

**COOPERATIVA SOCIALE**  
**L'ASSISTENZA**  
**VIA LUIGINO BELLU N.23**  
**09070 RIOLA SARDO**

# **CARTA DEI SERVIZI DOMICILIARI**

Servizi di assistenza domiciliare e fornitura di pasti caldi a domicilio



**ENTE GESTORE**

**PLUS DEL DISTRETTO SOCIOSANITARIO DI ORISTANO**

## SOMMARIO



▶ Presentazione.....	pagina 1
▶ Chi eroga il servizio.....	pagina 1
▶ Chi siamo.....	pagine 1-2
▶ Dove e come raggiungerci.....	pagina 2
▶ Che cosa sono i Servizi Domiciliari.....	pagine 2-3
▶ Destinatari dei servizi.....	pagina 3
▶ Modalità di accesso ai servizi.....	pagina 3
▶ Modalità di avvio dei servizi.....	pagine 3-4
▶ Giorni e orari dei servizi.....	pagina 4
▶ Prestazioni di base .....	pagine 4-6
▶ Prestazioni accessorie.....	pagina 6
▶ Offerte migliorative.....	pagina 7
▶ Il buono di servizio.....	pagina 7
▶ Tariffe.....	pagina 8
▶ Standard di valutazione della qualità.....	pagine 8-9
▶ Reclami.....	pagina 9
▶ Privacy.....	pagina 9
▶ Codice etico e impegno verso i cittadini.....	pagine 9-10

## ► PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi Domiciliari nasce per rendere visibili i servizi di assistenza domiciliare e di fornitura di pasti caldi a domicilio erogati dalla Cooperativa Sociale "L'Assistenza" nel territorio del Piano Locale Unitario dei servizi alla Persona (PLUS) del Distretto sociosanitario di Oristano.

A tal fine, contiene informazioni relative agli operatori referenti, alle modalità di accesso e agli orari dei servizi domiciliari.

La Carta dei Servizi Domiciliari viene consegnata all'Ufficio di Piano del Distretto sociosanitario di Oristano presso il Comune di Oristano e messa a disposizione in ogni Comune afferente al predetto Distretto e negli uffici amministrativi della Cooperativa siti a Riola Sardo in Via Luigino Bellu n.23.

## ► CHI EROGA IL SERVIZIO

I servizi domiciliari sono previsti dal PLUS (Piano Locale Unitario dei servizi alla persona) di Oristano attraverso l'affidamento degli interventi ad alcune ditte accreditate, tra cui la Cooperativa Sociale "L'Assistenza". I cittadini possono scegliere a quale delle ditte accreditate e inserite nella lista preparata dal PLUS, affidare l'intervento di cui hanno bisogno.

## ► CHI SIAMO

La nostra è una Cooperativa Sociale di tipo A radicata nella provincia di Oristano, con sede a Riola Sardo, che progetta e gestisce servizi socio assistenziali e di fornitura di pasti caldi a domicilio dal 1987.

Dall'anno di nascita della Cooperativa ad opera di un gruppo di giovani donne, ad oggi, il nostro lavoro si caratterizza per la costante crescita professionale degli operatori nella gestione dei servizi socio assistenziali destinati alle persone fragili.

Le figure professionali impegnate nel **servizio di assistenza domiciliare** ricomprendono:

- n.1 Coordinatore con esperienza nella gestione del servizio di assistenza domiciliare da 28 anni,
- n. 7 Operatori Socio Sanitari,
- n. 1 Operatore con qualifica di Operatore Socio Sanitario Specializzato,
- n. 3 Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari,
- n. 1 Operatore con qualifica professionale di Cuoco.

Le figure professionali di base impegnate nel **servizio di fornitura pasti caldi a domicilio** ricomprendono:

- 1 Coordinatore con esperienza nella gestione di servizi di pasti a domicilio da 28 anni,

- 1 Operatore con qualifica professionale di Cuoco,
- 1 Operatore generico per il trasporto e la consegna dei pasti.

Possono inoltre essere previsti, sia in termini numerici che di specializzazione tecnica operatori aggiuntivi messi a disposizione dalla Cooperativa per integrare e migliorare il servizio complessivo reso all'utenza.

## ► DOVE E COME RAGGIUNGERCI

Ragione Sociale: **Cooperativa Sociale "L'Assistenza"** (SOC.COOP.ONLUS)

Sede legale e amministrativa: **Via Luigino Bellu n. 23, 09070, Riola Sardo (OR)**

Coordinatore dei Servizi Domiciliari: **Maria Licia Mocci**

Giorni e orari di reperibilità: 24 ore su 24

Telefono: **3471138036** Fax: **1786031322**

E-mail: **moccimarialicia@tiscali.it** Indirizzo posta certificata: **assistenziariola@pec.confcooperative.it**

## ► CHE COSA SONO I SERVIZI DOMICILIARI

### **Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**

Il SAD comprende le prestazioni socio assistenziali erogate da operatori qualificati nei contesti quotidiani di vita cioè presso il domicilio della persona.

Il servizio ha l'obiettivo di favorire la permanenza presso la propria casa alla persona con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dall'utente.

Il recupero ed il mantenimento delle capacità residue della persona e della sua famiglia ha lo scopo di prevenire e contrastare l'impovertimento relazionale spesso dovuto ad una condizione di non autosufficienza.

### **Il servizio di fornitura di pasti caldi a domicilio (SPC)**

Il servizio SPC comprende la fornitura, ovvero preparazione e consegna a domicilio, di pasti caldi (pranzo e cena) tutti i giorni della settimana. Il pasto si compone di un primo, un secondo, un contorno, frutta e pane.

La composizione del pasto (escluse le diete speciali che la ditta si impegna a fornire a richiesta) è quella stabilita nelle tabelle dietetiche approvate dal Servizio di Igiene Pubblica della ASL n. 5 di Oristano. I generi alimentari da consumare, sia crudi che cotti, sono sempre della migliore qualità e delle migliori marche. Si tratta di generi approvvigionati e confezionati nelle condizioni dietetiche sanitarie di massima garanzia.

Saranno accolte specifiche diete per motivi sanitari nei confronti di determinati utenti e in caso di intolleranze certificate, si garantiranno le opportune variazioni/sostituzioni degli alimenti e/o delle pietanze.

In caso di certificato medico indicante il numero di calorie massimo assumibili dall'utente si provvederà alle opportune variazioni/sostituzioni degli alimenti e/o delle pietanze. Il menù offerto sarà differenziato su cicli settimanali: almeno quattro cicli per il periodo autunno, inverno, inizio primavera e quattro per il periodo più caldo (generalmente maggio/settembre). I pasti saranno trasportati in contenitori confezionati in mono porzione, idonei e adeguatamente chiusi, con automezzi, attrezzature e personale della ditta.

### ► DESTINATARI DEI SERVIZI

Le persone destinatarie dei servizi domiciliari PLUS sono individuate con le modalità previste dal “Disciplinare per l’esecuzione del servizio di assistenza domiciliare e del servizio pasti caldi a domicilio” predisposto dal Comune di Oristano in qualità di ente gestore del Distretto Socio Sanitario di Oristano. Si tratta di persone residenti nei 24 Comuni del Distretto in condizioni di non autosufficienza parziale o totale, con bisogni di tipo socio assistenziale e sanitario e a rischio di grave emarginazione sociale, per le quali le Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato attraverso l’erogazione di un “Buono di servizio”.

### ► MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi domiciliari, il cittadino può presentare la domanda all’ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico dei familiari dell’assistito, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio.

### ► MODALITÀ DI AVVIO DEI SERVIZI

La Cooperativa si impegna ad erogare le prestazioni richieste sulla base del Disciplinare per l’esecuzione del servizio di assistenza domiciliare e del servizio pasti a domicilio che all’art. 6 prevede la seguente procedura:

- L’utente presenta la domanda di accesso ai servizi domiciliari all’ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza.
- Dopo che l’utente ha presentato la domanda all’ufficio di Servizio Sociale del Comune di residenza che entro 10 giorni ha valutato positivamente la richiesta, l’assistente sociale mostra all’utente o a suo familiare, l’elenco degli enti accreditati per la gestione del SAD tramite le relative Carte dei Servizi, in modo che possa compiere una scelta studiata e consapevole.

- Il Servizio Sociale, il destinatario o familiare predispongono un piano assistenziale individualizzato (PAI) che verrà verificato periodicamente e rimodulato sulla base dei bisogni dell'utente.
- Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo ovvero un "contratto di fornitura", nel quale sono indicati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente al comune).
- Prima dell'avvio del servizio, la cooperativa trasmette al Comune di residenza del beneficiario copia del contratto di fornitura sottoscritto.
- Il Servizio Sociale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "Buono di servizio" ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed il PLUS). Dopo tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "Buono servizio" e a ricevere dalla nostra Cooperativa il servizio richiesto.

La modalità di attivazione urgente dei servizi, prevede che il Servizio Sociale valuti la situazione ed individui le prestazioni necessarie per il soddisfacimento del bisogno socio assistenziale della persona, disponendo un intervento tempestivo.

In tali casi verrà contattata la Ditta (scelta dall'interessato o, qualora non sia possibile, secondo le procedure di cui all'art. 6 del Disciplinare) e verrà emesso uno specifico Buono di servizio urgente che coprirà il bisogno rilevato.

La Cooperativa attiva il servizio entro le 24 ore dalla richiesta e provvede a comunicare, al Servizio Sociale, l'avvio dell'intervento.

## ► GIORNI E ORARI DEI SERVIZI

I servizi saranno garantiti per tutta la durata dell'accreditamento nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 20.00 nel periodo da ottobre a maggio e dalle ore 7,00 alle ore 22,00 nel periodo giugno/settembre, per 6 giorni la settimana da lunedì a sabato, escluse festività infrasettimanali, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza. Per situazioni di particolare emergenza potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, alla domenica e alle festività infrasettimanali.

## ► PRESTAZIONI DI BASE

Tutte le prestazioni e gli interventi di assistenza sono caratterizzati dalla focalizzazione sulla centralità dell'utente, sulla tutela della sua riservatezza ed il rispetto della sua autodeterminazione. Interventi e prestazioni vengono erogati agli utenti attraverso l'individuazione di obiettivi concreti e raggiungibili.

Le prestazioni erogate dagli operatori sono definite nel piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato per ciascun utente dal Servizio Sociale Comunale in collaborazione con i familiari del destinatario degli interventi. Le prestazioni, inoltre, prevedono gli interventi indicati nell' "Elenco delle prestazioni obbligatorie per l'istituzione e il funzionamento dell'albo dei soggetti accreditati per il servizio di assistenza domiciliare e servizio pasti a domicilio" predisposto dal Comune di Oristano, le quali comprendono i seguenti servizi:

**1) Assistenza alla cura e all'igiene della persona, finalizzata a supportare la persona anziana / disabile, in base ai bisogni ed alle esigenze individuali, nell'assolvimento delle funzioni quotidiane:** favorire la minzione; procedere al supporto dell'utente nella svestizione per svolgere la prestazione di igiene personale ordinaria (igiene intima, igiene gambe e piedi, igiene zona ascellare, igiene viso-orecchie-mani, igiene del cavo orale e/o di eventuali protesi), bagno e doccia assistita, cura dell'aspetto fisico, cambio del panno/in presenza del catetere provvedere a svuotare la sacca e monitorare la diuresi: l'igiene personale verrà effettuata a letto nel caso in cui l'utente sia allettato oppure nel bagno a seconda delle capacità residue della persona; durante l'igiene e asciugatura del corpo provvedere a controllare la cute, le piaghe, applicare la crema, effettuare i massaggi preventivi, pedicure e manicure, rasatura della barba, pettinare i capelli; aiuto nella vestizione, aiuto nella pulizia di attrezzi e ausili per lavarsi, vestirsi, alimentarsi e camminare.

**2) Prestazioni igienico sanitarie di semplice attuazione complementari alle altre attività assistenziali e non separabili da un'attività integrata di assistenza alla persona:** frizioni e massaggi antidecubito, prevenzione e cura delle piaghe effettuando un controllo della cute ogni volta in cui viene effettuata l'igiene personale, applicare la crema apposita ed effettuare i massaggi preventivi; assistenza per la corretta assunzione delle terapie farmacologiche e mediche in genere, misurazione dei parametri vitali ed attività di primo soccorso in caso di necessità; segnalazioni di eventuali anomalie nelle condizioni psicofisiche dell'utente e consultazione con il medico curante; riassetto e pulizia della camera e del bagno, igiene ambientale ordinaria della casa.

**3) Attività finalizzate a favorire l'autosufficienza nelle attività quotidiane:** mobilitazione della persona allettata e/o non autosufficiente, movimento arti invalidi, mobilitazione dal letto alla carrozzina e viceversa, supporto per l'assunzione della postura corretta, aiuto nella deambulazione sia all'interno della propria stanza che dell'ambiente domestico oppure all'esterno dell'abitazione, aiuto nell'alzata e nella messa a letto con corretto posizionamento dell'assistito, supportare l'utente negli esercizi di deambulazione in base alle capacità residue dell'utente, la mobilitazione verrà effettuata o esclusivamente dall'operatore o con il supporto di ausili (letto ospedaliero, sollevatore idraulico, cuscino e materasso antidecubito, carrozzina,

treppiedi, girello, deambulatore, etc.) in modo da stimolare l'assistito per raggiungere la massima autonomia possibile e ricercare la collaborazione dei familiari che possano continuare a svolgere la mobilitazione negli orari in cui non è presente l'assistente per far sì che la persona non perda l'esercitazione e la pratica nella mobilitazione; aiuto nell'assunzione dei pasti; preparazione del pasto a domicilio, lavaggio e stiratura biancheria a domicilio, commissioni, applicazione di apparecchiature elettromedicali che non richiedono assistenza infermieristica, supporto all'uso e alla pulizia di protesi e ausili con specifiche indicazioni del personale medico e paramedico, gestione patrimoniale e amministrativa di persone sottoposte a provvedimento di tutela.

4) **fornitura a domicilio di pasti caldi pranzo e cena, tutti i giorni della settimana, festivi compresi:** preparazione, confezionamento e consegna del pasto nonché attivazione del servizio entro 24 ore dalla richiesta in caso d'urgenza o secondo i tempi indicati nel disciplinare per l'esecuzione del servizio.

5) **presenza di un referente tecnico coordinatore con qualifica di operatore socio sanitario:** gli utenti hanno a disposizione il numero telefonico **3471138036** a cui risponde la **Coordinatrice dei servizi domiciliari Maria Licia Mocchi** con la funzione di attivare i servizi, mettere in comunicazione la famiglia e gli operatori della cooperativa per la gestione dei turni di lavoro nonché apportare modifiche urgenti di servizio e predisporre interventi di emergenza.

## ► PRESTAZIONI ACCESSORIE

Queste prestazioni comprendono quei servizi che la nostra Cooperativa si impegna a garantire in aggiunta alle prestazioni di base, per gli utenti del PLUS Distretto di Oristano, che ne richiedono lo svolgimento per specifiche e particolari necessità, per migliorare la qualità complessiva del servizio erogato. Queste prestazioni prevedono il pagamento del servizio da parte dell'utente che ne fa richiesta.

1) **Assistenza nel servizio di igiene straordinaria dell'abitazione:** prevede riordino, igiene e sanificazione straordinaria dell'abitazione; effettuazione dell'inventario riguardo il corredo domestico, per poter eliminare ciò che non è più usufruibile e provvedere all'igienizzazione del corredo utilizzabile; supporto per l'approvvigionamento di beni alimentari, farmaci, generi di consumo e del corredo necessario, informazione sulla corretta alimentazione e cura della dispensa; assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica.

2) **Interventi di piccola manutenzione nell'ambiente domestico** che comprendono semplici riparazioni come, ad esempio, lubrificare una cerniera o stringere una vite allentata.



## ► OFFERTE MIGLIORATIVE

Le offerte migliorative comprendono le attività di seguito indicate di cui gli utenti in carico possono usufruire senza alcun costo aggiuntivo:

**Attività di animazione e aggregazione sociale:** la Ditta mette a disposizione un operatore esperto nel settore dell'animazione che per due ore mensili, attraverso attività di laboratorio, favorisca il mantenimento delle potenzialità residue degli utenti nonché la ricostruzione dei rapporti interpersonali e di amicizia che tradizionalmente si identificano con il vicinato.

**Incontri periodici tematici** realizzati con la partecipazione delle Forze dell'Ordine al fine di sensibilizzare la popolazione sulla prevenzione ai furti attraverso l'illustrazione dei casi più classici di raggio e truffa.

**Incontrarsi per imparare a mangiare meglio:** l'iniziativa prevede la realizzazione di incontri con il coinvolgimento di cittadini, Medici di medicina generale e Nutrizionisti, finalizzati a sensibilizzare la popolazione ad adottare un corretto regime alimentare.

**Raccontarsi in cucina:** l'iniziativa prevede la realizzazione di ricettario attraverso i racconti di vita offerti dagli utenti e dai loro familiari, al fine di conservare la storia delle specialità culinarie peculiari di ciascun paese e le tradizioni ad esse correlati.

**Attività di segretariato sociale:** gli operatori si impegnano ad acquisire informazioni sui servizi sociali e sanitari del territorio al fine di facilitarne la fruizione per l'utente anche in forma autonoma.

**Assistenza extra domiciliare:** qualora l'utente, privo di rete parentale di riferimento, venga ricoverato presso un presidio ospedaliero, gli operatori si impegnano a garantire supporto e assistenza presso la struttura sanitaria.

## ► IL BUONO DI SERVIZIO

Il Buono di servizio, erogato dal Comune di residenza, autorizza il cittadino a fruire degli interventi socio assistenziali erogati dalla nostra cooperativa. Nel caso in cui il cittadino, in considerazione della sua situazione economica, debba contribuire alla copertura del costo dei servizi, l'Assistente Sociale del Comune calcola la percentuale di contribuzione sulla base del valore ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) ai sensi della normativa in vigore dal 1° gennaio 2015 ed il corrispettivo verrà versato dall'interessato alla tesoreria del Comune di residenza secondo le modalità stabilite nel "contratto di fornitura".

## ► TARIFFE

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro, comprensive dei costi di gestione, sono le seguenti:

- € 18,53 + IVA all'ora per interventi con operatori con titolo di Operatore Socio Sanitario (OSS) categoria C1;
- € 17,19+ IVA all'ora per interventi con operatori con titolo di Assistente domiciliare e dei servizi tutelari categoria B1.
- Il costo per ogni singolo pasto è di €. 7,00+ IVA, se dovuta.

## ► STANDARD DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

La nostra Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità secondo gli *standard* ISO 9001:2008 e si propone di garantire la partecipazione dei beneficiari al miglioramento dei servizi domiciliari con gli strumenti indicati nella seguente tabella:

Area di riferimento	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Valori target (limite di rispetto)
<b>PRESA IN CARICO DELL'UTENTE</b>	Informazione sul servizio e sulle prestazioni erogate.	Visita domiciliare del Coordinatore e consegna all'utente della Carta dei servizi domiciliari.	Visita domiciliare di conoscenza dell'utente e per la presentazione del servizio. Consegna della Carta dei servizi prima della sottoscrizione del contratto di fornitura dei servizi.	<b>100%</b>
<b>ATTUAZIONE PIANO ASSISTENZIALE</b>	Pianificazione, assistenza e personalizzazione degli interventi e delle prestazioni.	Piano personalizzato per ogni utente, redatto dal servizio sociale comunale in collaborazione con la famiglia del beneficiario.	Visita domiciliare di conoscenza dell'utente e rispetto delle indicazioni disposte nel piano personalizzato.	<b>100%</b>
	Monitoraggio e controllo del piano di assistenza individualizzato.	Periodicità programmata per ogni piano personalizzato.	Verifica periodica di obiettivi, azioni, risultati con riferimento a ciascun piano personalizzato.	
<b>PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI</b>	<i>Customer Satisfaction</i> (rilevazione del livello di gradimento dei servizi da parte dell'utente)	Questionario semestrale scritto.	Rilevazione semestrale del livello di gradimento dei servizi erogati su tutti gli utenti in carico. Rielaborazione dati a cura del Coordinatore e illustrazione dei risultati al Servizio Sociale Comunale.	<b>100%</b>
	<i>Client Satisfaction</i> (rilevazione del livello di gradimento dei servizi da parte dei servizi sociali comunali)	Questionario annuale scritto.	Rilevazione annuale del livello di gradimento dei servizi erogati su tutti i Comuni di riferimento degli utenti dei servizi domiciliari. Colloqui telefonici con i servizi sociali comunali.	

Per il servizio di fornitura pasti caldi a domicilio, la Cooperativa è dotata dell'HACCP, ovvero del metodo di autocontrollo igienico finalizzato a tutelare la salute del consumatore. Il metodo parte dalla ricerca di tutti i pericoli che potrebbero insorgere sia durante le fasi produttive di un alimento, sia durante tutte le altre fasi successive come lo stoccaggio, il trasporto, la conservazione fino alla vendita al consumatore finale.

Ognuna di queste fasi deve essere sottoposta ad un'attenta analisi, in modo da individuare i punti più critici per l'igiene del prodotto così da poter adottare dei sistemi di prevenzione adeguati.

## ► RECLAMI

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti per prevedere possibili interventi di miglioramento della qualità dei servizi. Il reclamo rappresenta una comunicazione scritta nella quale l'utente, o un suo familiare, manifesta una lamentela motivata riferita alla non rispondenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dalla presente carta del servizio e dalle norme di legge in vigore.

I moduli per il reclamo vengono consegnati all'utente dal Coordinatore all'atto di sottoscrizione del consenso informato. Il reclamo deve essere trasmesso per iscritto al Servizio Sociale del Comune di residenza e deve contenere le seguenti informazioni: dati anagrafici, indirizzo e recapito telefonico. Le azioni intraprese dalla Cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono comunicate per iscritto all'utente che ha segnalato il disservizio e al servizio sociale comunale entro 10 giorni.

## ► PRIVACY

La Cooperativa si impegna a garantire, per ciascun utente, la riservatezza delle informazioni personali e sensibili rilevate durante l'erogazione del servizio, dalla fase della presa in carico e fino alla dimissione dal servizio, attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

I dati e le informazioni personali riguardanti gli utenti sono gestiti per gli usi consentiti dalla legge e comunque esclusivamente al fine di poter assicurare all'utente un servizio rispondente alle sue esigenze.

## ► CODICE ETICO E IMPEGNO VERSO I CITTADINI

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il proprio codice etico e provvede a diffonderlo a tutti gli interessati e ad informarli tempestivamente in merito ad ogni sua modifica od integrazione.

Il codice etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico sociali di ogni professionista che opera con la nostra azienda.

Questo documento illustra i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere, soprattutto nei confronti degli utenti ai quali la

cooperativa si rivolge per la realizzazione dei servizi e il soddisfacimento dei loro bisogni diretti e indiretti.

Ai professionisti che non possiedono un codice deontologico, come gli operatori socio sanitari (OSS) e super OSS si applica “la carta dei doveri dell’OSS ed OSSS” che sancisce un impegno etico nei confronti del proprio lavoro, secondo la quale si prevede il rispetto di doveri e modalità di comportamento nei confronti di un complesso di persone:

- **Gli utenti e loro famiglie:** rispetto ai quali occorre adattare le modalità operative di comportamento e di assistenza a seconda del caso con cui l’operatore si rapporta nei servizi. Il principio cardine della progettazione dei servizi domiciliari è la centralità ed unicità della persona, il riconoscimento dell’autonomia oltre che dell’utente anche dei suoi familiari. Il professionista deve intervenire per il bene dell’assistito, difenderne il suo valore, agire con equità riguardo gli aspetti fisici psicologici e sociali degli utenti, facilitarne l’accesso ai servizi ed alle prestazioni fornendo informazioni chiare e tempestive, sviluppare ed aggiornare la propria competenza professionale a seconda del caso in modo che ogni utente possa beneficiare del miglior livello di assistenza possibile, garantire la continuità assistenziale e razionalizzare le risorse materiali e di tempo. L’operatore non può accettare regali o altri beni in cambio del suo lavoro, deve garantire sempre la sicurezza fisica psicologica e sociale dell’assistito, tutelare la persona per qualsiasi forma di abuso, utilizzare un linguaggio consono ed accertare la comprensione da parte dell’utente, curare il proprio aspetto esteriore quando si lavora con utenti e loro familiari, comportarsi in maniera cortese ed essere provvisto degli elementi di riconoscimento costituiti da cartellino e divisa.
- **I colleghi di lavoro:** quale risorsa da attivare quotidianamente e rispetto ai quale si deve riconoscere le competenze, rispettare la gerarchia tra operatori, collaborare positivamente con altri operatori per attivare lavori di equipe, in caso di incomprensioni attivarsi per chiarire ed evitare malumori nel clima aziendale.
- **L’azienda:** rispetto alla quale ogni operatore deve agire con diligenza dando sempre il meglio di sé, rispettare tutti, comportarsi in maniera leale, onesta ed affidabile, agire in modo imparziale senza favoritismi, responsabilmente, fedelmente nei confronti di tutta l’azienda, evitare possibili conflitti di interessi, considerare i problemi come tali si presentano per evitare incomprensioni e poterli affrontare e risolvere nell’immediato, rispettare l’orario di lavoro, svolgere adeguatamente i propri incarichi con la giusta dose di tempo ed energie per dare i migliori risultati, utilizzare con cura i beni legati al proprio lavoro, stabilire un rapporto basato sulla fiducia nei confronti di tutti colleghi della ditta e rispettare gli *standard* qualitativi dei servizi erogati dalla propria ditta e presentati nella relativa carta dei servizi.



L'ASSISTENZA

**COOPERATIVA SOCIALE ONLUS a.r.l.**

Via L. Bellu, n. 23 - 09070 Riola Sardo (OR)

P. IVA: 00565240959 - n. Matr. Conf. 58850

**Coordinatore:** Mocchi Licia Maria

**E-mail:** moccimarialicia@tiscali.it

**Indirizzo posta certificata:** assistenzariola@pec.confcooperative.it

**Tel:** 3471138036 **Fax** 1786031322

