



Società cooperativa sociale onlus

# Cento Attività

Via Dettori n°28, 09030 Elmas  
P.Iva 02287830927



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

# Carta del servizio Assistenza domiciliare Plus Distretto di Oristano



## Indice

Cooperativa sociale Cento attività	Pagina 2
La Carta del servizio	Pagina 2
I nostri principi	Pagina 3
Il servizio di assistenza domiciliare	Pagina 3
Obiettivi del servizio	Pagina 4
Destinatari del servizio	Pagina 4
Tipologia delle prestazioni obbligatorie	Pagina 5
Prestazioni accessorie e supplementari	Pagina 7
Il nostro personale	Pagina 8
Giorni e orari di erogazione del servizio	Pagina 8
Come accedere al servizio	Pagina 9
Piano assistenziale individuale	Pagina 10
Il contratto di fornitura	Pagina 11
Il Buono Servizio	Pagina 11
Modalità di pagamento del buono servizio	Pagina 11
Durata e cause di cessazione del Buono Servizio	Pagina 11
Cause di sospensione del Buono Servizio	Pagina 12
Diritti e Doveri degli utenti	Pagina 13
Segnalazioni suggerimenti e reclami	Pagina 14
Gli standard di qualità	Pagina 14
I nostri recapiti	Pagina 16





## Cooperativa sociale Cento Attività



**La Cooperativa sociale Cento Attività è Fornitore Accreditato per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare presso i Comuni del territorio del PLUS Distretto di Oristano.**

La Cooperativa Cento Attività nasce il 20 febbraio 1996 e opera nel territorio di Cagliari, Elmas, Ussana, Donori e Torre degli Ulivi erogando servizi di natura socio assistenziale ed educativa.

La Cooperativa sociale Cento Attività ha identificato come centrali e prioritari i seguenti obiettivi:

- **erogare servizi che consentano di migliorare la qualità della vita dei propri utenti e dei loro familiari;**
- **soddisfare le esigenze della collettività che, attraverso la Committenza Pubblica, affida alla Cooperativa la gestione di delicati servizi a favore dei suoi utenti più svantaggiati;**
- **caratterizzarsi, coerentemente con la propria natura di ONLUS, come un'agenzia di sensibilizzazione e promozione dei temi dell'integrazione, della valorizzazione delle diversità e della salvaguardia dei diritti di cittadinanza dei soggetti più fragili.**

## La carta del servizio

La carta del servizio costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini residenti nei 24 Comuni del Distretto di Oristano ed in particolare verso gli utenti e le famiglie che usufruiscono del Servizio di Assistenza domiciliare.

La presente Carta del servizio presenta il quadro delle prestazioni di assistenza domiciliare garantite, la finalità principale del documento e quella di stabilire un patto tra il PLUS, i Comuni appartenenti, la nostra cooperativa erogatrice del servizio e la cittadinanza, al fine di garantire l'informazione ai cittadini, la conoscenza dei diritti e dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, le responsabilità dei soggetti erogatori del servizio e gli elementi di tutela della qualità degli interventi.





### I nostri principi

**UGUAGLIANZA:** significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

**IMPARZIALITÀ:** significa che la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

**CONTINUITÀ:** significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

**PARTECIPAZIONE:** significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Piano assistenziale.

**PROFESSIONALITÀ:** significa che la cooperativa opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

**LAVORO DI RETE:** significa per noi lavorare promuovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio.

**TERRITORIALITÀ:** significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

### Il servizio di assistenza domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è un complesso di interventi e di prestazioni, di carattere socio assistenziale, forniti prevalentemente al domicilio di chiunque si trovi in condizioni di disagio e difficoltà e non sia in grado, anche temporaneamente, di garantire il pieno soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche autonomamente.





## Obiettivi del servizio

Il servizio si pone i seguenti obiettivi:

- prolungare più a lungo possibile una dignitosa permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita, compatibilmente con le risorse e le condizioni di gravità, evitando nel contempo il ricorso all'istituzionalizzazione;
- contribuire al mantenimento dell'equilibrio familiare, qualora sia appesantito da eccessivi carichi assistenziali verso qualcuno dei suoi componenti;
- prevenire e recuperare situazioni a rischio di emarginazione sociale;
- contribuire, con le altre risorse del territorio, ad elevare la qualità della vita delle persone, favorendo la socializzazione e i rapporti interpersonali degli utenti, al fine di limitarne l'isolamento sociale;
- recuperare e mantenere le capacità residue della persona attivandone il più possibile le potenzialità;
- facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi da parte dei potenziali utenti;
- attivare interventi fondati su criteri di flessibilità, efficienza, efficacia, qualità dell'offerta e costante monitoraggio.

## Destinatari del servizio

**Sono destinatari dei servizi domiciliari i cittadini residenti nei 24 Comuni afferenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano, per i quali le singole Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato attraverso l'erogazione di un Buono servizio (voucher).**

Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati presso i Comuni suddetti, ma residenti in altro Comune non afferente all'ambito, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna a rifondere al Comune capofila l'intera somma per il servizio reso.

Possono avvalersi del servizio anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai fornitori accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli previsti e dalle proposte di tariffe accessorie formulate dalle ditte in fase di accreditamento.

L'utente non beneficiario di un Buono servizio stipula con il fornitore accreditato un contratto nel quale sono indicati operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste,





frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

Nello specifico i destinatari del servizio sono:

- **i nuclei familiari in cui sono presenti persone con ridotto grado di autosufficienza fisica e psico-fisica, con scarsa capacità organizzativa nel governo della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico, che hanno difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno;**
- **i nuclei familiari comprendenti minori a rischio di emarginazione in presenza di situazioni di grave disagio o di emergenza (difficoltà temporanea nella conduzione familiare, allontanamento dei genitori per cause di forza maggiore, periodi di ospedalizzazione degli stessi, ecc.);**
- **persone con età superiore ai 65 anni che vivono da sole o in coppia, e che si trovano in condizione di isolamento, parzialmente o totalmente non-autosufficienti, prive o con ridotta rete familiare.**

## Prestazioni erogate

Il SAD prevede l'erogazione al domicilio dell'utente, delle prestazioni socio-assistenziali, e di seguito delineate:

### ALZATA

Alzata di alta complessità assistenziale rivolta alla persona in carrozzina o con gravi limitazioni della deambulazione

Alzata di media complessità assistenziale rivolta alla persona allettata

Alzata di bassa complessità assistenziale rivolta alla persona parzialmente autonoma, in grado di deambulare con sostegno

### MESSA A LETTO

Messa a letto di elevata complessità assistenziale rivolta alla persona in carrozzina o con gravi limitazioni nella deambulazione

Messa a letto di media complessità assistenziale rivolta alla persona allettata

Messa a letto semplice rivolta a persona parzialmente autonoma in grado di deambulare con sostegno

### CURA DELLA PERSONA

Igiene intima in bagno elevata complessità assistenziale Rivolta alla persona in carrozzina.

Igiene intima a letto media complessità assistenziale Rivolta alla persona allettata.

Igiene dei capelli a letto

Igiene dei capelli in bagno





Igiene dei piedi (pedicure)

Manicure

Igiene stoma

Applicazione protesi-ortesi-tutori-busto

Applicazione apparecchiature elettromedicali che non richiedono assistenza infermieristica

Bagno a letto

Bagno in vasca o doccia

#### **MOBILIZZAZIONE**

Deambulazione assistita complessa all'interno e all'esterno dell'abitazione

#### **CURA DELLA CASA**

Igiene ambientale ordinaria

Governo della casa

#### **CONTROLLI E VERIFICHE**

Preparazione e aiuto nell'assunzione dei farmaci

Vigilanza e controllo

#### **PREPARAZIONE DEL PASTO NEL DOMICILIO DELLA PERSONA**

Preparazione e aiuto all'assunzione del pasto (domiciliare)

#### **LAVAGGIO E/O STIRATURA DI BIANCHERIA A DOMICILIO**

Lavaggio e/o stiratura di biancheria a domicilio

#### **ACCOMPAGNAMENTO**

Accompagnamento complesso lungo – anziano in carrozzina o con gravi limitazioni nella deambulazione

Accompagnamento e trasporto presso strutture ospedaliere, centri specialistici e presso uffici pubblici

Coinvolgimento di parenti, del vicinato e del volontariato locale

#### **COMMISSIONI**

Acquisti di generi di prima necessità e piccole commissioni

#### **COMPAGNIA**

Persona sola, senza adeguato supporto familiare, in stato di non autosufficienza





## Prestazioni accessorie e supplementari

La cooperativa garantisce le seguenti prestazioni accessorie (comprese nel Buono servizio) senza nessun ulteriore costo a carico dell'utente o del servizio sociale.

Le prestazioni offerte sono:

**Ogni 40 ore mensili di servizio erogato all'utente, offriamo un' ULTERIORE ORA di servizio gratuita (ogni 20 ore mensili offriamo un' ULTERIORE MEZZ'ORA di servizio gratuita)**

**Telefono "AMICO". Settimanalmente viene garantito un servizio telefonico di chiamata verso tutti gli utenti al fine di garantire un adeguato supporto morale e un monitoraggio di tutti gli utenti.**

La Cooperativa garantisce ulteriori prestazioni accessorie (non comprese nel Buono Servizio) effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'utente beneficiario del servizio.

PRESTAZIONE	COSTO
Servizio di trasporto e accompagnamento utenti disabili e non con mezzo dotato di pedana idraulica di sollevamento	18,00 € all'ora
Servizio infermieristico	22,00 € all'ora (massimo un'ora)
Servizio psicologico	30,00 € ad intervento (massimo un'ora)

L'utente può richiederci ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio e ricompresi tra quelli previsti (**assistenza domiciliare, piani personalizzati relativi alla Legge 162/98, programma Ritornare a casa, Home care premium**), i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente con il seguente tariffario.

PRESTAZIONE	COSTO
Interventi di cura della persona	18,00 € all'ora
Interventi rivolti agli ambienti domestici	16,50 € all'ora





## Il nostro personale

Il servizio viene erogato da professionisti in possesso di titoli professionali riconosciuti dalla Regione Sardegna.

Inoltre, attraverso formazioni periodiche il personale ha la possibilità di riflettere sul proprio operato e di ampliare e di rafforzare le competenze professionali.

Tutti i nostri operatori sono tenuti a:

- **svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati dal responsabile, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate;**
- **collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza;**
- **mantenere, sia con l'utente che con i familiari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto;**
- **mantenere il rigoroso rispetto del segreto professionale circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy.**

La Cooperativa nei limiti del possibile, garantirà la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità.

## Giorni e orari di erogazione del servizio

**Il servizio sarà garantito nella fascia oraria dalle ore 07.30 alle ore 20.00 nel periodo da Ottobre a Maggio e dalle ore 07.00 e le ore 22.00 nel periodo da Giugno a 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.

L'orario di servizio ha inizio dal momento in cui l'operatore si presenta al domicilio dell'utente.

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il piano assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata, eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso la cooperativa è in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'operatore sociale.





## Come accedere al servizio

L'accesso al servizio avviene prioritariamente su richiesta dell'interessato al Servizio sociale del Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari della zona e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio.

La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale derivante dalla difficoltà/disagio esistente, secondo quanto previsto dal presente regolamento.

Per accedere al servizio è necessario:

- **effettuare un colloquio con l'operatore sociale del Comune di residenza;**
- **compilare l'apposito modulo di richiesta, da ritirare presso l'ufficio dei Servizi sociali del Comune di residenza;**
- **presentare la domanda all'ufficio dei Servizi sociali del Comune di residenza, con allegati i documenti richiesti.**

L'ufficio potrà richiedere ogni documentazione ulteriore ritenuta utile per la valutazione della domanda.

Il Servizio Sociale del Comune di residenza, acquisita la domanda, provvede all'istruttoria della stessa, per l'accertamento dei requisiti di ammissibilità. Successivamente procede con propri strumenti professionali alla valutazione ed alla misurazione del bisogno socio-assistenziale e quantifica l'intervento, anche in relazione alle risorse finanziarie disponibili.

I tempi per l'istruttoria della domanda non dovranno essere di norma superiori ai 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione, finalizzati alla determinazione dell'ammissione o del diniego che dovranno essere comunicati per iscritto all'interessato.

In caso di ammissione, il Servizio Sociale Comunale presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate e le relative carte dei servizi affinché lo stesso possa effettuare la scelta della Ditta che erogherà il servizio.

Verrà inoltre istituito un calendario di reperibilità mensile delle Ditte accreditate, che a rotazione garantiranno la presa in carico di eventuali casi segnalati dal Servizio Sociale nell'ipotesi in cui il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere autonomamente alla scelta della Ditta e/o durante l'arco di tempo necessario per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno del richiedente il servizio.





## Il Piano assistenziale individualizzato

Il Servizio Sociale, il destinatario o familiare predispongono un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) che contiene i seguenti elementi:

- dati del destinatario;
- dati della persona di riferimento e dell'eventuale tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- nominativo del Medico di Medicina Generale e di eventuali specialisti;
- obiettivi;
- prestazioni da erogare;
- cadenza e durata delle prestazioni;
- figure professionali da impegnare;
- programma degli incontri periodici di valutazione dell'intervento assistenziale;
- quantificazione economica dell'intervento;
- eventuale partecipazione alla spesa da parte dell'utente;
- numero di "buoni servizio" previsti .

Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dal servizio sociale del Comune e successivamente anche dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dal servizio sociale comunale.

Il piano di intervento verrà verificato periodicamente e sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente al comune).

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 servizio" di Assistenza domiciliare ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed il PLUS). A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dalla ditta scelta il Servizio di assistenza domiciliare.





## Il contratto di fornitura

Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente alla ditta o modalità alternativa individuata).

L'operatore sociale comunale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" di Assistenza domiciliare ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed eventualmente il PLUS). A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dalla ditta scelta il Servizio di assistenza domiciliare.

## Il buono servizio

Lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario è **il Buono servizio**, che può essere speso solo presso fornitori legittimati tramite l'accreditamento. Le quote di contribuzione per il buono servizio concesso, da versare al comune di residenza degli utenti, vengono calcolate tenendo conto dell'Indicatore della Situazione Economica equivalente (nuovo ISEE), approvato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013 n. 159 e reso esecutivo dal Decreto Ministeriale 7 novembre 2014, come precisato nel regolamento per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare.

## Modalità di pagamento dei buoni servizio

Il Servizio sociale comunale determina la percentuale e il corrispettivo viene versato dall'interessato alla ditta scelta secondo le modalità stabilite nel "contratto di fornitura".

## Durata e cause di cessazione del buono servizio

Il Buono servizio è strettamente connesso alla durata del P.A.I.; scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere rimesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.





Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono servizio che sostituisce il precedente.

E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono servizio, sarà cura dell'operatore sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'operatore sociale referente del caso.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore.

L'utente può, altresì, richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli previsti dal disciplinare delle prestazioni i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente.

## **Cause di sospensione del Buono servizio**

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17 del giorno prima, per l'intervento di alzata, ed entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso per altri interventi.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono servizio, l'operatore sociale responsabile del caso valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

L'operatore sociale responsabile del caso, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni





in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica via fax o e-mail al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal servizio sociale o nel Buono servizio.

Nel caso in cui emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'operatore sociale responsabile del caso potrà proporre l'erogazione di alcune prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, lavaggio e cambio biancheria; piccole commissioni).

## I diritti e i doveri degli utenti

### **DIRITTI**

Il personale dell'Assistenza domiciliare deve:

- garantire, per l'accesso ai servizi assistenziali, equità di trattamento ai cittadini e alle cittadine in possesso dei requisiti richiesti;
- rispettare la dignità personale e la riservatezza della persona assistita;
- trattare la persona assistita secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
- fornire alla persona assistita un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- erogare le prestazioni in modo continuo e regolare.

### **DOVERI**

L'utente da parte sua deve:

- tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatori;
- rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- richiedere solo le prestazioni dovute;
- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando sull'apposita scheda mensile di rendicontazione;
- pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste dal Comune così come indicati in fattura;





- collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari ecc.) che permettono di monitorare l'erogazione del servizio reso e le eventuali necessità dell'utente.

## Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Nel caso si vogliano fare delle segnalazioni, delle lamentele o degli apprezzamenti sul funzionamento del servizio, i famigliari possono rivolgersi al Servizio Sociale del comune di residenza, o al referente della cooperativa sociale Cento Attività.

I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefoniche o scritte.

Il referente per la Cooperativa è:

**Sig.ra Maria Fedela Ottonello**

**Cento Attività Società Cooperativa sociale onlus**

**Via Dettori n° 28 – Elmas**

**Tel. 070.495185/070.981554 / Fax. 070.9817018**

**Cell 340.5767466**

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, degli operatori, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

A tale scopo la Cooperativa, propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento, agli operatori un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti.

## Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, Cooperativa ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Servizio di assistenza domiciliare, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna, attraverso la parte mobile della presente carta, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti. Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nei punti precedenti.





### INFORMAZIONE

Indicatore	Standard di qualità
Numero di sportelli informativi presenti nel territorio	<b>1</b>
Servizio di chiamata Telefono Amico	<b>Settimanale</b>
Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 30 gg	<b>100%</b>
Frequenza analisi soddisfazione utenza tramite questionario	<b>Annuale</b>

### TEMPI DI INTERVENTO

Indicatore	Standard di qualità
N° di giorni settimanali di erogazione del servizio	<b>6</b>
Fascia oraria di erogazione giornaliera del servizio	<b>Dalle 07.30 alle 20.00</b>
Orario di inizio servizio in procedura di emergenza	<b>06.00</b>
Orario di termine servizio in procedura di emergenza	<b>23.00</b>
Attivazione del servizio dalla firma del Buono di servizio da parte del Fornitore nella modalità ordinaria	<b>Entro le 24 h</b>
Attivazione del servizio dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente	<b>Entro le 12 h</b>
Reperibilità Referente servizio	<b>Tutti i giorni dalle 07.00 alle 22.00</b>

### PERSONALE

Indicatore	Standard di qualità
Percentuale di operatori qualificati operanti presso il servizio	<b>100%</b>
Presenza in organico di personale formato per 30 ore annue	<b>100%</b>

### SERVIZIO

Indicatore	Standard di qualità
Tempo massimo tra la constatazione di un aggravamento dello stato di salute dell'utente e la comunicazione al personale sanitario responsabile	<b>In giornata (o la mattina successiva in caso di visite serale)</b>
Comunicazione telefonica nel caso in cui il ritardo dell'operatore/trice supera la mezz'ora	<b>Nel 100% dei casi</b>





## I nostri recapiti

Per avvicinare i cittadini e favorire la conoscenza del servizio la Cooperativa garantisce l'apertura di uno sportello informativo territoriale.

### Sede sportello

<b>Indirizzo</b>	Via Suia n° 9
<b>Comune</b>	Terralba (OR)
<b>Cellulare</b>	3405757466
<b>Telefono</b>	070/981554

