



**CARTA DEL SERVIZIO
ASSISTENZA DOMICILIARE PLUS ORISTANO**

Sommario

PRESENTAZIONE	1
RISORSE	2
CHE COS'È SERVIZIO	2
DESTINATARI	3
OBIETTIVI	4
MODALITÀ DI ACCESSO	4
GIORNI E ORARI DEL SERVIZIO	4
PRESTAZIONI OBBLIGATORIE	5
PRESTAZIONI ACCESSORIE	5
OFFERTE MIGLIORATIVE	6
PAI	6
MODALITÀ DI ATTIVAZIONE	6
BUONO DEL SERVIZIO	7
PERSONALE	7
CHI EROGA IL SERVIZIO	7
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE	8
A. DIRITTI	8
B. DOVERI	8
FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ	9
TUTELA E DIRITTI DEGLI UTENTI E RECLAMI	10
CONCLUSIONI	11



PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare PLUS nasce dall'esigenza di rendere visibile un servizio erogato nel territorio e di facilitarne l'accesso e l'utilizzo. La carta vuole essere un documento utile per conoscere il servizio, di facile consultazione per tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati: utenti, famiglie, Enti e Servizi pubblici. La Carta si ispira a principi di equità, uguaglianza, rispetto, imparzialità, efficienza ed efficacia e serve ad informare i cittadini e a garantire e migliorare la qualità del servizio.

Contiene informazioni relative agli operatori referenti, alle attività realizzate, alle modalità di accesso, agli orari di servizio.

CHI SIAMO

Esperienza maturata. Nata a Terralba negli anni 80, la COAGI è una Cooperativa Sociale che promuove e realizza in tutto il territorio della provincia di Oristano, progetti e servizi socio assistenziali rivolti soprattutto ad anziani, disabili e minori. Nello specifico i servizi gestiti dalla cooperativa sono i seguenti:

Comune di Terralba - Assistenza domiciliare - Servizio Educativo Territoriale, Servizio di integrazione scolastica, gestione Piani Lg. 162/98 - Comunità alloggio per anziani "Villa dei Pini" - Centro Socio Educativo per disabili - Nido d'Infanzia

Comune di Nurachi - Asilo Nido.

Comune di Marrubiu - Servizio Educativo Territoriale e gestione Piani Lg. 162/98

Comune di San Nicolò d'Arcidano - Servizio Educativo Territoriale e gestione Piani Lg. 162/98 - Progetto Esmeralda per l'integrazione culturale della popolazione Rom

Comune di Oristano - Asilo Nido

Comune di Uras - Gestione Piani Lg. 162/98

PLUS Distretto di Ales – Terralba - Servizio Educativo – ADIP - Home Care Premium



RISORSE

Con i suoi circa 80 dipendenti tra educatori, operatori socio sanitari, pedagogisti, psicologi, assistenti sociali, infermiere professionale, mediatore familiare, sociologo, la cooperativa rappresenta una realtà economica molto rilevante per il territorio nonché una garanzia di qualità, costanza e continuità nell'erogazione dei diversi servizi.

Ha costruito, mantenuto e consolidato nel tempo una rete di collaborazioni e confronti costanti con i diversi servizi sociali, sanitari pubblici e privati del territorio, creando relazioni professionali solide con gli operatori e gli specialisti delle strutture sanitarie e degli Enti locali.

La cooperativa garantisce la formazione e l'aggiornamento costante dei propri operatori attraverso la collaborazione con i più importanti enti di formazione che operano nella nostra regione. Dispone di 4 veicoli aziendali di cui uno attrezzato con sollevatore per il trasporto dei disabili e degli anziani in sedia a rotelle.

CHE COSÈ IL SERVIZIO

Il Servizio si configura come un'offerta di interventi socioassistenziali nei contesti quotidiani di vita cioè presso il domicilio dell'utente.

Il servizio infatti intende favorire la permanenza presso il proprio domicilio dell'utente portatore di bisogni socio assistenziali, prevenire laddove possibile i ricoveri ospedalieri e creare una valida alternativa agli inserimenti in strutture residenziali.



DESTINATARI

Sono destinatari del servizio le persone in condizioni di non autosufficienza parziale o totale, con bisogni di natura socioassistenziale quali:

- cittadini anziani, con età superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non-autosufficienti
- adulti invalidi o malati terminali o affetti da gravi patologie
- beneficiari degli interventi erogati nell'ambito dei programmi regionali quali piani personalizzati Lg. 162/98, Ritornare a casa, L.R. 20/97 e ogni altro finanziamento erogato nell'ambito dei fondi della non autosufficienza
- persone a rischio di grave emarginazione sociale
- nuclei familiari multiproblematici e /o con minori in situazione di grave disagio.

La priorità per l'accesso al servizio sarà riservata alle persone che non usufruiscono di altri servizi di natura socio- assistenziale. Il servizio è rivolto ai cittadini residenti nei 24 Comuni afferenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano. I comuni che usufruiscono del servizio sono quindi i seguenti:

Allai – Baratili San Pietro – Bauladu – Cabras – Milis – Narbolia – Nurachi – Ollastra – Oristano – Palmas Arborea – Riola Sardo – Samugheo – San Vero Milis – Santa Giusta – Siamaggiore – Siamanna – Siapiccia – Simaxis – Solarussa – Tramatzia – Villanova Truschedu – Villaurbana – Zeddiani – Zerfaliu.

I cittadini domiciliati presso questi Comuni, ma residenti in altro Comune non afferente all'ambito, potranno usufruire del servizio con l'autorizzazione da parte del Comune di residenza, che si impegna a restituire al Comune capofila l'intera somma per il servizio reso.



OBIETTIVI

Gli obiettivi e le finalità generali che il servizio SAD PLUS intende perseguire sono i seguenti:

- Portare a domicilio dell'utente servizi di cura e assistenza al fine di migliorare la qualità della vita
- Evitare il rischio di isolamento sociale dell'utente
- Sostenere e alleviare il carico assistenziale familiare
- Facilitare l'accesso all'erogazione di ausili e presidi
- Creare un sistema integrato efficiente, attraverso l'azione coordinata di più professionalità.

MODALITA' DI ACCESSO

La domanda per usufruire del servizio deve essere presentata al Servizio Sociale del comune di residenza dall'interessato, da un familiare incaricato, dal medico di famiglia, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio. Occorre allegare alla domanda la fotocopia del documento di identità del beneficiario, la certificazione ISEE SOCIO SANITARIA, corredata dalla DSU, al fine di conteggiare eventuali costi a proprio carico.

La valutazione sull'ammissione al servizio verrà eseguita a cura dell'operatore sociale del comune di residenza sulla base della suddetta documentazione e/o eventuale indagine sociale.

GIORNI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge dal lunedì al sabato, dalle ore 7.30 alle ore 20.00 nel periodo da ottobre a maggio e dalle ore 7.00 e le ore 22.00 nel periodo da giugno a settembre, saranno esclusi gli interventi nelle festività infrasettimanali.




PRESTAZIONI OBBLIGATORIE


Gli operatori socio sanitari (OSS) svolgono le seguenti prestazioni:

- Assistenza alla persona non autosufficiente nell'alzata e messa a letto
- Assistenza alla persona per l'assunzione dei farmaci e il monitoraggio della terapia
- Cura dell'igiene della persona, ivi compresi supporto all'uso del bagno e all'utilizzo della doccia, igiene parziale o totale a letto, pulizia dello stoma, applicazione di protesi e busto
- Preparazione del pasto nel domicilio della persona
- Lavaggio e stiratura biancheria a domicilio
Commissioni e compagnia
- Mobilizzazione a letto, supporto nei trasferimenti letto-carrozzina, utilizzo di ausili(sollevatore, deambulatori, statica...), deambulazione assistita all'interno e all'esterno dell'abitazione
- Vigilanza e controllo sulle condizioni generali di salute, di sicurezza abitativa e alimentare.

PRESTAZIONI ACCESSORIE

La Cooperativa, in aggiunta alle prestazioni obbligatorie, propone le seguenti prestazioni accessorie e complementari al fine di rispondere meglio alle esigenze e ai bisogni dell'utenza:




 prestazioni infermieristiche (prelievi ematici, medicazioni semplici e complesse, fleboclisi, iniezioni intramuscolari e sottocutanee)

 pulizia straordinaria dell'ambiente domestico

Le prestazioni saranno effettuate su richiesta dell'utente e l'intero costo a suo carico.



OFFERTE MIGLIORATIVE

-  disbrigo pratiche sanitarie nel territorio, in caso di utenti privi di adeguata rete familiare gli operatori OSS potranno occuparsi di richiedere e ritirare prescrizioni mediche, farmaci e referti
-  consegna kit personale e della casa per gli utenti indigenti, la cooperativa fornisce gratuitamente 10 kit di detersivi per l'igiene della persona e degli ambienti domestici. Gli utenti destinatari del Kit saranno segnalati dal servizio sociale
-  supporto psicologico, verrà messa a disposizione degli operatori la figura di uno psicologo per la consulenza e gestione delle difficoltà relazionali e di comunicazione utente operatore. Lo psicologo svolgerà anche la funzione di supervisore.

IL PAI

Per ogni utente all'avvio degli interventi viene predisposto il PAI (Piano Assistenza Individualizzato) condiviso tra il Coordinatore del servizio di assistenza domiciliare, il Servizio Sociale comunale e il cittadino beneficiario del Servizio, o suo rappresentante familiare/legale.

Il PAI contiene i dati del destinatario, dati della persona di riferimento, nominativi medico di riferimento ed eventuali specialisti, la ditta prescelta, gli obiettivi, le prestazioni necessarie, il buono servizio, eventuale partecipazione alla spesa da parte dell'utente

Qualora si presentino nuove esigenze del beneficiario il PAI verrà adeguato e comunque sarà verificato ogni semestre.

Il PAI verrà sottoscritto dall'utente o se impossibilitato da chi ne cura gli interessi, dal servizio sociale del Comune e dal referente della Ditta scelta.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Sarà il Servizio sociale del Comune di residenza una volta acquisita la domanda a provvedere all'istruttoria. Valuterà il bisogno socio-assistenziale e ne quantificherà l'intervento.

I tempi per l'istruttoria



IL BUONO DI SERVIZIO

Il buono servizio o Voucher è lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento socio assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino/utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario.

Il buono consegnato all'utente dall'operatore sociale di riferimento, dovrà essere speso secondo le modalità in esso contenute. Tale buono servizio dovrà poi essere direttamente consegnato dall'utente alla Coagi al fine di procedere con l'avvio del servizio.

PERSONALE

L'equipe del servizio è composta da:

- Una Coordinatrice, Assistente Sociale, con esperienza decennale nella progettazione e gestione di servizi sociali;
- Un Referente Tecnico OSS, con compiti di raccordo tra la famiglia e gli operatori della cooperativa per la gestione dei turni di lavoro, modifiche urgenti di servizio e interventi di emergenza;
- 16 operatori socio sanitari e 3 operatori socio sanitari specializzati con esperienza decennale in servizi di assistenza domiciliare agli anziani;

Il personale è composto quasi esclusivamente da soci lavoratori, altamente motivati e competenti, che mettono a disposizione della persona anziana e dei soggetti più fragili la propria specializzazione, esperienza e professionalità.

CHI EROGA IL SERVIZIO

Il Servizio è erogato dal PLUS di Oristano attraverso l'affidamento del medesimo ad alcune ditte accreditate, tra cui la Cooperativa Sociale COAGI di Terralba. I cittadini possono scegliere a quale ditta accreditata affidare l'intervento di cui hanno bisogno.



DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

La definizione dei diritti e dei doveri dei cittadini regola il rapporto con chi attua gli interventi e chiarisce gli impegni e obblighi reciproci affinché siano tutelati entrambi i soggetti.

A. DIRITTI

L'utente ha diritto di essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella definizione del piano di assistenza individualizzato.

L'utente ha diritto di fruire di un servizio regolare e continuo e di essere informato tempestivamente su eventuali sostituzioni di personale, sospensioni e modifiche.

N.B. Sarà condiviso, all'atto dell'avvio dell'intervento, il consenso informato e l'Accordo che definirà più nel dettaglio le modalità concrete di erogazione del servizio (obbiettivi, modalità, giorni, orari delle attività, ecc.).

B. DOVERI

Gli utenti del servizio hanno il dovere di:

- Rispettare la dignità e la professionalità degli operatori del servizio;
- Rispettare i termini del piano di assistenza individualizzato;
- Avisare con debito anticipo gli operatori in caso di mancata disponibilità a ricevere l'intervento;
- Rispettare e osservare le indicazioni generali condivise con gli operatori e le norme elementari della corretta convivenza civile.

Per un ottimale svolgimento del servizio, l'utente deve attenersi a quanto segue:

- Attestare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando sull'apposita scheda mensile di rendicontazione;
- Comunicare tempestivamente eventuali interruzioni del servizio al Servizio sociale comunale, che dovrà comunicarle all'Ufficio di Piano;
- Pagare con regolarità la quota a proprio carico, pena l'esclusione dal servizio;
- Collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari ecc.) che permettono di monitorare l'erogazione del servizio reso e le eventuali necessità dell'utente;
- Non chiedere al personale ulteriori prestazioni differenti da quelle previste nell'orario autorizzato alla ditta con il buono servizio;
- Comunicare tempestivamente al Servizio sociale comunale e al referente della ditta, eventuali interruzioni del servizio;







FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La Cooperativa COAGI è in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

La Carta dei Servizi è un documento di impegno che la Cooperativa stipula con i suoi clienti, dove vengono illustrati i servizi offerti, dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti, attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Cooperativa svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

-  Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale
-  Supervisione delle équipes di lavoro
-  Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni
-  Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso attività di controllo della qualità, indicate nel manuale della qualità e attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.



TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E RECLAMI

Coloro che usufruiscono del servizio, individualmente o in forma associata, possono sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa oppure mediante comunicazione scritta, tramite fax al numero 0783 850075 o per posta elettronica all'indirizzo mail coopcoagi@tiscali.it. La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.





CONCLUSIONI

Il processo di profondo cambiamento nella gestione dei servizi pubblici è favorito dai giudizi e dalle riflessioni espresse da chi li fruisce. La carta del servizio SAD PLUS consente che anche questo servizio si evolva costantemente grazie alla consapevolezza e al coinvolgimento dei cittadini sempre più informati e liberi di scegliere la qualità.





Viale Sardegna, 75 - 09098 Terralba (OR)

P.I. e C.F. 00547530956

Albo Nazionale Società Cooperative A164003

RECAPITI

TEL. 0783 850075

MAIL coopcoagi@tiscali.it