



Cooperazione e Solidarietà
CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI



**SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE (S.A.D.)
A SOSTEGNO
DI PERSONE ANZIANE**

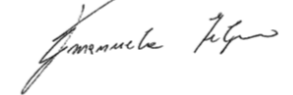
Questo documento chiamato "Carta dei Servizi" Le fornirà alcune informazioni di base sulla nostra organizzazione e sul Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) che offriamo per le persone anziane.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma anche e soprattutto uno strumento di trasparenza e di dialogo con l'Utente.

Se ha scelto di usufruire del nostro S.A.D. la invitiamo a non esitare a chiamarci o scriverci per domande, commenti, suggerimenti e soprattutto per segnalarci eventuali disagi o disservizi. Il Consorzio si impegna ad ascoltare e a prendere tempestivamente in carico ogni segnalazione.

Buona lettura!

Amministratore Delegato
Emanuela Ielpo





Indice dei contenuti

<u>Il Consorzio CS in breve</u>	pag. 6
<u>La Carta dei Servizi</u>	pag. 8
<i><u>Principi generali della Carta</u></i>	<i>pag. 10</i>
<u>Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)</u>	pag. 12
<i><u>Destinatari</u></i>	<i>pag. 12</i>
<i><u>Obiettivi</u></i>	<i>pag. 12</i>
<i><u>Il piano di assistenza individualizzato</u></i>	<i>pag. 14</i>
<i><u>Prestazioni offerte</u></i>	<i>pag. 15</i>
<i><u>Tempi di attivazione degli interventi</u></i>	<i>pag. 17</i>
<i><u>Organizzazione del servizio</u></i>	<i>pag. 18</i>
<i><u>Modalità di accesso e tariffe</u></i>	<i>pag. 19</i>
<u>Diritti dell'utente</u>	pag. 21
<u>Impegni per la Qualità</u>	pag. 24
<u>Segnalazioni e Reclami</u>	pag. 27
<u>Contatti</u>	pag. 32



Il Consorzio CS Cooperazione e Solidarietà

Consorzio CS - Cooperazione e Solidarietà è nato il 18 gennaio 1989

CS - Cooperazione e Solidarietà è il primo Consorzio di cooperative sociali nato nelle Regioni del Sud Italia con l'obiettivo di mettere in rete, sostenere e sviluppare la cooperazione sociale in Basilicata. Dal 2000, anno in cui attraverso un'operazione di spin-off ha dato origine al Consorzio gemello di Matera, opera nel territorio della Provincia di Potenza. Attualmente conta **18 cooperative associate** impegnate nella gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e in attività di inserimento lavorativo.

In relazione alle proprie finalità statutarie il Consorzio:

- **Gestisce**, sia direttamente che attraverso le cooperative socie, servizi sociali, socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari rispondendo ai diversi bisogni del territorio in convenzione o in accreditamento con gli enti pubblici di riferimento;
- **Promuove e coordina** progetti innovativi nelle diverse aree del sociale in collaborazione con le cooperative socie e altri soggetti della rete territoriale;
- **Si occupa** con grande cura della formazione di operatori e operatrici dei servizi per lo sviluppo delle competenze, la promozione di metodologie e strumenti innovativi, e il miglioramento continuo della qualità;
- **Offre** servizi di progettazione sociale e formativa, di monitoraggio e rendicontazione tecnica ed economica, di consulenza contabile e fiscale, in modo prioritario ma non esclusivo per le cooperative associate.



La Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale il Consorzio CS assume impegni precisi e trasparenti con le persone che intendono usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Non è quindi un semplice documento informativo ma un vero e proprio “patto” sottoscritto con l'Utente basato su:

- **La chiarezza** relativa alle prestazioni offerte e alle modalità di erogazione;
- **La semplificazione** delle procedure;
- **La definizione** degli standard di qualità e degli strumenti di verifica;
- **L'ascolto** e la valutazione della soddisfazione dell'Utente;
- **Il diritto di tutela** in caso di disservizio mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico;
- **Il coinvolgimento** e la partecipazione attiva dell'Utente.

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

I principi a cui i servizi pubblici sono tenuti a uniformarsi per legge e che il Consorzio si impegna a rispettare nella gestione dell'assistenza domiciliare di cui alla presente Carta sono di seguito declinati:

Uguaglianza

Il Consorzio si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento verso tutte le persone destinatarie del servizio, senza distinzione di genere, nazionalità, etnia, orientamento sessuale, cultura, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche e di vigilare sul divieto assoluto di ogni tipo di discriminazione da parte di tutto il personale coinvolto.

Imparzialità

Nello svolgimento delle sue attività il Consorzio si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei confronti dell'Utente.

Continuità

Il Consorzio si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi. Eventuali interruzioni saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi CS si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione

CS si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'Utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete e aggiornate e mediante procedure il più possibile semplificate per presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni. Inoltre, CS considera parte integrante del processo di gestione la partecipazione dell'Utente, della sua famiglia e delle sue associazioni di rappresentanza alla programmazione e verifica dei servizi.

Efficienza ed efficacia

CS persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, formative e metodologiche ritenute più funzionali allo scopo.

Riservatezza

Il Consorzio vigila rigorosamente sulla serietà, il ritegno e il rispetto della privacy di tutto il personale impegnato nel servizio.



Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)

Destinatari

Il servizio è rivolto a persone anziane considerate tali dall'età di 65 anni in poi che non sono nelle condizioni, anche solo temporaneamente, di provvedere alla gestione della vita quotidiana e di relazione senza un aiuto esterno.

Obiettivi

- **Migliorare** la qualità della vita della persona e della sua famiglia;
- **Valorizzare** e sostenere le abilità residue della persona, l'autonomia, l'autodeterminazione il suo pieno potenziale di vita;
- **Sostenere** e coinvolgere chi nell'ambito della famiglia si prende cura della persona (caregiver);
- **Favorire** la permanenza della persona nel proprio contesto di vita e di relazioni;
- **Prevenire** e contrastare processi di esclusione sociale e condizioni di isolamento e solitudine;
- **Valorizzare**, attivare, integrare le reti formali e informali di sostegno;
- **Contribuire** a diffondere la cultura dell'inclusione e della solidarietà;
- **Garantire** l'accessibilità alle informazioni sulle prestazioni, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità per l'effettuazione delle scelte più appropriate.

Il Piano di assistenza individualizzato

Lo strumento principale per la programmazione delle attività è il piano di assistenza individualizzato che viene elaborato, laddove di pertinenza in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di riferimento, al fine di mettersi in ascolto e definire un percorso socio-assistenziale che risponda il più possibile agli effettivi bisogni dell'Utente e della sua famiglia.

Esso si articola nelle seguenti fasi:

- **Valutazione** iniziale del bisogno;
- **Definizione** degli obiettivi e delle prestazioni da erogare in risposta al bisogno rilevato;
- **Monitoraggio** e verifica sull'andamento del percorso assistenziale.

Di seguito riportiamo l'elenco delle prestazioni offerte precisando che si tratta di quelle più comunemente richieste ma che, se rientranti nelle mansioni dell'assistenza domiciliare, a queste se possono aggiungere altre eventualmente emerse in fase di valutazione del bisogno e pianificazione degli interventi. Le prestazioni previste sono raggruppate in 4 aree di intervento:

- **cura** della persona e vita quotidiana;
- **cura** dell'abitazione;
- **relazioni** e socialità;
- **trasporto** e accompagnamento.

Prestazioni offerte

L'area *cura della persona e vita quotidiana* comprende aiuti nelle seguenti attività:

- alzarsi e vestirsi;
- igiene personale e bagno assistito;
- preparazione e somministrazione pasti;
- somministrazione o monitoraggio di eventuali diete suggerite dalle figure competenti;
- acquisto generi alimentari, farmaci e altri beni di prima necessità;
- attivazione, valorizzazione e sostegno delle capacità e delle autonomie residue;
- movimento di arti invalidi e utilizzo di ausili sanitari;
- mobilitazione delle persone costrette a letto;
- assunzione corretta delle prescrizioni farmacologiche;
- uso di presidi, ausili, attrezzature e apparecchi sanitari di semplice uso;
- frizioni e massaggi per la prevenzione delle piaghe da decubito;
- osservazione e segnalazione al medico curante di qualsiasi sintomo che possa presumere un problema di salute dell'Utente;
- attivazione, su indicazione del personale sanitario, degli interventi di primo soccorso utilizzando specifici protocolli di sicurezza.

L'area della **cura dell'abitazione** comprende aiuti nelle seguenti attività:

- pulizia ordinaria e straordinaria dei vani dell'abitazione;
- riordino del letto e della stanza;
- cambio, lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'Utente;
- gestione domestica generale;
- piccole manutenzioni.

L'area **relazioni e socialità** comprende:

- cura delle relazioni con la rete familiare e la comunità al fine di favorire la vita socio-relazionale nel contesto di riferimento e prevenire o contrastare l'isolamento e la solitudine;
- valorizzazione e attivazione di contatti e rapporti con strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione dell'Utente alla vita sociale;
- sostegno per caregiver familiari al fine di prevenire situazioni di stress e di burn out e facilitare quindi un clima quotidiano sereno e amorevole;
- svolgimento di piccole commissioni e aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative, pensionistiche, previdenziali di interesse dell'Utente;
- azioni di segretariato sociale.

L'area **trasporto e accompagnamento** comprende uscite a piedi o con mezzo di trasporto dedicato, a seconda delle condizioni dell'Utente e delle distanze, per:

- visite mediche o altre necessità primarie;
- disbrigo pratiche o piccole commissioni;
- visite ad amici e parenti, passeggiate e attività di vita sociale quotidiana;
- partecipazione ad iniziative, eventi e attività ricreative, culturali, sociali.

Tempi di attivazione degli interventi

Il Consorzio è in grado di attivare il servizio entro 24 ore dalla richiesta.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Tempi di funzionamento

Il Servizio, sulla base del piano individualizzato elaborato, potrà essere di natura continuativa o saltuaria e sarà garantito tutti i mesi dell'anno nei giorni dal lunedì al sabato con orari da concordare in base al monte ore stabilito, nella fascia oraria 7:30 - 20:30.

Le figure professionali

Il servizio è gestito attraverso le seguenti figure professionali:

- **Coordinatore/Coordinatrice del servizio**, assistente sociale con laurea in Servizio Sociale che sarà punto di riferimento per l'Utente e/o il caregiver familiare di riferimento;
- **Assistenti domiciliari**;
- **Operatori e Operatrici socio-sanitari**.

Selezione e formazione del personale

Il Consorzio presta una rigorosa attenzione alla selezione del personale da inserire nei servizi valutando sia le competenze professionali che relazionali. Il personale inserito viene seguito con attività di formazione continua e supervisione a cura di figure elette per comprovata esperienza.

MODALITÀ DI ACCESSO E TARIFFE

Modalità di accesso al servizio pubblico e relative tariffe

Le modalità di accesso e le tariffe del servizio pubblico variano in base al Comune di riferimento.

- Laddove il Consorzio offre il servizio **in regime di convenzione** con l'Amministrazione Comunale la richiesta del servizio va presentata, dalla persona interessata o da suo familiare o da altro soggetto in sua vece, direttamente agli Uffici del Servizio Sociale del Comune di residenza, il quale provvede all'accoglimento della richiesta in presenza dei requisiti stabiliti dal Regolamento comunale, definendo le quote di compartecipazione al costo del servizio a carico dell'Utente, se dovute.

Sarà cura poi dell'Ufficio di Servizio Sociale del Comune inviare la comunicazione al Consorzio con la richiesta di attivazione del servizio.

- Laddove il Consorzio offre il servizio **in regime di accreditamento**, la persona interessata o suo familiare o altro soggetto in sua vece, deve presentare richiesta del Voucher al servizio sociale comunale di residenza, che provvede all'accoglimento della richiesta in presenza dei requisiti stabiliti dal Regolamento comunale per l'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare.

Chi beneficia del voucher può quindi rivolgersi al Consorzio per accedere all'accredimento per l'acquisizione delle sole prestazioni previste dal progetto individualizzato.

L'Utente partecipa al costo delle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare in base all'attestazione ISEE ai sensi del Regolamento comunale. Le partecipazioni dell'Utente sono acquisite direttamente dal Comune di residenza.

Modalità di accesso e tariffe del servizio privato

Se la persona interessata al servizio non possiede i requisiti necessari per ottenere il voucher sociale o per accedere al servizio pubblico in regime di convenzione oppure se intende integrare le prestazioni previste dal progetto personalizzato erogate dal servizio pubblico con altre prestazioni, può chiedere al Consorzio CS l'attivazione del servizio privato.

Le tariffe orarie del servizio privato sono le seguenti:

- **Prestazioni erogate dagli assistenti domiciliari: € 20,50 (IVA esclusa)**
- **Prestazione erogate dagli operatori sociosanitari: € 21,50 (IVA esclusa)**

In base al percorso assistenziale concordato in forma privata e all'intensità dell'assistenza richiesta possono essere definite tariffe diverse calcolate su base mensile anziché orarie.



Diritti dell'Utente

Il Consorzio è tenuto e si impegna ad assicurare il benessere dell'Utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

Ogni Utente ha diritto a un servizio di assistenza attenta, premurosa e accogliente nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni.

Condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'Utente e le persone addette ai vari servizi è, infatti, proteggere l'Utente da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.

Nello specifico:

- L'Utente e i suoi familiari hanno il diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della prestazione erogata, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di ottenere informazioni sul Progetto di intervento personalizzato, alla cui stesura, realizzazione e verifica partecipano tutte le figure professionali coinvolte.
- L'Utente ha diritto a un comportamento professionale da parte del personale, il quale utilizzi un linguaggio cortese e rispettoso nei suoi confronti e in particolare che si rivolga al suo nome e cognome, senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti a eventuali sue patologie.
- L'Utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere riservati ed essere protetti.
- L'Utente ha diritto di ottenere, con parole semplici, tutte le informazioni che desidera in merito all'intervento di assistenza affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- L'Utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.
- L'Utente ha il diritto alla salvaguardia assoluta da ogni forma di violenza fisica e/o morale.





Impegni per la Qualità

Il Consorzio CS opera attraverso un Sistema di Gestione della Qualità certificato, ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015, per la progettazione e gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi erogati in proprio o tramite le consorziate.

Gli strumenti previsti per il controllo e la valutazione della qualità sono molti e diversificati. Qui di seguito riportiamo una tabella con una sintesi degli indicatori principali.

AREA	Dimensione	Indicatore
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Programmazione	Presenza di un processo di presa in carico che comprende la valutazione dei bisogni e la progettazione personalizzata
	Partecipazione	L'Utente e/o la famiglia partecipano al processo di progettazione personalizzata
	Continuità	Per quanto possibile salvo cause di forza maggiore è garantita la presenza di personale di riferimento in modo continuativo per tutta la durata dell'intervento
	Valutazione	Esistono strumenti di monitoraggio, documentazione e valutazione della qualità sia percepita che erogata
	Lavoro di rete	Sono previste procedure per il coinvolgimento delle reti territoriali in modo adeguato alle diverse fasi del servizio

AREA	Dimensione	Indicatore
QUALITÀ PROFESSIONALE	Professionalità	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il personale addetto al servizio possiede titoli di studio e competenze professionali adeguate al ruolo; ➤ Esiste una figura responsabile del coordinamento del servizio con un titolo di studio e competenze professionali adeguate al ruolo
	Formazione permanente	Per il personale del servizio di assistenza domiciliare vengono realizzate almeno 20 ore di formazione continua all'anno
	Lavoro di equipe	Sono previsti momenti sistematici di incontro del gruppo di lavoro
QUALITÀ RELAZIONALE	Metodologia	Il focus dell'intervento è posto sulla relazione tra l'Utente e il personale addetto al servizio, quindi sulla serietà e capacità del personale di rispettare i diritti e la dignità dell'Utente e di utilizzare adeguate modalità e tecniche di ascolto e comunicazione

Strumenti di valutazione della qualità percepita ed erogata

La soddisfazione dell'Utente viene rilevata attraverso un questionario somministrato periodicamente alla persona e alla famiglia. Il grado di raggiungimento degli obiettivi viene rilevato attraverso la verifica periodica del Piano di assistenza Individualizzato.

Segnalazioni e Reclami

La persona, i familiari o altre figure che si prendono cura della persona possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio. Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere presentati in tutte le forme più opportune e accessibili:

- **Di persona** o per via telefonica all'assistente domiciliare, all'Ufficio S.A.D. o alla direzione;
- **Tramite e-mail** o cartaceo consegnato a mano o inviato per posta per posta;
- **Con altre modalità** che potrà ritenere più opportune.

A ogni Utente e/o a suo caregiver familiare sarà in ogni caso illustrato e consegnato durante il primo colloquio uno specifico modulo per i reclami e sarà chiesto contestualmente quali forme di comunicazione predilige sia in generale che per la eventuale gestione dei reclami.

Tale modulo sarà poi sempre disponibile nelle più diverse forme possibili per andare incontro alle esigenze di ogni persona coinvolta nel servizio:

- **Copie cartacee** ben visibili nell'Ufficio S.A.D. del Consorzio e in dotazione all'assistente domiciliare;
- **Modulo word** e modulo google inviato tramite posta elettronica e/o su WhatsApp e sempre disponibili e scaricabili dal sito web del Consorzio.

Tutte le figure coinvolte che ricevono un reclamo sono tenute a consegnarlo se scritto o riportarlo se verbale entro 24 ore al massimo alla persona responsabile del coordinamento del servizio. Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle normative vigenti.

Procedura per i reclami

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, alla persona responsabile del coordinamento del servizio.

In caso di reclamo verbale, la persona responsabile del coordinamento del servizio ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo.

Nel caso il reclamo si riferisca a un problema/disagio di semplice e immediata soluzione si provvede alla risoluzione e la risposta può essere anche solo verbale.

Nei casi più complessi la persona responsabile del coordinamento del servizio provvede a verificare il disservizio segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 6 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo stesso. Se la verifica ha confermato la presenza di un disservizio la persona responsabile del coordinamento provvede ai dovuti aggiustamenti e quindi la risposta riporterà i correttivi messi in atto.

Ogni reclamo con i corrispondenti esiti di verifica e risposta viene archiviato in un apposito Registro, sempre disponibile per le attività di controllo dell'Ufficio Qualità e del Comune laddove il servizio è di pertinenza.



Risarcimenti

Il nostro personale è coperto da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dal Consorzio, l'Utente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con la figura competente responsabile del servizio.

Controllo sulla Carta dei Servizi

Il controllo sulla effettiva applicazione della presente carta dei servizi è affidata alle istituzioni locali, alle associazioni di rappresentanza delle persone anziane, all'Utente dei servizi e/o suoi familiari e alla cittadinanza tutta, al fine di segnalare direttamente alla cooperativa nelle forme ritenute più opportune, eventuali, presunte o accertate, incongruenze, carenze o contraddizioni rispetto a quanto sancito.

Carta aggiornata a gennaio 2024

A photograph of an elderly man and woman standing outdoors in a park-like setting with many yellow autumn leaves on the ground and trees. The man is on the left, wearing a white sweater, and the woman is on the right, wearing a light blue sweater. They are both smiling and looking towards each other. A thick green diagonal line runs across the image from the top left to the bottom right, partially obscuring the background.

CS - Cooperazione e Solidarietà

CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Via del Seminario Maggiore n.115, 85100 Potenza

CONTATTI

Telefono: Centralino 0971/650622-650513
Linea diretta Ufficio S.A.D. 379/1918363
Fax: 0971/650902

Email: servizisad@consorziocs.it
PEC: consorziocs@pec.it

Sito Web: www.consorziocs.it



Consorzio CS - Cooperazione e Solidarietà