

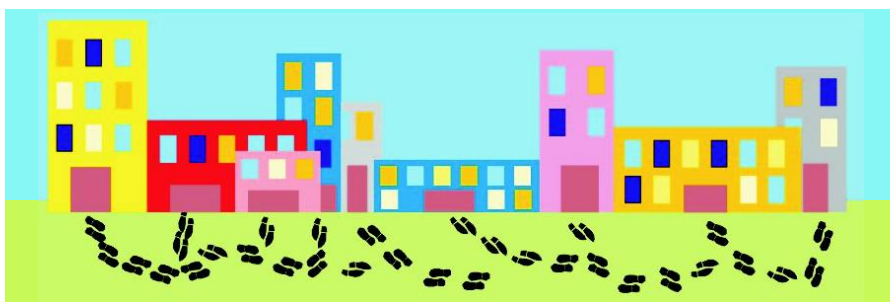


Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare

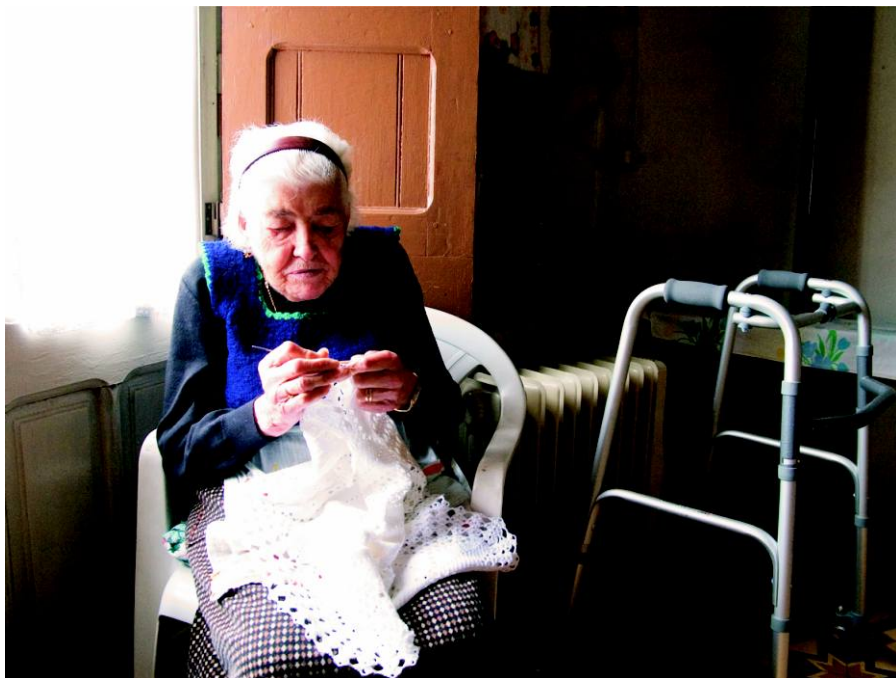
sul territorio dei Consorzi

C.I.S.A.P. di Collegno e Grugliasco

C.I.S.A. di Rivoli, Rosta, Villarbasse



Edizione 1 del 27 giugno 2017



Agenzia Assistenza Domiciliare
Via Galimberti 7 - 10095 Grugliasco

Telefono: 011.4081320 Fax: 011.7910471
Posta elettronica: agenzia.sad@cooperativaprogest.it

www.cooperativaprogest.it

Indice:	Pag.
Caratteristiche della Carta dei Servizi	2
Definizioni	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	6
I Servizi Domiciliari	7
I nostri Clienti	8
I nostri Committenti	8
I nostri Operatori	8
Principi fondamentali	10
Diritti e doveri dei Clienti e loro familiari	12
Come reclamare	14
Risarcimenti	15
Rapporti con il territorio	16
La misurazione della qualità	17
Strumenti di valutazione della qualità percepita	17
Obiettivi per la qualità	18

Caratteristiche della Carta dei Servizi

La Carta è un patto che si stipula con il Cittadino/Cliente. Questa Carta descrive i servizi domiciliari offerti dalla cooperativa Pro.ge.s.t. 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 i clienti 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 la sede operativa dell'Agenzia di Assistenza Domiciliare, in quanto esposta. La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile del Sistema di Gestione (RSG), tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio 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 RSG ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Definizioni

Per aiutare a comprendere le varie sigle utilizzate nella presente Carta, ne riepiloghiamo per esteso il significato.

C.I.S.A.P.: Consorzio Intercomunale Servizi Alla Persona di Collegno e Grugliasco

C.I.S.A.: Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale di Rivoli, Rosta, Villarbasse

O.S.S.: Operatore Socio Sanitario

U.V.G.: Unità Valutativa Geriatrica

U.M.V.D.: Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità

P.A.I.: Progetto Assistenziale Individualizzato

Dove raggiungerci

L'Agenzia di Assistenza Domiciliare 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.

Durante la chiusura pomeridiana, in orario preeserale e festivo ed ogniqualvolta debba assentarsi dall'Agenzia, il Responsabile del Servizio è reperibile al telefono cellulare.

Il telefono dell'Agenzia è inoltre dotato di segreteria telefonica, a cui lasciare messaggi non urgenti.

Responsabile del Servizio/Coordinatore:

Maria Rita Perla

Telefono Agenzia 011 4081320 (con segreteria telefonica); telefax 011 7910471.

Telefono cellulare: 335 8164105

Posta elettronica: agenzia.sad@cooperativaprogest.it

Responsabile Area dei Servizi Domiciliari: **Maresa Tosco**

Telefono Pro.ge.s.t.: 011 4033355; telefax 011 4031805.

Posta elettronica: maresa.tosco@cooperativaprogest.it

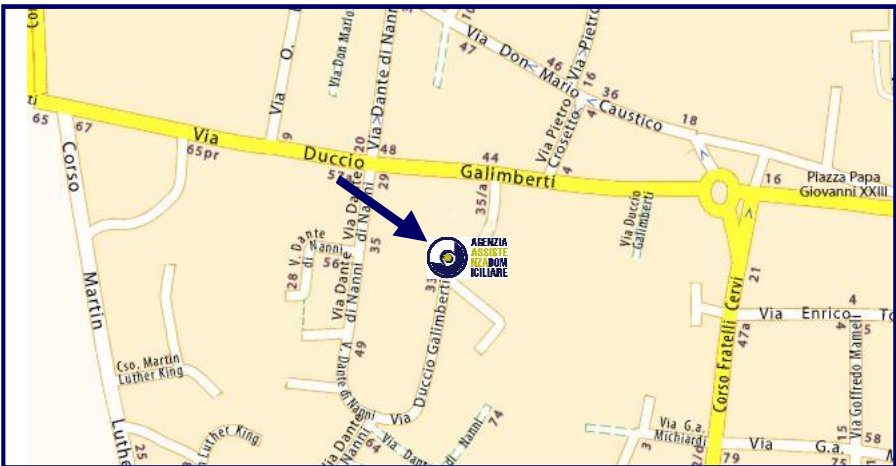
La sede dell’Agenzia è facilmente raggiungibile attraverso le seguenti linee di trasporto pubblico:

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 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.

A garanzia della serietà e solidità della Cooperativa, si evidenzia che Pro.ge.s.t. è certificata in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità) ed alla norma BS OHSAS 18001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro).

Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

I Servizi Domiciliari

I Servizi offerti dalla Cooperativa sono costituiti da una serie di prestazioni erogate attraverso Operatori coinvolti nel rapporto con la persona assistita in base alle indicazioni espresse dal PAI. Il PAI viene prima definito dal Servizio Sociale Territoriale, poi convalidato dalle competenti Unità valutative (UVG-UMVD) nel caso si tratti di anziani non autosufficienti o disabili, o approvato dalla Direzione di Area Socio Sanitaria Consortile negli altri casi.

Qualsiasi Cittadino che voglia acquistare privatamente i Servizi Domiciliari può invece rivolgersi direttamente all'Agenzia di Assistenza Domiciliare.

PRESTAZIONI ASSISTENZA DOMICILIARE

Accessi programmati da parte di personale qualificato O.S.S. (e, solo per il Consorzio C.I.S.A.P., di Assistenti Familiari e Addetti alle pulizie) presso il domicilio della persona assistita per svolgere, a seconda delle necessità:

- ❖ assistenza diretta alla persona,
- ❖ interventi sull'ambiente domestico,
- ❖ disbrigo pratiche,
- ❖ accompagnamento a visite,
- ❖ spesa e preparazione dei pasti,
- ❖ azioni di tipo sociale e relazionale.

ALTRI SERVIZI / PRESTAZIONI

Oltre agli interventi professionali svolti dal personale della cooperativa vengono offerti:

- ❖ interventi di manutenzione e pulizia dell'ambiente di vita,
- ❖ interventi di assistenza in situazioni di ricovero temporaneo,

- ❖ consulenze volte al sostegno di anziani o loro familiari nella scelta di servizi di assistenza,
- ❖ servizi di tipo infermieristico e riabilitativo presso la residenza polivalente di via Querro n. 54 a Rivoli.
- ❖ formazione a care giver in gruppo o a domicilio
- ❖ consulenze a domicilio di esperti in domotica, fisioterapisti, infermieri

Solo sul territorio del Consorzio C.I.S.A.P. vengono inoltre offerti:

- ❖ consegna a domicilio di pasti caldi,
- ❖ telesoccorso, teleassistenza,

I nostri Clienti

CLIENTI / BENEFICIARI: residenti nei territori dei Consorzi C.I.S.A.P. e C.I.S.A.

ANZIANI AUTO- SUFFICIENTI	ANZIANI NON AUTO- SUFFICIENTI	PERSONE CON DISABILITA'	MINORI E LORO FAMIGLIE	ADULTI IN DIFFICOLTA'
---------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------

I nostri Committenti

C.I.S.A.P.: CONSORZIO INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA DI COLLEGGNO E GRUGLIASCO

C.I.S.A.: CONSORZIO INTERCOMUNALE SOCIO ASSISTENZIALE DI RIVOLI, ROSTA, VILLARBASSE

I nostri Operatori

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

- ❖ un Responsabile Area dei Servizi Domiciliari, che risponde della progettazione e della gestione generale, si relaziona con l'Ente committente ed interviene con i Clienti nel caso di particolari problematiche inerenti

l'erogazione del Servizio;

- ❖ un Responsabile del Servizio/Coordinatore a livello gestionale ed organizzativo, che è il punto di riferimento per i Clienti ed i loro familiari, dialoga con i Servizi territoriali e la rete delle risorse sul territorio;
- ❖ un “aiuto-coordinatore”, (O.S.S.), che affianca il Coordinatore e ne garantisce la sostituzione in caso di assenza programmata o imprevista;
- ❖ gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), 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;
- ❖ gli Operatori in possesso dell'attestato di frequenza al corso di “Elementi di collaborazione familiare” o esperienza pluriennale nel campo dell'assistenza alla persona, che si occupano delle pulizie ordinarie nelle abitazioni;
- ❖ gli Operatori in possesso dell'attestato di frequenza al corso di “Tecniche di sostegno alla persona” o esperienza pluriennale nel campo dell'assistenza alla persona, che si occupano di assistenza familiare e personale, compagnia, accompagnamenti e babysitteraggio, assistenza personale in situazioni di ricovero temporaneo.

Ogni lavoratore della Cooperativa Pro.ge.s.t. nella propria attività quotidiana persegue ***il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione.***

Principi fondamentali

EGUAGLIANZA: tutti i Servizi erogati dalla cooperativa Pro.ge.s.t. 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': la cooperativa Pro.ge.s.t. 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, la cooperativa Pro.ge.s.t. s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, aderendo in maniera adeguata e personalizzata ai bisogni del Cittadino/Cliente.

PARTECIPAZIONE: la cooperativa Pro.ge.s.t., 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 miglioramento 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; la cooperativa Pro.ge.s.t. 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: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.



Diritti e doveri dei Clienti e loro familiari

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 dalla cooperativa Pro.ge.s.t..

IDOVERI:

- ❖ 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 d'acquisto stipulato.
- ❖ Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- ❖ Il Cliente è tenuto ad avere cura di eventuali ausili, apparecchiature, materiali necessari all'erogazione del servizio affidati o concessi in comodato d'uso gratuito, di proprietà della cooperativa Pro.ge.s.t..
- ❖ 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

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale.

Nei casi più complessi, presso l'Agenzia di Assistenza Domiciliare sono disponibili a richiesta copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte di clienti o familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'operatore appena possibile.

Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Cooperativa, 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 Responsabile 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 della Cooperativa e degli Enti committenti.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

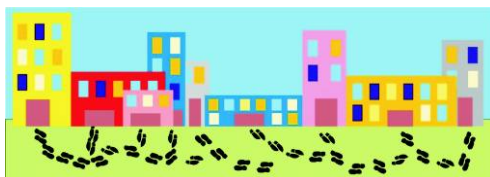
Eventuali reclami che coinvolgano committenti pubblici o privati, oppure relativi ad azioni dannose per la Cooperativa, richiedono una soluzione approvata dalla Direzione della Cooperativa.

Il reclamo, congiuntamente a copia della risposta, è archiviato nel Registro dei Reclami dal Responsabile Qualità.

Risarcimenti

Tutti gli operatori della cooperativa Pro.ge.s.t. 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 Responsabile del Servizio.



Rapporti con il territorio

La Cooperativa ha 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 è presente, 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 opera è inoltre inserita attivamente con propri rappresentanti nei Piani di Zona, nei Tavoli sociali, nei Coordinamenti, nelle Commissioni e negli altri organismi partecipativi adottati dagli Enti Locali.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Cooperativa si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- ❖ la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- ❖ l'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Inoltre la nostra Cooperativa favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per operatori O.S.S., tirocini formativi, borse lavoro, 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.

La misurazione della qualità

La Cooperativa 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:

1. la qualità così come percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. 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 qualità 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, l'intervista e/o il focus group. Si tratta nei primi due casi di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio; il focus group è invece una riunione in cui un gruppo di persone è interrogato in merito al Servizio ricevuto.

Periodicamente, 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.

Annualmente la Cooperativa indaga la soddisfazione del Committente attraverso un questionario-intervista.

Obiettivi per la qualità

Nella tabella che segue sono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare e 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 dei Servizi: ad esempio orari di apertura al pubblico degli uffici, tempi per le risposte al reclamo, ecc..



OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORE / INDICE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1. Attivazione puntuale delle prestazioni svolte dal personale. Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Interventi attivati entro 5 giorni	Controllo piani di lavoro settimanali
		Interventi attivati	
2. Invio tempestivo al Consorzio delle comunicazioni rilevanti relative a cambiamenti/nuovi eventi. Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Comunicazioni rilevanti inviate entro il giorno lavorativo successivo	Archivio posta elettronica
		Totale comunicazioni rilevanti inviate	
3. Rispetto dei tempi nell'evasione dei reclami. Responsabilità: Responsabile Qualità	100%	Reclami evasi entro 10 gg	Registro Reclami
		Totale reclami	
4. Attivazione puntuale dei servizi di telesoccorso e teleassistenza. Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Attivazione servizio entro 2 giorni lavorativi	Registrazione centrale operativa
		Attivazioni servizio	
5. Registrazione costante e corretta delle attività effettivamente svolte Responsabilità: Responsabile Servizio	90%	Registrazioni correttamente effettuate	Registrazioni di rilevazione attività
		Registrazioni previste	
6. Partecipazione alla supervisione di gruppo. Responsabilità: Responsabile Formazione	100%	Incontri effettivi	Database formazione personale
		Incontri programmati	

Responsabilità per tutti gli obiettivi: Responsabile del servizio

A cura di Enrico Olocco, Maresa Tosco

