



Cooperazione e Solidarietà
CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI

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

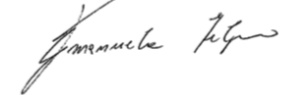
Questo documento chiamato "Carta dei Servizi" Le fornirà alcune informazioni di base sulla nostra organizzazione e sul Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) che offriamo per le persone anziane.

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

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

Buona lettura!

Amministratore Delegato
Emanuela Ielpo





Indice dei contenuti

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



Il Consorzio CS

Cooperazione e Solidarietà

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

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

In relazione alle proprie finalità statutarie il Consorzio:

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



La Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale il Consorzio CS assume impegni precisi e trasparenti con i cittadini e in particolare con le persone che intendono usufruire del SAD.

Non è quindi un semplice documento informativo ma un vero e proprio "patto" sottoscritto con l'utente basato su:

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



PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

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

Uguaglianza

Il Consorzio si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di genere, nazionalità, etnia, orientamento sessuale, cultura, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche e di vigilare sul divieto assoluto di ogni tipo di discriminazione da parte di tutto il personale coinvolto.

Imparzialità

Nello svolgimento delle sue attività il Consorzio si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità nei comportamenti verso gli utenti.

Continuità

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

Partecipazione

CS si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate e mediante procedure il più possibile semplificate per presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni. Il Consorzio C.S., inoltre, considera parte integrante del processo di gestione la partecipazione degli utenti, delle loro famiglie e delle loro associazioni di rappresentanza alla programmazione e verifica dei servizi.

Efficienza ed efficacia

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

Riservatezza

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



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

Destinatari

Il servizio è rivolto a persone con disabilità fisica, intellettiva, sensoriale che non sono nelle condizioni, anche solo temporaneamente, di provvedere alla gestione della vita quotidiana e di relazione senza un aiuto esterno.

Obiettivi

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



Il Piano di assistenza individualizzato

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

Esso si articola nelle seguenti fasi:

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

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

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

Prestazioni offerte

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

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

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

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

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

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

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

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

Prestazioni offerte per gli utenti di minore età

Interventi di supporto in attività scolastiche, educative e di socializzazione quali:

- sostegno allo svolgimento dei compiti scolastici;
- inserimento in luoghi di aggregazione e socialità;
- accompagnamento e supporto all'inclusione in strutture e attività per il tempo libero (ricreative, culturali, riabilitative) adeguatamente individuate in base ai bisogni, ai desideri e alla situazione del minore con disabilità;
- accompagnamento in passeggiate e uscite di vita quotidiana.

Tempi di attivazione degli interventi

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

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Tempi di funzionamento

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

Le figure professionali

Il servizio è gestito attraverso le seguenti figure professionali:

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

Selezione e formazione del personale

Il Consorzio presta una rigorosa attenzione alla selezione degli operatori da inserire nei servizi valutando sia le competenze professionali che relazionali. Gli operatori inseriti vengono poi seguiti con attività di formazione continua e supervisione a cura di professionisti esperti.

MODALITÀ DI ACCESSO E TARIFFE

Modalità di accesso al servizio pubblico e relative tariffe

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

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

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

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

Il beneficiario del voucher può quindi rivolgersi al Consorzio quale soggetto accreditato per l'acquisizione delle sole prestazioni previste dal progetto individualizzato.

Gli utenti partecipano al costo delle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare in base all'attestazione ISEE ai sensi del Regolamento comunale. Le partecipazioni dei beneficiari sono acquisite direttamente dal Comune di residenza.

Modalità di accesso e tariffe del servizio privato

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

Le tariffe orarie del servizio privato sono le seguenti:

- **Prestazioni erogate dagli assistenti domiciliari: € 20,50 (IVA esclusa)**
- **Prestazione erogate dagli operatori sociosanitari: € 21,50 (IVA esclusa)**
- **Prestazione erogate dagli educatori: € 22,50 (IVA esclusa)**

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



Diritti dell'Utente

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

Ogni utente ha il diritto di essere accolto e assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni.

Condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è, infatti, che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.

Nello specifico:

- L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della prestazione dalla stessa erogata, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Progetto di intervento personalizzato, alla cui stesura realizzazione e verifica partecipano tutte le figure professionali coinvolte.
- L'utente in età adulta ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto). Per i minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.
- L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere riservati ed essere protetti.
- L'utente ha diritto a essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.
- L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.





Impegni per la Qualità

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

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

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

AREA	Dimensione	Indicatore
QUALITÀ PROFESSIONALE	Professionalità	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gli operatori addetti al servizio hanno titoli di studio e competenze professionali adeguate al ruolo; ➤ Esiste un coordinatore del servizio con un titolo di studio e competenze professionali adeguate al ruolo
	Formazione permanente	Per gli operatori del servizio vengono realizzate almeno 20 ore di formazione continua all'anno
	Lavoro di equipe	Sono previsti momenti sistematici di incontro del gruppo di lavoro
QUALITÀ RELAZIONALE	Metodologia	Il focus dell'intervento è posto sulla relazione operatore utente e quindi sulla serietà e capacità dell'operatore di rispettare i diritti e la dignità dell'utente e di utilizzare adeguate modalità e tecniche di ascolto e comunicazione

Strumenti di valutazione della qualità percepita ed erogata

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

Segnalazioni e Reclami

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

- **Di persona** o per via telefonica all'operatore, al coordinatore o alla direzione;
- **Tramite e-mail** o cartaceo consegnato a mano o inviato per posta per posta;
- **Con altre modalità** che potrà ritenere più opportune.

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

Tale modulo sarà poi sempre disponibile nelle più diverse forme possibili per andare incontro alle esigenze di ognuno:

- **Copie cartacee** ben visibili nell'Ufficio SAD del Consorzio e in dotazione agli operatori domiciliari;
- **Modulo word** e modulo google inviato tramite posta elettronica e/o su WhatsApp e sempre disponibili e scaricabili dal sito web del Consorzio.

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

Procedura per i reclami

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al responsabile dei reclami nella persona del coordinatore del servizio.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo. Nel caso il reclamo si riferisca ad un problema/disagio di semplice e immediata soluzione si provvede alla risoluzione e la risposta può essere anche solo verbale.

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

Ogni reclamo con i corrispondenti esiti di verifica e risposta viene archiviato in un apposito Registro a cura del Responsabile.

Il registro è sempre disponibile per le attività di controllo del Responsabile Qualità e del Comune laddove il servizio è di pertinenza.

disability. 1. 1

Risarcimenti

Tutti gli Operatori sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dal Consorzio, l'utente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile.

Controllo sulla Carta dei Servizi

Il controllo sulla effettiva applicazione della presente carta dei servizi è affidata alle istituzioni locali, alle associazioni di rappresentanza degli utenti, ai cittadini, agli utenti dei servizi e/o ai loro familiari, al fine di segnalare direttamente alla cooperativa nelle forme ritenute più opportune, eventuali, presunte o accertate, incongruenze, carenze o contraddizioni rispetto a quanto sancito.

Carta aggiornata a novembre 2023

CS - Cooperazione e Solidarietà

CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Via del Seminario Maggiore n.115, 85100 Potenza

CONTATTI

Telefono: Centralino 0971/650622-650513
Linea diretta Ufficio SAD 379/1918363
Fax: 0971/650902

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

Sito Web: www.consorziocs.it



Consorzio CS - Cooperazione e Solidarietà

