



Dasa-Ragister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

“LAVORO E PROGRESSO 93”

SOC. COOP. SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

Sommario

1 - NOTA INTRODUTTIVA	3
2 - COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
3 - LA QUALITÀ	5
4 - I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
5 - PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	6
5.1 - DATI IDENTIFICATIVI	6
5.2 ISCRIZIONE AI REGISTRI REGIONALI	7
6 - STRUTTURA INTERNA	7
6.1 - ORGANIGRAMMA NOMINATIVO	8
6.1.2 - ACRONIMI UTILIZZATI	8
6.2 - DOTAZIONE ORGANICA	9
7 - BREVE STORIA DELLA COOPERATIVA	9
7.1 - BREVE DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ PREGRESSA DELLA COOPERATIVA	9
7.2 - SERVIZI ATTUALMENTE EROGATI	10
7.2.1 - SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E EDUCATIVA MINORI	11
7.2.2 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE	Errore. Il segnalibro non è definito.
7.2.3. - SERVIZIO DI INTEGRAZIONE E ASSISTENZA SCOLASTICA AGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI	Errore. Il segnalibro non è definito.
8 - PROGRAMMI FUTURI	Errore. Il segnalibro non è definito.
9 - DIRITTI DEGLI UTENTI	18
10 - DOVERI DELL'UTENTE	19
11 - RECLAMI	21
Allegato - MODULO SUGGERIMENTI – RECLAMI	21



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

1 - NOTA INTRODUTTIVA

Questo documento è stato realizzato per consentire ai clienti/utenti una conoscenza approfondita dei servizi offerti dalla Cooperativa e degli impegni assunti per poter assicurare i più alti livelli di qualità. La carta è intesa anche come strumento di guida nella scelta della struttura più adeguata alle esigenze e aspettative degli utenti e garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.

La Carta dei Servizi è un documento attraverso cui l'ente erogatore di servizi esplicita i suoi orientamenti dichiarando altresì la tipologia di servizi e le modalità di erogazione degli stessi.

La presente Carta ha la finalità di informare i clienti/utenti-utenti dei servizi che la Cooperativa LAVORO E PROGRESSO 93 realizza: infatti, solo attraverso l'informazione, precisa, puntuale ed aggiornata, la persona nella sua posizione di cittadino/utente può esercitare il suo ruolo attivo nella realizzazione del servizio, enunciando l'esigibilità dei diritti.

2 - COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e la cooperativa che eroga il servizio; è stata introdotta dalla Legge 328/2000 che, all'Art. 13, prevede la realizzazione di una Carta dei Servizi in cui sono definiti:”i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che ne rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.”.:

Questa carta dei servizi, risponde, inoltre, ai principi fondamentali della Legge Regionale 17/2003 e alla successiva Legge Regionale 19/2006 articolo 58. comma 2

Essa ha lo scopo preciso di:

- a. tutelare il diritto degli utenti e dei clienti;
- b. tutelare l'immagine della cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l'attività, e quelli assicurati per capacità professionali della cooperativa e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto, o a pagamento con le relative modalità;
- c. promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla



trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite, i servizi resi. Il documento contiene informazioni su:

1. servizi forniti;
2. le modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
3. gli standard di qualità cui la Cooperativa intende uniformarsi.

La Cooperativa LAVORO E PROGRESSO 93, s'impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che la cooperativa sottoscrive con il cliente/utente al fine di:

1. migliorare costantemente i servizi resi;
2. valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
3. descrivere come intende espletare i servizi;
4. instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema.

È un documento di carattere generale che, facendo propri i contenuti della Legge 273 dell'11.7.1995, è destinato a modificare radicalmente il rapporto tra l'organizzazione ed i clienti/utenti, non più soltanto e semplicemente fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti.

In una tale ottica l'organizzazione, nell'adottare la Carta dei Servizi, si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i clienti/utenti, i quali, a loro volta, chiedono che siano rispettate le loro legittime attese.

Con la Carta vengono individuati specifici fattori di qualità del servizio; tali standard potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative dei clienti/utenti, confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno della cooperativa a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri lavoratori: il cliente/utente potrà raffrontare la propria esperienza con gli impegni assunti dalla Cooperativa e, qualora ritenga che questi siano stati disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali l'Organizzazione fornirà precise ed esaurienti risposte.

Per il cliente, che è posto al centro degli interessi e delle attività della cooperativa, si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi dell'Organizzazione e, soprattutto, per controllarne l'effettiva attuazione.



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

3 - LA QUALITÀ

In virtù di quanto sopra esposto, la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 del proprio Sistema di Gestione per la Qualità con l'Ente di Certificazione Dasa-Rägister S.p.A, relativamente al settore EA 38f per le seguenti attività, aventi come oggetto:

- Erogazione di servizi di assistenza domiciliare rivolti ad anziani, disabili e minori
- Erogazione di servizi di assistenza scolastica rivolta ai diversamente abili
- Erogazione di servizi di mediazione familiare presso strutture della committenza (Centro per la famiglia) e servizi di sostegno in ambito di affido familiare.

4 - I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa LAVORO E PROGRESSO 93 nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24.01.1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, nel rispetto di una progettualità individuale strutturata a monte sulla base di esigenze e bisogni di ogni singolo utente e mantenendo sempre l'attenzione al pieno rispetto della dignità della persona.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere d'imparzialità, obiettività e di giustizia. Per tutti gli utenti è garantito il rispetto della propria privacy e della propria dignità.
- **Partecipazione:** la Cooperativa, nel gestire i vari servizi nell'ottica del miglioramento continuo, si impegna a raccogliere, in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione/ecc., sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe d'ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste dei beneficiari.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri d'efficienza ed efficacia.

La Cooperativa Sociale LAVORO E PROGRESSO 93 si impegna inoltre a:

- Fornire servizi efficaci ed efficienti: i servizi devono corrispondere alle aspettative dei clienti/utenti, garantendo nel frattempo un'utilizzazione efficiente delle risorse.



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

- Assicurare la continuità dei servizi: continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.
- Verificare i risultati ottenuti misurando continuamente le prestazioni e avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.
- Migliorare continuamente le prestazioni: tutta la Cooperativa è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.
- Garantire la sicurezza: la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei clienti/utenti costituiscono un impegno primario.
- Informare in modo esauriente: i clienti/utenti hanno diritto d'accesso agli atti e alle informazioni che li riguardano. La Cooperativa si impegna a far sì che gli strumenti d'informazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.
- Ascoltare e tutelare i clienti/utenti: appositi canali sono messi a disposizione per comunicare reclami.
- Correggere rapidamente gli errori ed evitarne il ripetersi: la cooperativa si impegna a rimediare rapidamente ed a imparare dai propri errori.

5 - PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

5.1 - DATI IDENTIFICATIVI

Denominazione: “LAVORO E PROGRESSO 93” Soc. Coop. Sociale ONLUS

Data di costituzione: 21-05-1993; Iscritta nell'Albo delle Cooperative Sociali della Regione Puglia nella sezione A, con Atto n°: 986 del 18-12-2008, Ordine n°: 641

Sede Legale: Via Sicilia n. 34 - 72100 BRINDISI

Tel./Fax 0831 431385

Cell. 392 9969980

Cell. 346 7343478

Codice Fiscale: 01536900747

Partita IVA: 01536900747

e-mail: lavoroeprogesso93@gmail.com

PEC: lavoroeprogesso@pec.confcooperative.it

WEB: <http://www.lavoroeprogesso93.it>

Unità Locali:



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

- San Pietro V.co (BR). via Torchiarolo (BR);
- Cellino San Marco via Galileo Galilei (BR);
- Torchiarolo via Tripoli (BR);
- Avetrana via Mazzini, 68 (TA)
- Brindisi, Via Grazia Balsamo n. 19

5.2 ISCRIZIONE AI REGISTRI REGIONALI

Iscritta nei seguenti registri delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate ai:

- Minori per i Servizi educativi per il tempo libero (art. 103 del R. Reg n.4/2007) con determinazione della Regione Puglia n. 295 del 15/04/2014;
- Disabili per il Servizio per l'Integrazione scolastica ed extrascolastica dei diversamente abili (art. 92 Reg reg. n.4/2007) con determinazione della Regione Puglia n. 296 del 15/04/2014;
- Minori, ai Disabili, e agli Anziani per il Servizio di Assistenza Domiciliare (art. 87 R.r. n.4/07) con determinazione della Regione Puglia n. 722 del 26/07/2013;
- Minori per il Servizio di educazione familiare per l'infanzia o Servizio per l'infanzia a domicilio con determinazione della Regione Puglia n. 13 del 08/01/2014.

6 - STRUTTURA INTERNA

Consiglio di Amministrazione:

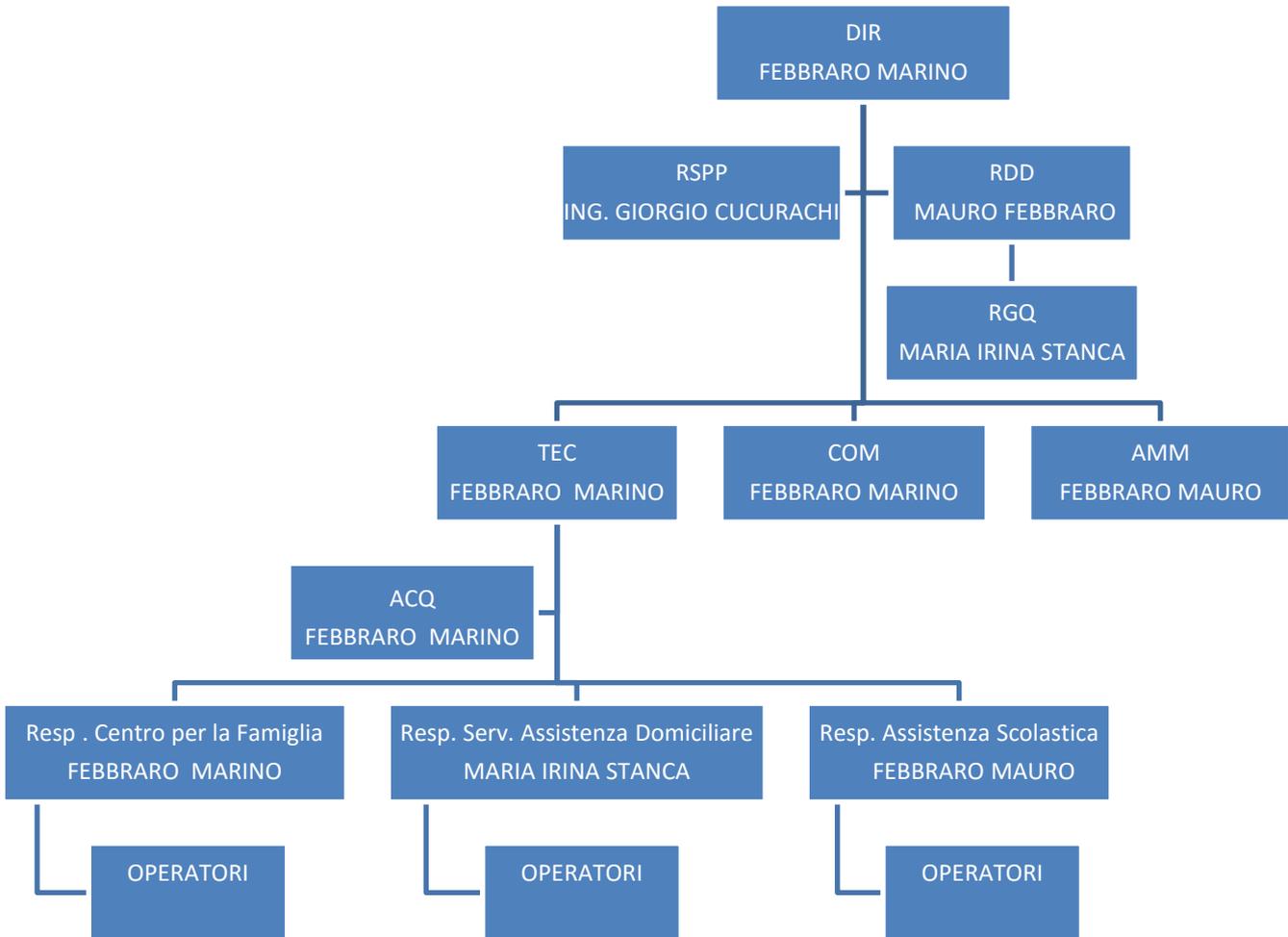
Presidente: Marino Febbraro

Vice Presidente: Elia Lucia

Consigliere: De Lorenzo Marilena



6.1 - ORGANIGRAMMA NOMINATIVO



6.1.2 - ACRONIMI UTILIZZATI

DIR: Direzione (Presidenza)

RSPP: Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

RDD: Rappresentante della Direzione per la Qualità

RGQ: Responsabile Gestione Qualità

TEC: Responsabile Tecnico

ACQ: Responsabile Acquisti

AMM: Responsabile Amministrativo

COM: Responsabile Commerciale, Comunicazione e Marketing



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

6.2 - DOTAZIONE ORGANICA

La dotazione organica della Coop è in continua evoluzione, in quanto dipendente dai servizi gestiti; tuttavia, nel momento in cui viene redatta la presente Carta dei Servizi, risulta così strutturata:

Personale Amministrativo: n. 6 unità

Personale socio assistenziale ed educativo: n. 83 unità.

7 - BREVE STORIA DELLA COOPERATIVA

La cooperativa è stata costituita nel 1993 come cooperativa lavoro.

Nel 2003 si trasforma in cooperativa sociale ONLUS di tipo B svolgendo servizi di: volantinaggio, cimiteriali, pulizie stradali e dei locali nel comune di Cellino San Marco. Contemporaneamente si è svolto sempre per conto del comune di Cellino San Marco il servizio di assistenza domiciliare a persone disabili. Nel dicembre 2008 la cooperativa decide di dare una svolta cambiando il Presidente e contemporaneamente il profilo della cooperativa, trasformandola da cooperativa O.N.L.U.S. di tipo B a tipo A.

Dal dicembre 2008 la cooperativa svolge con la soddisfazione degli ambiti dei Comuni, del personale e degli utenti i servizi di:

- Assistenza domiciliare territoriale disabili;
- Assistenza domiciliare territoriale anziani;
- Assistenza domiciliare territoriale minori;
- Assistenza scolastica agli alunni diversamente abili;
- Gestione centri famiglia.

La cooperativa si sta attivando sempre più a professionalizzare il proprio staff per offrire un servizio sempre più qualificato.

7.1 - BREVE DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ PREGRESSA DELLA COOPERATIVA

Per conto dell'Ambito BR4 ha realizzato numerose attività rivolte a disabili, anziani, donne in difficoltà.

Particolare attenzione è stata posta alla realizzazione di iniziative rivolte ai minori nel campo della prevenzione del disagio minorile, dei disturbi della sfera affettiva, dell'alimentazione e delle dipendenze.

Attraverso progetti nelle scuole, sono stati attivati sportelli d'ascolto, seminari di sensibilizzazione su tematiche di attualità, azioni di sostegno alle famiglie, studi e ricerche.



Negli ultimi anni, la cooperativa ha investito risorse nel settore della formazione ed adeguamento delle competenze del proprio personale, in particolar modo degli operatori impegnati nell'assistenza Educativa Specialistica.

Di seguito, elenco dei servizi erogati:

1. Ambito BR4 di Mesagne. Assistenza Domiciliare Integrata e Porta Unica di Accesso dal 2 febbraio 2015;
2. Comune di Brindisi, Centro per la Famiglia – Servizio Mediazione Familiare dal 15 giugno 2013 al 7 luglio 2015;
3. Comune di Brindisi, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 23 aprile 2012 al 30 giugno 2015;
4. Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 01 Aprile 2011 ad oggi;
5. Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare Anziani, dal 15 Dicembre 2008 ad oggi;
6. Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare Diversamente Abili, dal mese di Dicembre 2008 ad oggi;
7. Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare ai Minori, dal 01 Aprile 2009 al 28 febbraio 2015;
8. Comune di S. Pietro Vernotico, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 17 Gennaio 2011 al 31 Marzo 2011;
9. Comune di Cellino S. Marco, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 08 Ottobre 2007 al 31 Marzo 2011;
10. Comune di Squinzano, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 01 Ottobre 2009 al 30 Giugno 2011;
11. Comuni di Mesagne e San Pietro V.co, Gestione di n.2 Centri per la Famiglia, dal 01 Aprile 2009 al 31 agosto 2010;
12. Comune di Avetrana, Gestione di n.1 Centri per la Famiglia, dal 24 Maggio 2011 al 31 Dicembre 2011;
13. Comune di Cellino S. Marco, Assistenza Domiciliare Disabili Gravi, dal 30 Maggio 2004 al 30 Giugno 2004 e dal 12 Settembre 2005 al 21 Giugno 2007;
14. Comune di Campi Salentina, Integrazione scolastica ad alunni diversamente abili, da Ottobre 2011 a Maggio 2012 e da Ottobre 2012 a Maggio 2013.

7.2 - SERVIZI ATTUALMENTE EROGATI

Attualmente la Cooperativa eroga i seguenti servizi in convenzione con i seguenti Enti Pubblici:



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

1. Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 01 Aprile 2011 ad oggi;
2. Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare Anziani, dal 15 Dicembre 2008 ad oggi;
3. Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare Diversamente Abili, dal mese di Dicembre 2008 ad oggi;
4. Ambito BR4 di Mesagne. Assistenza Domiciliare Integrata e Porta Unica di Accesso dal 2 febbraio 2015

7.3 - SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE (art. 87 Reg. Reg. n. 4/2007)

Tipologia / Carattere

Il servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.) consiste in interventi da fornire agli utenti al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali.

Prestazioni/Metodologia

Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale che si articolano per aree di bisogno in assistenza domiciliare per minori e famiglie, assistenza domiciliare per diversamente abili, assistenza domiciliare per anziani. Sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle di sostegno alla funzione educativa genitoriale, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone anziane e parzialmente non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita. Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di diversamente abili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di minori in affidamento, di anziani.

Linee guida del servizio

Rete relazionale primaria

Il Servizio è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare, ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e autonomie esistenti.

Condivisione



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

Il Servizio riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.

Attenzione ai vincoli

Il Servizio, nel programmare l'intervento di aiuto, valuta anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che il congiunto comporta.

Integrazione

Il Servizio prevede:

- l'integrazione con gli altri servizi sanitari, sociali e socio-sanitari (Centri diurni, Case Protette, Residenze Sanitarie Assistite, assegno di cura)
- il coinvolgimento di diverse figure professionali: Assistente Sociale, Medico di Medicina Generale, Responsabile Attività Assistenziali, Infermiere, Assistenti di Base.

L'obiettivo è soddisfare in modo congruente i bisogni di tutela domiciliare e di sostegno alla famiglia e costruire, attraverso una valutazione congiunta, un piano assistenziale adeguato ai bisogni dei singoli utenti.

Continuità assistenziale

L'organizzazione del Servizio favorisce un rapporto fiduciario fra utente e operatori, evitando frequenti rotazioni di personale.

Solidarietà extra-familiare

Il Servizio promuove e favorisce l'attivazione di forme di solidarietà nella comunità, al fine di meglio rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone più deboli.

Il Piano Assistenziale Individualizzato

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte (può essere prevista anche la partecipazione di figure sanitarie appartenenti al servizio di medicina di base o altri servizi specialistici).

Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

- L'attività complessiva del Servizio è monitorata mensilmente, in sede di équipe, al fine di:
 - adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza
 - confrontarsi su temi di interesse generale per il Servizio
 - programmare attività di socializzazione e contatti con la rete di solidarietà della comunità,



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

- verificare i progetti di aiuto in atto.

Interventi di Assistenza Domiciliare

Il Piano Assistenziale Individualizzato può prevedere i seguenti interventi:

- aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa: il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene per la pulizia ordinaria dell'alloggio al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenere o recuperare autonomia;
- aiuto nell'igiene personale: l'intervento ha come obiettivo favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima della persona, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona e ai familiari;
- mobilitazione gli Addetti di Base affiancano il Fisioterapista con attività di mobilitazione degli arti colpiti da patologia al fine di mantenerne o recuperare la funzionalità;
- cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene:

- per l'acquisto degli alimenti, quando la persona non è in grado di procurarseli autonomamente oppure quando è necessario contenere e/o aiutare nell'organizzazione degli acquisti (quantità/qualità)
- per la preparazione o fornitura del pasto, quando non è possibile coinvolgere l'utente o i familiari nella preparazione del pasto o nel caso in cui la cucina non sia idonea • contatti con i medici e accompagnamento ai presidi sanitari

Il Medico di Medicina Generale è l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari.

Previo consenso dell'utente, ci si rivolge al medico per riferire o reperire informazioni riguardanti le condizioni di salute, per le ricette dei farmaci in uso, per le richieste di ausili, presidi e visite specialistiche

- aiuto nell'integrazione sociale: valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino
- accompagnamenti: è prevista la possibilità che l'utente possa essere accompagnato, in semplici passeggiate o presso parenti e/o amici, per mantenere le sue relazioni sociali



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

Telesoccorso e Teleassistenza

Gli utenti dell'Assistenza Domiciliare possono accedere, su valutazione dell'assistente sociale e senza costi aggiuntivi, al Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza.

Organizzazione del Servizio

Il Servizio è costituito da:

- un ufficio centrale di coordinamento tecnico-amministrativo

L'ufficio relazioni con il pubblico: - raccoglie suggerimenti ed osservazioni, - gestisce reclami e segnalazioni. È aperto dalle 8:45 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì, non festivi. Chiusura: giovedì pomeriggio. Il servizio di segreteria è di reperibilità telefonica.

Per la gestione di tutti gli aspetti di segreteria, attivazione dei buoni servizio, richiesta di informazioni, la segreteria funziona dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.30. Negli orari di chiusura è attiva una segreteria telefonica. La reperibilità telefonica è garantita dal care manager, 7 giorni alla settimana dalle ore 9.00 alle ore 18.00 contattando il numero di cell. 3939504647 – 3929969980.

Personale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare prevede il coinvolgimento di diverse figure professionali:

- in sede centrale, con funzioni di programmazione e controllo, opera la Direzione coadiuvata dall'Ufficio Tecnico e Amministrativo
- in sede decentrata, operano:
 - coordinatore sociale
 - Operatore sociosanitario (OSS)
 - Figure professionali di assistenza alla persona, con specifica formazione in relazione alle diverse aree di bisogno (OSA - OTA –ADEST - NUOVI ASSISTENTI FAMILIARI)

Orario di apertura del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo:

- dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 21.00 nei giorni feriali e su richiesta nei giorni festivi in base alle necessità assistenziali.



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

Accesso al servizio

L'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare avviene attraverso la Unità di Valutazione multidimensionale, di cui all'art. 59, comma 4, della legge regionale n. 19/2006.

I destinatari degli interventi e dei servizi socio-assistenziali sono persone di qualsiasi età, sesso, condizione economica, culturale, politica, sociale, sole o inserite in nuclei familiari.

Criteri d'accesso

L'accesso è definito da una valutazione professionale che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona:

- condizione abitativa
- autonomia nelle attività quotidiane
- comportamenti
- risorse e vincoli della rete parentale e sociale
- condizione socio-economica dell'utente, dell'eventuale coniuge e del nucleo familiare dei figli.

La valutazione di tali aspetti si traduce nell'attribuzione di un punteggio.

L'équipe territoriale, composta da Assistente Sociale e Responsabile Attività Assistenziali definisce, anche sulla base di tale punteggio, le priorità di ammissione.

In base alle indicazioni contenute nel Piano Regionale delle Politiche Sociali, nella L. R. n. 19/06 e nel Regolamento Regionale n. 4/2007 accedono prioritariamente ai servizi ed alle prestazioni i cittadini in condizione di fragilità per la presenza di difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, i soggetti con disabilità fisica, psichica o sensoriale, i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, i minori di anni 14 e gli anziani ultrasessantacinquenni e/o non autosufficienti.

Salvo quanto disposto dai precedenti commi, l'accesso alle prestazioni sociali agevolate e ai servizi a domanda individuale è disposto sulla base della valutazione della situazione economica dei soggetti e dei nuclei familiari che ne fanno richiesta. Per prestazioni sociali agevolate si intendono le prestazioni non destinate alla generalità dei soggetti o comunque collegate, nella misura o nel costo, a determinate situazioni economiche; i servizi a domanda individuale sono quelli che si attivano su richiesta dell'interessato.

Modalità di accesso



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 Cds

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), si rivolge all'assistente sociale, previo appuntamento presso il Comune o l'ambito territoriale in cui è residente.

L'Assistente Sociale valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata.

Qualora venga ipotizzato l'attivazione del SAD, entro 8 giorni dal colloquio, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare insieme al Responsabile Attività Assistenziali per:

- approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive - offrire informazioni sul Servizio di aiuto domiciliare
- concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento
- raccogliere la documentazione economica ai fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del Servizio.

Entro 7 giorni dalla visita domiciliare, l'assistente sociale, tramite apposita lettera, comunica all'utente i tempi di attivazione del Servizio e il preventivo di spesa redatto dall'Ufficio Amministrativo.

Qualora i tempi di attesa non corrispondessero al bisogno presentato, l'Assistente Sociale responsabile del caso informa l'interessato e concorda insieme a lui un piano d'intervento alternativo.

Iter amministrativo

Entro il termine di 30 giorni dall'attivazione del Servizio, l'utente o chi ne ha titolo dovrà sottoscrivere l'impegnativa al pagamento utilizzando l'apposito modulo.

Qualora l'utente non intenda sottoscrivere l'impegnativa, entro il termine fissato, il Servizio verrà sospeso.

Cessazione del servizio

In caso di cessazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, il Responsabile Attività Assistenziali, entro 5 giorni dalla data dell'ultimo intervento, invia la comunicazione all'Ufficio Amministrativo centrale che provvederà a formalizzare la cessazione.

Costo del servizio

Tariffa oraria

La prestazione può essere acquisita a domanda individuale da parte della famiglia, accedendo al soggetto erogatore autorizzato al funzionamento e accreditato (cioè iscritto nel Catalogo Regionale dell'Offerta).



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

Le tariffe applicate sono quelle di riferimento regionali pubblicate su BUR PUGLIA n. 88 del 23-06-2015, su equipie di 30 utenti, e SONO LE SEGUENTI:

- Tariffa di riferimento SAD (ex art. 87 Reg. R. n. 4/2007 e s.m.i.) per ora erogata all'utente Euro 18,36
- Tariffa di riferimento SAD - ADI (prestazioni "OSS") a domanda individuale per ora erogata all'utente Euro 18,45.

Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti

La Regione Puglia sostiene la domanda di servizi socio-assistenziali e socioeducativi-riabilitativi per disabili e anziani non autosufficienti attraverso il riconoscimento di buoni per l'acquisto di servizi.

Lo strumento del "Il Buono Servizio", si è connotato come un titolo per l'acquisto di servizi a domanda individuale, che in presenza di determinati requisiti soggettivi del nucleo familiare e del richiedente, dà diritto ad un abbattimento della tariffa applicata (esclusa l'applicazione di una franchigia), progressivamente decrescente rispetto all'ISEE del nucleo familiare ovvero del solo assistito.

La misura "Buono Servizio" si avvale delle caratteristiche funzionali e operative di una piattaforma informatica accessibile dal portale dell'Assessorato al Welfare <http://pugliasociale.regione.puglia.it> che supporta sia la gestione del Catalogo di offerta dei servizi, sia la presentazione delle domande da parte delle famiglie e dei cittadini portatori di bisogno sociale, nonché la fase di monitoraggio e rendicontazione della spesa connessa alle prestazioni erogate.

I requisiti di ammissibilità al beneficio sono i seguenti:

- a. Residenza in Puglia (del referente del nucleo familiare e del beneficiario finale dei servizi richiesti);
- b. Appropriatelyzza della prestazione richiesta:

per prestazioni socio-assistenziali presenza di un bisogno socio assistenziale connesso alla condizione di disabilità lieve o di anzianità, da attestarsi mediante la documentazione di seguito indicata:

- Scheda di Valutazione Sociale del caso (in originale o copia conforme agli originali), elaborata dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dell'ambito territoriale in cui è residente il richiedente del buono servizio che, a seguito della relativa domanda di accesso presentata dall'utente, individui gli obiettivi di inclusione e le prestazioni necessarie al conseguimento degli stessi e dichiara l'appropriatelyzza della presa in carico rispetto ai bisogni e alle caratteristiche del richiedente, nonché le specifiche quantità di prestazioni prescritte (num. giorni/settimana, num. ore/giorno ecc.);



- ISEE non superiore a € 40.000,00 .

L'entità della compartecipazione al pagamento della tariffa applicata da parte del nucleo familiare, in relazione alle condizioni economiche, così come rilevano da attestazione ISEE regolarmente rilasciata ed in corso di validità, è così determinata:

Per servizi domiciliari SAD (art. 87) e ADI (art. 88)	
FASCE DI VALORE ISEE	QUOTA DI COMPARTECIPAZIONE A CARICO DEL BENEFICIARIO
Da € 0,00 a € 2.000,00	Esente da compartecipazione
Da € 2.001,00 a € 7.500,00	5% del valore residuo della tariffa
Da € 7.500,00 a € 10.000,00	10% del valore residuo della tariffa
Da € 10.001,00 a € 15.000,00	15% del valore residuo della tariffa
Da € 15.001,00 a € 20.000,00	20% del valore residuo della tariffa
Da € 20.001,00 a € 25.000,00	25% del valore residuo della tariffa
Da € 25.001,00 a € 30.000,00	30% del valore residuo della tariffa
Da € 30.001,00 a € 35.000,00	35% del valore residuo della tariffa
Da € 35.001,00 a € 40.000,00	40% del valore residuo della tariffa

Gli utenti che intendono partecipare ai progetti riabilitativi dovranno presentare formale richiesta e documentazione fiscale (Mod. ISEE del nucleo familiare), al Comune Capofila dell'Ambito Territoriale.

9 - DIRITTI DELL'UTENTE

Il rapporto tra l'utente, i familiari e la Cooperativa, è caratterizzato da reciprocità: la Carta dei Servizi rappresenta un complesso di vicendevoli diritti e doveri.

I diritti fondamentali dell'utente sono:

- Diritto alla privacy (legge n.196/2003) fin dal primo contatto;
- Diritto alla conoscenza delle procedure e dei documenti che lo riguardano;



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

- Diritto ad un progetto personalizzato;
- Diritto ad essere rispettato;
- Diritto di presentare reclami.

10 - DOVERI DELL'UTENTE

I doveri fondamentali dell'utente sono:

- rispetto del personale operante favorendo al massimo il loro lavoro riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore;
- comportamento civile, corretto, disponibile;
- collaborazione con gli operatori e impegno a non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità della Cooperativa.

MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

Ogni utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può formulare proposte e suggerimenti e inoltrare critiche e reclami. Ogni utente ha diritto: alla Personalizzazione, all'Integrazione, all'Eguaglianza, all'Imparzialità, al Rispetto, alla Continuità, all'Informazione e alla Partecipazione. I minori, i giovani e le famiglie sono coinvolti nella pianificazione sono coinvolti nella pianificazione degli interventi individuali e delle attività collettive. Essi hanno a disposizione validi strumenti a garanzia dell'accessibilità dell'offerta e del coinvolgimento, nello specifico:

- La presente Carta dei Servizi, per una visione chiara del proponente e dei servizi
- Materiale pubblicitario: brochure, flyers e locandine
- Visite in struttura
- Segreteria aperta dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 18.00 durante il periodo invernale e dalle 9.00 alle 12.00 durante il periodo estivo
- Contatti: tel 3939504647 – 3929969980 mail: lavoroeprogresso93@gmail.com



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

3 CdS

Qualità del servizio

Verifiche di gradimento

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, il Servizio di Assistenza Domiciliare attiva strumenti di partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni interessate attraverso confronti diretti o sondaggi di gradimento.

Nel servizio, adeguato spazio è dato ad un disegno di valutazione che consente di verificare costantemente i livelli di qualità, efficienza ed efficacia delle prestazioni e del servizio, rispetto agli obiettivi prefissati e alle aspettative degli utenti beneficiari. Il sistema di monitoraggio rispetta lo standard delle norme UNI EN ISO 9001:2008 e utilizza i seguenti strumenti di rilevazione periodica:

VALUTAZIONE DELLE CARATTERISTICHE SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE.

1. Dia una valutazione del trattamento ricevuto a domicilio?
 insufficiente sufficiente buono ottimo
2. Ritieni che il personale abbia mostrato riguardo e/o rispetto per la sua persona?
 sempre spesso raramente mai
3. Il personale si rivolge parlando sempre in maniera comprensiva e cortese?:
 sempre spesso raramente mai



Rev. 04 del 30-09-2015

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

11 – RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI

I reclami del cliente/utente sono gestiti dai coordinatori dei servizi, dal coordinatore tecnico e dal Presidente con la collaborazione della funzione Gestione Qualità.

Le rimostranze possono pervenire tramite comunicazione telefonica, personalmente, o per iscritto, utilizzando anche l'apposito modulo allegato "MODULO SUGGERIMENTI-RECLAMI" messo a disposizione presso ogni centro gestito. Per la trasmissione e la registrazione dei reclami è possibile anche telefonare in sede dalle ore 9:30 alle ore 12:30 dal Lunedì al Venerdì

Il personale che riceve il reclamo provvederà a seguire la procedura relativa, a norma dell'assicurazione qualità se è di sua competenza: il servizio dichiarato inefficiente o non valido dal cliente viene analizzato dalla funzione Gestione Qualità, al fine di individuarne l'origine ed i motivi della non rilevazione nelle fasi di controllo previste. Le cause del reclamo ed i risultati delle indagini, sono registrati su apposita modulistica interna.

La funzione Gestione Qualità e/o il Presidente decidono, in collaborazione con le altre funzioni aziendali coinvolte, le opportune azioni correttive per prevenire il ripetersi del problema.

Allegato - MODULO SUGGERIMENTI – RECLAMI

Suggerimento:

Reclamo:

Data di compilazione della scheda: _____

Compilare la parte sottostante per ricevere una risposta

Cognome _____ Nome _____

Via _____ Città _____

Telefono _____ e-mail _____

Parte riservata alla cooperativa.

Ricevuto il: _____ da: _____

Firma _____



Per la risposta, si trasmette la segnalazione a:

- Responsabile Tecnico (TEC)**
- responsabili servizio**
- Direzione (DIR)**
- Responsabile Gestione Qualità (RGQ)**
- Altri** _____

Eventuali note aggiuntive _____

Trasmessa da _____ il _____

Firma _____

Azione attivata : _____

Risposta fornita per mezzo di:

- comunicazione telefonica
- comunicazione scritta
- risposta verbale

Data risposta _____ Firma leggibile dell'incaricato alla risposta: _____