

<b>INDICE</b>	<b>PAG.</b>
Caratteristiche della Carta dei Servizi	2
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	6
I servizi domiciliari	10
L'Assistente Domiciliare	10
Supporto gestione lavoratori domestici	11
Prestazioni infermieristiche	12
Il Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza	12
Prestazioni di tregua	13
Accompagnamenti sanitari	13
Ricoveri di sollievo	13
Prestazioni di supporto	14
Servizio di messa in strada delle carrozzine	14
Nidi d'infanzia - Nidi in famiglia	14
Baby parking	15
Riepilogo prestazioni e servizi offerti	18
I nostri Clienti	21
I nostri Committenti	21
I nostri Operatori	21
Principi fondamentali	22
Diritti e doveri dei Clienti e loro familiari	24
Come reclamare	26
Risarcimenti	27
Rapporti con il territorio	28
La misurazione della qualità	30
Strumenti di valutazione della qualità percepita	30
Obiettivi per la qualità	31

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è un patto, un impegno che si stipula con il Cittadino/Cliente.

Questa Carta descrive i servizi domiciliari offerti dal raggruppamento di imprese e le garanzie offerte a coloro che li utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

La Carta comprende anche supporti con dati ed informazioni a carattere variabile. Tali supporti hanno validità annuale e vengono distribuiti come la Carta del Servizio.

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

- gli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori attesi) che possono variare da un anno all'altro;
- i risultati delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei Clienti.

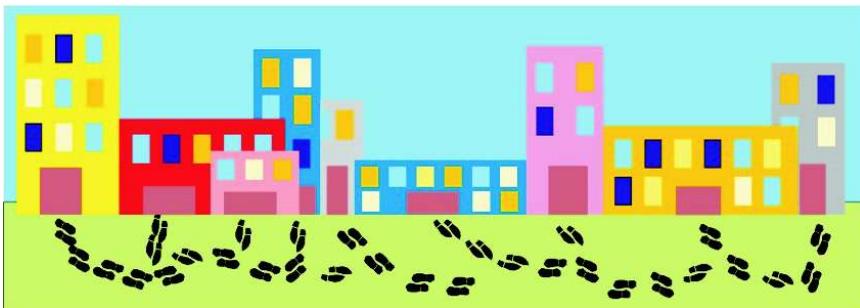
Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari nel momento in cui vengono presi in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso le sedi operative del raggruppamento, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione dei Servizi e prevede il coinvolgimento periodico dei Clienti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.



## DOVE RAGGIUNGERCI

Posta elettronica:

[agenzia.sad@cooperativaprogest.it](mailto:agenzia.sad@cooperativaprogest.it)

Sito internet: [www.cooperativaprogest.it](http://www.cooperativaprogest.it)

Descriviamo di seguito gli uffici ai quali rivolgersi.

1) ufficio di riferimento di **VIA PEROSI N. 11, A TORINO**, CAP 10154, presso il Centro Polifunzionale di Comunità.

Non vi sono barriere architettoniche ostacolanti l'accesso.

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì con orario 09,00-13,00 e 15,00-18,30.

Riferimenti: **CATERINA BONADONNA** - tel. 011.204178

A 400 metri di distanza dall'Ospedale San Giovanni Bosco, 800 metri da corso Giulio Cesare ed a 400 metri da via Botticelli, è facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n. 57, 72, 2, 62, 4.

In automobile: sono reperibili parcheggi nella stessa via o nelle vie limitrofe.

2) ufficio di riferimento di **CORSO PESCHIERA N. 222, A TORINO**, CAP 10139, presso sede Pro.ge.s.t. s.c.s.. Tre scalini per accedere.

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì con orario 09,00-13,00 e 14,00-17,00.

Riferimenti: **MARESA TOSCO** - tel. 011.4033355 - fax 011.4031805

A 15 minuti dalla stazione Rivoli della Metropolitana, servito dalle linee autobus n. 33, 33 barrato, 42 (con fermata quasi adiacente agli uffici).

In automobile: sono reperibili parcheggi nella stessa via o nelle vie limitrofe.

3) ufficio di riferimento dell'Agenzia di Assistenza Domiciliare IDEA s.c.s. si trova in **VIA DUCCIO GALIMBERTI N. 7, A GRUGLIASCO (TO)**, CAP 10095.

Vi si accede dal parcheggio condominiale. Non vi sono barriere architettoniche ostacolanti l'accesso agli uffici, che si trovano al piano terra.

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 09,00-13,00 e 14,00-17,00.

Riferimenti: **MARIA RITA PERLA** - tel. 011.4081320 - fax 0117910471

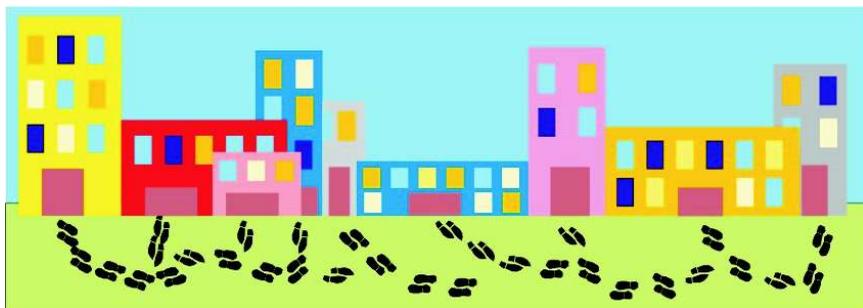
A pochi metri di distanza dal supermercato Carrefour di via Di Nanni 43 a Grugliasco, è facilmente raggiungibile attraverso le seguenti linee di trasporto pubblico:

17: da corso Francia n. 4 fermate in direzione CTO, scendere alla fermata "985 - Grugliasco, 66 Martiri" e proseguire per 800 metri a piedi lungo via Tiziano Lanza e via Galimberti;

38: da corso Francia n. 4 fermate in direzione Torino, scendere alla fermata "1972 - Grugliasco, Papa Giovanni XXIII e proseguire a piedi per 300 metri lungo via Galimberti;

44: da corso Francia n. 5 fermate in direzione Omero capolinea, scendere alla fermata "2639 - Grugliasco, Crosetto" e proseguire per il numero 7 di via Galimberti.

Per chi arriva in automobile, normalmente sono reperibili posti auto nel parcheggio di fronte al condominio.



## CHI SIAMO

La gestione dei Servizi Domiciliari è affidata, sotto forma di Raggruppamento Temporaneo di Imprese, alle cooperative sociali **PRO.GE.S.T.** e **LIBERITUTTI**, (fornitori delle prestazioni di Assistenza Domiciliare) ed alle Agenzie per il Lavoro **SYNERGIE, UMANA e Gi GROUP** (fornitori Assistenza Familiare, baby sitter ed istitutore).

La cooperativa **CILTE** fornisce il Telesoccorso e la Teleassistenza.

**PRO.GE.S.T.:** società cooperativa sociale è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), costituita nel 1988.

Essa ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane sofferenti, persone portatrici di disabilità psicofisiche o persone seguite dai Servizi Socio-Assistenziali e di Salute Mentale.

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La Cooperativa Pro.ge.s.t. ha ottenuto dal 2002 la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per la progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali e sanitari in strutture residenziali, in

centri diurni e presso il domicilio del Cittadino; tale certificazione è stata rilasciata dal CERMET (ente certificatore) ed ha validità internazionale.

**LIBERITUTTI:** società cooperativa sociale nasce nel 1999, dall'esperienza dei suoi soci nell'ambito della promozione sociale, culturale ed economica di territori in forte crisi. Le competenze che è in grado di mettere in campo spaziano dal giuridico-economico, all'educativo, al culturale. La mission di Liberi tutti è lo sviluppo sostenibile di aree territoriali, nella convinzione questo non possa prescindere da interventi di carattere sociale, culturale e socio economico.

Nel 1999 avvio del percorso di Azioni di Sviluppo Locale partecipato, tutt'ora in corso, nell'ambito del Progetto Periferie della Città di Torino.

Progettazione e gestione di centri estivi per ragazzi per conto del comune di Torino e limitrofi.

Progettazione FESR (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale) e relativa gestione (a regia regionale) per la riqualificazione della struttura di via Perosi 11: un Centro Polifunzionale di Comunità capace di divenire molla propulsiva delle attività dell'area, incrementando le aspettative del territorio ma soprattutto la sua capacità di dare risposte alle proprie esigenze.

Sempre in ambito FESR, riqualificazione dell'asilo di via degli Ulivi in Falchera, nel quale si prevede di attivare un servizio sperimentale di sostegno alla genitorialità e all'infanzia.

Gestione di azioni finalizzate all'integrazione di soggetti portatori di handicap fisici a seguito di trauma o patologia, per conto dell'ASL 4.

Gestione del laboratorio di quartiere dell'area Falchera, e

delle attività di riqualificazione dell'area Falchera su mandato del Tavolo Sociale di Falchera.

Gestione dal 2001 di Centro Diurno aggregativo minori sulla Circoscrizione 6.

Gestione di azioni per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e immigrati.

Gestione di azioni di assolvimento dell'obbligo formativo per minori attraverso microstages.

Dal 2009 gestione di un Centro Attività Diurna per persone diversabili sulla Circoscrizione 6 in Torino.

**SYNERGIE:** Agenzia per il Lavoro che nasce in Italia nel 1999 ed è sorretta da un'esperienza internazionale, costruita in quarant'anni. Opera su tutto lo scenario delle risorse umane, dalla selezione alla formazione, dal collocamento privato al lavoro temporaneo.

Synergie è certificata in conformità alla UNI EN ISO 9001:2008 per l'"Erogazione di servizi alle imprese: ricerca, selezione e fornitura del personale".

**UMANA:** è un'Agenzia per il Lavoro "generalista" autorizzata dal Ministero del Lavoro, nata nel 1997, a seguito dell'approvazione della Legge n. 196/1997 che ha introdotto anche in Italia il lavoro interinale, ed è iscritta all'apposito Albo informatico istituito presso il Ministero del Lavoro.

Umana svolge le attività di somministrazione lavoro, intermediazione, ricerca e selezione personale, supporto alla ricollocazione professionale e formazione.

UMANA è certificata in conformità alla UNI EN ISO 9001:2008.

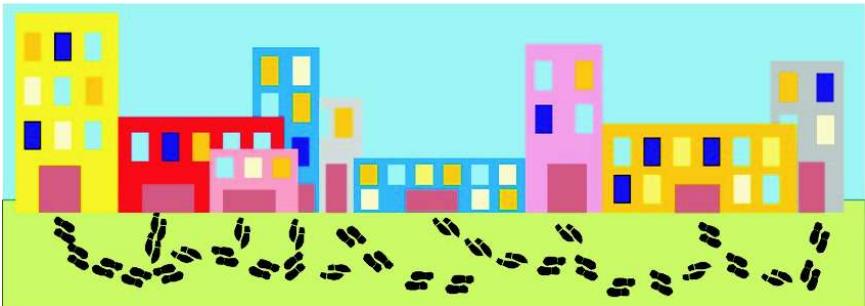
Dal 1997 ad oggi si è radicata sul territorio italiano fino a contare oltre 100 filiali.

## **GIGROUP:**

Gi Group è la prima multinazionale italiana del lavoro, nonché una delle principali realtà, a livello mondiale, nei servizi dedicati allo sviluppo del mercato del lavoro. Il Gruppo è attivo nei seguenti campi: temporary and permanent staffing, ricerca e selezione middle, Hr Consulting and Training, Outplacement, Executive Search.

Grazie al lavoro di 2.400 dipendenti diretti e di oltre 600 filiali, nel 2013 il Gruppo ha avviato al lavoro 56.000 FTE (Full Time Equivalent) e servito 12.000 aziende, sviluppando un fatturato di 1 miliardo e 145 milioni di Euro.

Tramite presenza diretta e accordi di partnership, Gi Group è presente in oltre 30 paesi in Europa, America e Asia. Fa parte di CIETT, Confederazione Internazionale delle Agenzie per il Lavoro, in qualità di Global Corporate Member.



## I SERVIZI DOMICILIARI

I Servizi offerti dal nostro Raggruppamento sono costituiti da una serie di prestazioni erogate attraverso Operatori coinvolti nel rapporto con la persona assistita a seconda delle indicazioni espresse dalle Commissioni valutative di competenza: Unità Valutativa Geriatrica, U. V. Minori, U. V. Handicap (qualora la tipologia richieda una presa in carico da parte del comparto socio-sanitario) oppure da parte del servizio sociale qualora si tratti di un soggetto autosufficiente (anziano o minore non disabile).

Le prestazioni erogabili nei confronti del Cliente vengono definite all'interno del "Piano Assistenziale di Intervento Individuale" (cosiddetto "PAI").

### L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) erogato dal raggruppamento è rivolto:

- ❖ alle persone anziane e inabili con gradi diversi di autosufficienza fisica e mentale, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico, che hanno difficoltà a mantenere rapporti col mondo esterno;
- ❖ al rafforzamento della domiciliarità di minori e famiglie in difficoltà;
- ❖ a persone disabili adulte e minori, in piena complementarietà con altri interventi a valenza educativa, riabilitativa, risocializzante o di sostegno alle capacità genitoriali.

Il SAD prevede accessi programmati da parte di personale qualificato presso il domicilio della persona assistita, per svolgere, a seconda delle necessità, le

seguenti prestazioni: assistenza diretta alla persona; interventi sull'ambiente domestico; interventi igienico sanitari di semplice attuazione sotto il controllo medico; disbrigo pratiche, accompagnamento a visite, spesa e preparazione dei pasti; azioni di tipo sociale e relazionale; prestazioni di tipo infermieristico.

Principali finalità del SAD sono:

- ❖ aiutare ogni cittadino temporaneamente o permanentemente in condizioni di insufficienza o di non autonomia perché possa continuare a vivere al proprio domicilio ritardandone l'istituzionalizzazione.
- ❖ mantenere l'equilibrio familiare nel caso in cui gli interventi debbano essere indirizzati alla prevenzione ed al recupero delle situazioni di emarginazione.

### **SUPPORTO GESTIONE LAVORATORI DOMESTICI**

Offriamo un servizio di supporto al beneficiario/famiglia nella gestione del lavoratore domestico (si tratti di assistente familiare, baby sitter, istitutore) reperito ed assunto dall'Agenzia di somministrazione lavoro.

Interventi di mediazione finalizzati a supportare nella gestione delle criticità relative al rapporto tra lavoratore e famiglia.

Consulenze ed orientamento rispetto alle prestazioni varie offerte da enti pubblici e privati.

Consulenza professionale e sostegno al lavoratore domestico, interventi di in-formazione su tecniche di intervento, salute e sicurezza, conoscenza servizi territorio.

Gestione amministrativa del contratto di lavoro dell'Assistente familiare attraverso consulenti del lavoro convenzionati.

## **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE**

Le prestazioni infermieristiche, quando prescritte ma non erogate in forma dirette dalle Aziende Sanitarie Locali, saranno rese in aderenza allo specifico profilo professionale ed a quanto previsto dal Codice Etico/deontologico.

### **SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA**

Il Telesoccorso: la Cooperativa Cilte riceve la richiesta di allacciamento e gestisce direttamente tutto il processo, con installazione dell'apparato, compilazione della scheda anamnestica, istruzioni all'anziano per un uso corretto, gestione dei servizi tramite la Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 e presidiata da proprio personale.

Vengono utilizzate tecnologie all'avanguardia che consentono all'Operatore di Centrale di identificare l'allarme in tempo reale, visualizzando la scheda dati dell'utente ed entrando, contemporaneamente, in contatto viva-voce.

L'utente è facilitato da modalità di allarme semplicissime, attivabili premendo il pulsante rosso di un telecomando, di cui viene fornito al momento dell'attivazione.

Il Telesoccorso può essere attivato sia con telefonia fissa che con telefonia mobile. Servizio aggiuntivo di custodia delle chiavi di casa, ove necessario.

La Cooperativa Cilte cura tutte le parti del servizio: l'installazione dell'apparato, la manutenzione dello stesso e la gestione dell'allarme allertando a seconda della necessità parenti, vicini, Vigili del Fuoco, 118, Guardia Medica, garantendo sempre la buona riuscita e la professionalità dell'intervento.

La Teleassistenza consiste in due telefonate di

compagnia effettuate, con cadenza settimanale, dal personale specializzato di Centrale. E' un modo semplice, ma valido, per instaurare un rapporto umano con l'utente per lenire un eventuale stato di solitudine e monitorare sistematicamente il suo stato di salute. In specifiche situazioni o periodi temporali il numero di telefonate può essere aumentato anche a più di due volte la settimana. La Teleassistenza è anche un servizio attraverso il quale l'utente può accedere ad una serie di informazioni utili anche nella vita quotidiana e sui servizi sanitari e socio-assistenziali delle Aziende Sanitarie e dalle strutture istituzionali.

Tra i servizi forniti vi sono anche i trasferimenti in ambulanza, svolti su prenotazione da effettuarsi almeno 48 ore prima del giorno in cui avverranno. I trasporti sono esclusivamente di carattere sanitario..

### **PRESTAZIONI DI TREGUA**

Gli interventi di assistenza domiciliare, in questo caso, sono finalizzati al sollievo dei familiari impegnati nella gestione quotidiana del cliente. Personale con qualifica ADEST/OSS e/o Assistente familiare, con eventuale collaborazione in accordo con l'associazione di volontariato "Presenza Solidale".

### **ACCOMPAGNAMENTI SANITARI**

In accordo e collaborazione con volontari provenienti dall'associazione di volontariato "Presenza Solidale", quando sia necessario effettuare visite sanitarie, esami diagnostici, laddove non siano necessari mezzi attrezzati per il trasporto ed il trasporto stesso non sia già previsto da altre prestazioni erogate.

### **RICOVERO DI SOLLIEVO**

In base alla progettazione relativa al Cliente, il raggruppamento si impegna a mettere a disposizione posti letto presso strutture residenziali private accreditate, con le quali ha stipulato apposita convenzione, per consentire la fruizione, in un unico periodo o in più momenti nell'arco dell'anno fino ad un massimo di 30 giorni, di un ricovero temporaneo.

### **PRESTAZIONI DI SUPPORTO**

Rappresentano un utile complemento alle prestazioni domiciliari ed un "supporto" nella gestione quotidiana della persona, della sua cura personale, della manutenzione della propria abitazione. Si tratta di interventi molto eterogenei che, in ogni caso, concorrono alla realizzazione del PAI/intervento. Rientrano in questo settore servizi legati alla cura della persona (bagno assistito, podologo, parrucchiere, lavanderia) e dell'ambiente di vita (piccole manutenzioni, pulizie straordinarie, traslochi, tinteggiatura). Parte delle prestazioni saranno fornite dalla Cooperativa Ergonauti.

### **SERVIZIO DI MESSA IN STRADA DELLE CARROZZINE**

In caso di assenza o non disponibilità di familiari, servizio di superamento delle barriere architettoniche esistenti al domicilio del cliente. Utilizzo di "cingolo" in dotazione al cliente o messo a disposizione dalle cooperative.

### **NIDI D'INFANZIA**

Presso gli asili nido "Del dialogo" ed "Il passerotto", accoglienza bambini da 3 mesi a 3 anni d'età.

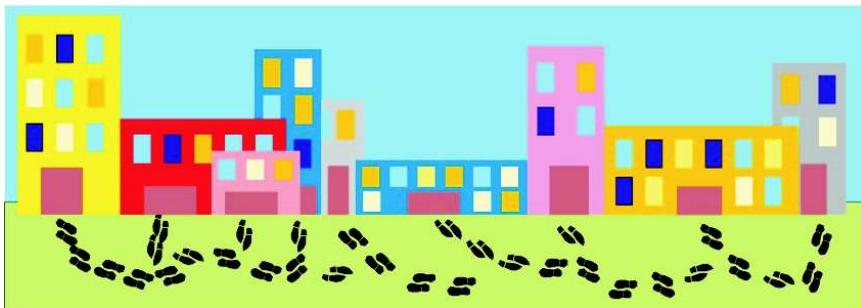
### **NIDI IN FAMIGLIA**

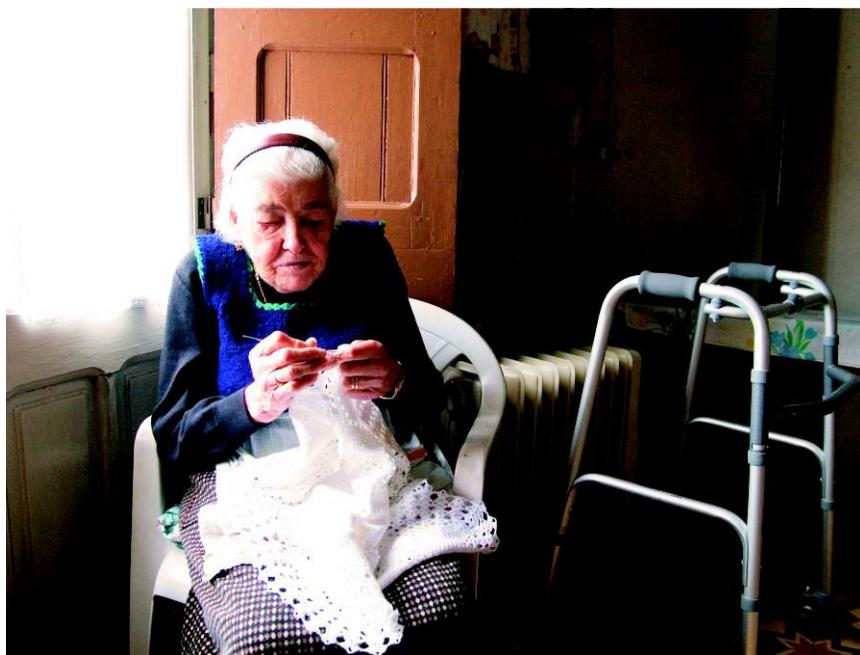
Abitazioni che accolgono bambini da 3 mesi a 3 anni di

età, gestiti da cooperativa Liberi Tutti ed associazione "La Cicogna".

### BABY PARKING

Accolgono bambini dai 13 mesi ai 6 anni di età. Attività ludiche e ricreative ad utilizzo occasionale (la frequenza non è continuativa, non può superare le 5 ore giornaliere, non è offerto servizio mensa). Presso baby parking "Dorabimbi".





## TRAME SEPOLTE

Trame sepolte da vecchie abitudini non  
spengono il piacere di continuare a  
filare tessuti nati dal nulla sotto le  
nostre mani.

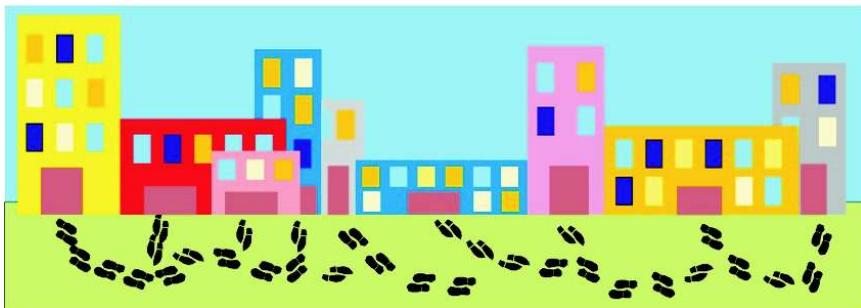


CERCARSI PER STRADA  
Trovarsi è cercarsi per strada o in  
stanze dove la vita sembra non scorrere  
mai. Ma avanza, si prolunga quello che  
non vorresti e che ti tocca.

## RIEPILOGO PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

PRESTAZIONI	CLIENTI/BENEFICIARI	
	ANZIANI AUTO-SUFFICIENTI	ANZIANI NON AUTO-SUFFICIENTI
<b>ASSISTENZA DOMICILIARE</b>	prestazioni di aiuto alla gestione della quotidianità svolte in prevalenza dall'assistente familiare o da ADEST/OSS nei casi più complessi o compromessi	prestazioni di aiuto a clienti/familiari nella gestione delle problematiche igiendico-sanitarie svolte dall'assistente familiare e da ADEST/OSS
<b>TELE SOCCORSO</b>	in presenza di particolari condizioni di salute o ambientali (depressione, solitudine, lutto recente, altro) può essere attivato anche per un limitato periodo di tempo come prestazione di natura individuale.	inserito come prestazione standard presente in tutte le tipologie di clientela, anche a favore dei soggetti a bassa e media intensità, indipendentemente dalla presenza/assenza della famiglia
<b>TREGUA</b>	-----	prestazioni complementari al lavoro svolto, sulla scorta delle necessità di sollievo, sgravio che possono ad esempio evidenziarsi in particolari momenti dell'anno
<b>RICOVERO DI SOLLIEVO</b>	-----	
<b>PRESTAZIONI DI SUPPORTO</b>	ultra65enni che usufruiscono di prestazioni collettive o che per talune specifiche attività legate alla persona o alla casa, necessitano di un supporto individuale.	

PRESTAZIONI	CLIENTI/BENEFICIARI	
	PERSONE CON DISABILITA'	MINORI E LORO FAMIGLIE
<b>ASSISTENZA DOMICILIARE</b>	sono possibili un insieme di prestazioni di ADEST/OSS e assistente familiare, sulla base del progetto individuale; oppure prestazioni domiciliari unicamente di ADEST/OSS; oppure prestazioni domiciliari unicamente di assistente familiare.	
<b>TELE SOCCORSO</b>	attivabile	-----
<b>PRESTAZIONI DI SUPPORTO</b>	attivabile	-----



### PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Prestazioni a richiesta, che prevedono un costo a carico dei beneficiari:

**Podologo, Parrucchiere, Lavaggio biancheria, Bagno assistito** presso struttura residenziale, **Fisioterapista, Logopedista** (risoluzione di problematiche legate a nutrizione ed alimentazione), **Consulenze di adeguamento ambientale** (valutazione personalizzata degli ausili necessari), **Uscite serali in aggregazione a gruppi, Partecipazione a specifiche attività/laboratori di gruppo condotti da tecnici, Soggiorni estivi marini o montani presso case vacanze (individuali o in gruppi), Centro Benessere per il recupero funzionale (dotato di piscina idroterapica, vasca idromassaggio, palestra attrezzata per la riabilitazione motoria).**

### PRESTAZIONI ACCESSORIE

Piccole prestazioni che intendiamo aggiungere alle prestazioni obbligatorie, distinguendole però da quelle accessorie, poiché sono azioni che prevedono un costo a carico del progetto e non a carico dei beneficiari:

**IN-FORMA**, servizio di informazione per il quartiere e i suoi abitanti; **SALOTTO DELLE DONNE**, proposte per la compagnia e la condivisione del tempo libero; **AGGIUNGI UN POSTO A TAVOLA**, condivisione dei pasti; **STORIE DI VITA**, proposte per la compagnia e la condivisione del tempo libero. Collaborazione con **ASSOCIAZIONE GAS** Torino per la divulgazione buone pratiche dei Gruppi Acquisto Solidale e per la progettazione di micro-interventi di gruppo acquisto con i beneficiari del servizio di assistenza domiciliare. Collaborazione con **ASSOCIAZIONE COABITARE** sulle azioni di housing “sociale” (ristrutturazione case a scopo coabitativo nell’ottica di sviluppo di comunità). Collaborazione con **SERMIG** per servizio pasti convenzionati.

## **I NOSTRI CLIENTI**

Cittadini residenti nel territorio della Città di Torino: anziani autosufficienti; minori; anziani non autosufficienti; disabili (minori e adulti).

## **I NOSTRI COMMITTENTI**

Il Comune di Torino e le AASSLL TO 1 e 2.

## **I NOSTRI OPERATORI**

Il gruppo di lavoro dei Servizi Domiciliari esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- ❖ un Coordinatore tecnico, che ha la responsabilità del Servizio a livello gestionale ed organizzativo e dialoga con l'Ente committente e la rete delle risorse sul territorio;
- ❖ due aiuti coordinatori che coadiuvano il Coordinatore tecnico
- ❖ gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)/Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari (ADEST), che si occupano dei compiti di assistenza domiciliare mirati a favorire l'autonomia nella vita quotidiana e la socializzazione della persona assistita attraverso interventi legati alla cura dell'ambiente e della persona; si relazionano con l'assistente familiare, quando presente;
- ❖ gli Assistenti Familiari che hanno lo specifico compito di gestire la quotidianità della cura, in relazione e con il supporto degli Operatori Socio Sanitari;
- ❖ gli Infermieri professionali, che operano secondo le indicazioni dei referenti sanitari delle ASL in relazione ai bisogni dei singoli Clienti ed in raccordo con gli altri Operatori presenti.

I nostri operatori nella loro attività quotidiana perseguono il ***rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione.***

## PRINCIPI FONDAMENTALI

**EGUAGLIANZA:** tutti i Servizi erogati dal raggruppamento guardano al "principio di eguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale (...) senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali"; il nostro sforzo si concentra inoltre sulla rimozione di ogni ostacolo alle pari opportunità e delle principali cause di discriminazione.

**IMPARZIALITA' E CONTINUITA':** il raggruppamento svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

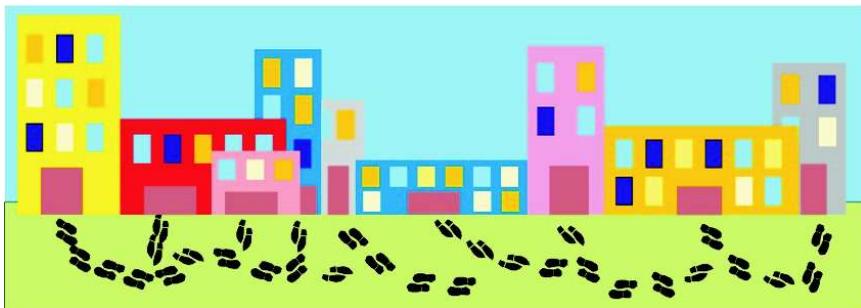
**DIRITTO DI SCELTA:** compatibilmente con le esigenze organizzative ed i vincoli contrattuali, il raggruppamento s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio in modo da aderire in maniera adeguata e "personalizzata" ai bisogni del cliente/utente.

**PARTECIPAZIONE:** il raggruppamento, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure; si impegna inoltre a coinvolgere i fruitori dei propri servizi nella valutazione e taratura degli stessi.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento

degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio; il raggruppamento s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

**RISERVATEZZA:** gli operatori del raggruppamento sono consapevoli della necessità di garantire la riservatezza delle persone, il rispetto per la loro intimità, per gli spazi ed i tempi personali; i servizi sono, dunque, caratterizzati dalla personalizzazione delle relazioni, degli spazi, dei tempi e da uno stile di comportamento di tipo familiare, ma serio, discreto, capace di discriminare fra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti, nel pieno rispetto della normativa vigente.



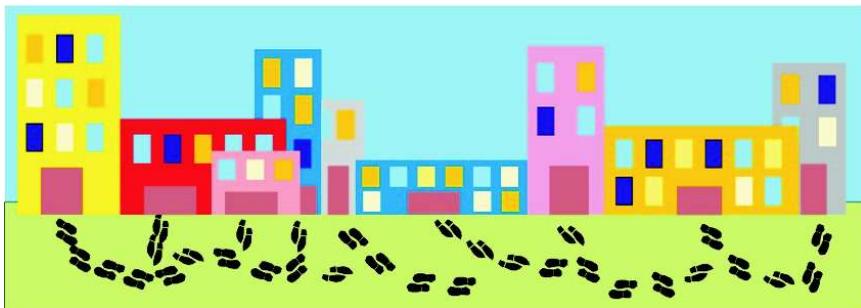
## DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE E SUOI FAMILIARI

### I DIRITTI

- ❖ Il Cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ❖ Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita dagli operatori.
- ❖ Il Cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli Operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
- ❖ Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- ❖ Il Cliente ha il diritto di conoscere ed identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- ❖ Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- ❖ Il Cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
- ❖ Il Cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al Cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
- ❖ Il Cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dal raggruppamento.

## I DOVERI

- ❖ Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale che lo assiste.
- ❖ Il Cliente ha il dovere di osservare le regole del contratto assistenziale stipulato.
- ❖ Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Coordinatore Tecnico dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- ❖ Il Cliente ed i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di eventuali ausili, apparecchiature, materiali necessari all'erogazione del servizio affidati o concessi in comodato d'uso gratuito, di proprietà del raggruppamento.
- ❖ Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente e/o firmare le registrazioni di avvenuta prestazione secondo regole e modalità concordate.
- ❖ Il Cliente pagante in proprio ha il dovere di pagare le prestazioni erogate entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura.



## COME RECLAMARE

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Coordinatore del Servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso gli uffici del Servizio sono disponibili copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

L'eventuale **RECLAMO SCRITTO** da parte dei Familiari, quando non consegnato direttamente al Coordinatore, viene fatto pervenire a questi dall'Operatore appena possibile.

Il Coordinatore, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione delle Cooperative, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

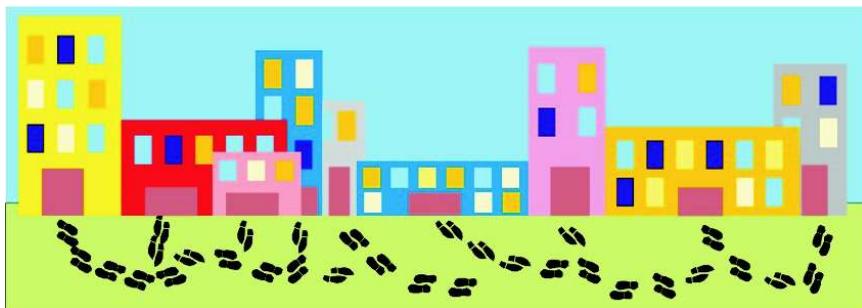
Presso l'ufficio di riferimento del Coordinatore e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica delle Cooperative e degli Enti committenti.

In caso di **RECLAMO VERBALE**, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

## RISARCIMENTI

Tutti gli operatori del raggruppamento accreditato sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate. Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dall'Agenzia fornitrice, il Cliente ha il diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Coordinatore tecnico dei servizi.



## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Le Cooperative componenti il raggruppamento hanno fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadini e altre Cooperative Sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale sono presenti, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona.

La "Rete" è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

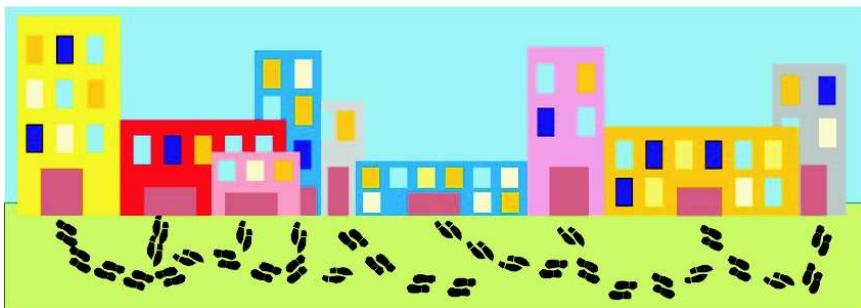
Nei territori in cui operano sono inoltre inserite attivamente con propri rappresentanti nei Tavoli sociali, nei Coordinamenti, nelle Commissioni e negli altri organismi partecipativi adottati dagli Enti Locali.

Per favorire il coinvolgimento di nuove Risorse il raggruppamento si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- ❖ la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- ❖ l'inserimento on line in Internet di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio ([www.cooperativaprogest.it](http://www.cooperativaprogest.it));
- ❖ l'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Inoltre le nostre Cooperative favoriscono percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per operatori O.S.S., nonché come sede di servizio per Volontari del servizio civile e dell'associazionismo; ciò attraverso protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.

Nel caso specifico dei Volontari del servizio civile, in correlazione con i loro progetti personali e le loro competenze, viene attivato il progetto "Domiciliarizzare il quartiere", che prevede interventi a supporto nei seguenti ambiti: Ricerca, Accompagnamento, Animazione sia del territorio che domiciliare, Reti informali, Accompagnamento presso attività aggregative.



## **LA MISURAZIONE DELLA QUALITA'**

Il raggruppamento ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- ❖ la qualità così come percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
- ❖ la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità dei servizi.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

### **STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA**

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (e/o dai suoi Familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

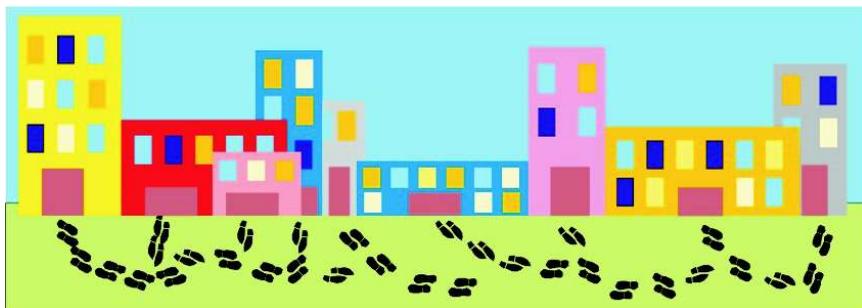
Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono ad uno specifico questionario di soddisfazione. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

## OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Nella tabella che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che il raggruppamento s'impegna a perseguire, rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri Clienti. Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio orari di ricevimento, tempi per le risposte al reclamo, ecc..



<b>OBIETTIVI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>INDICATORE /INDICE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>
1. Attivazione puntuale delle prestazioni di assistenza domiciliare svolte da personale OSS Responsabilità: Coordinatore tecnico	100%	Interventi attivati entro 7 giorni Interventi attivati	Controllo piani di lavoro settimanali
2. Attivazione puntuale delle prestazioni infermieristiche. Responsabilità: Coordinatore tecnico	100%	Interventi attivati entro 3 giorni Interventi attivati	Foglio firma
3. Sostituzione rapida del personale assente con personale dai medesimi requisiti. Responsabilità: Coordinatore tecnico	100%	Sostituzioni entro 48 ore Sostituzioni effettuate	Controllo piani di lavoro settimanali/ Foglio firma presenze cliente
4. Attivazione puntuale dei servizi di telesoccorso e telefonia sociale. Responsabilità: Coordinatore tecnico	100%	Attivazione servizio entro 15 giorni Attivazioni servizio	Registrazioni centrale operativa
5. Partecipazione alla supervisione specificamente orientata alle necessità del Servizio. Responsabilità: Responsabile Formazione	100%	Almeno 24 ore l'anno per ogni OSS	Registro attività formativa
6. Corretta e regolare organizzazione delle attività del personale. Responsabilità: Coordinatore tecnico	98%	Presenza piani di lavoro settimanale per ogni operatore	Archivio Servizio / Dossier specifico
7. Registrazione costante e corretta delle attività effettivamente svolte Responsabilità: Coordinatore tecnico	90%	Registrazioni correttamente effettuate Registrazioni previste	Registrazioni di rilevazione attività
8. Assicurare stabilità e continuità al proprio personale. Responsabilità: Coordinatore tecnico	80%	Totale annuo operatori stabili	Database gestione risorse umane