>	Mod. Rev. 0 10.10.2015
---	---	---	---	------------------------------

Gentile cittadino

In Consorzio Network Etico e le Cooperative Alfa Beta e Isola Verde, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto e la qualità della suo percorso di assistenza, hanno predisposto il presente questionario di indagine. Le chiediamo gentilmente di compilarlo e consegnarlo alla sua operatrice di riferimento all'interno della busta fornita dopo averla chiusa.

Ringraziandola sin d'ora per l'attenzione prestata le porgiamo distinti saluti.

**Informazioni generali**

Chi compila il questionario?  utente del servizio  familiare Da quanti anni fruisce del servizio

Età utente  genere  M  F Professione svolta

**Valutazione del servizio:** Esprima il suo grado di soddisfazione considerando **1**=massima insoddisfazione e **10**=massima soddisfazione. Esprima il suo giudizio con un crocetta

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Tempi di attivazione del servizio	<input type="checkbox"/>									
2. Capacità comunicative e relazionali dell'operatrice	<input type="checkbox"/>									
3. Rispetto degli orari concordati e puntualità dell'operatrice	<input type="checkbox"/>									
4. Corrispondenza del monte orario rispetto alle Sue esigenze	<input type="checkbox"/>									
5. Capacità del servizio di adattarsi alle sue esigenze	<input type="checkbox"/>									
6. Riservatezza del servizio	<input type="checkbox"/>									
7. Capacità del servizio di rispondere a situazioni di urgenza	<input type="checkbox"/>									
8. Capacità del servizio di supportare i familiari	<input type="checkbox"/>									
9. Reperibilità dei referenti della Cooperativa	<input type="checkbox"/>									
10. Valutazione complessiva sul servizio	<input type="checkbox"/>									

Utilizzi il seguente spazio per darci un suggerimento, per segnalare gli aspetti che gradisce di più e quelli che invece possono essere migliorati:

---



---



---



---

Grazie per il suo contributo

Il presente Questionario è anonimo: il Consorzio NET utilizzerà le informazioni raccolte al solo fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri utenti secondo quanto previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001 e in ottemperanza al DLg 196/2003 sulla privacy.

