

LA CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
IN FAVORE DI
ANZIANI
DISABILI GRAVI
DISABILI GRAVISSIMI
DISABILI CON LIEVE RITARDO INTELLETTIVO

SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI	3
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	6
PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI	10
INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO	12

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 29975/2021 del 15-09-2021
Allegato 1 - Copia Documento

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende fissare i principi cui si uniforma la Società Cooperativa Sociale "Sviluppo Solidale", nel rispetto dei principi dalla legge 328/00, a tutela delle esigenze dei cittadini-utenti. La legge sopra citata individua nella definizione della carta dei servizi lo strumento indispensabile per definire: "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti" (art. 13, comma 2).

In particolare, la presente Carta si riferisce all'erogazione del servizio di assistenza domiciliare ADI/SAD in favore di anziani/disabili in relazione al "Patto di accreditamento per l'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare integrata (A.D.I./P.A.C.) del Distretto Socio Sanitario 40".

La "Carta dei Servizi" nasce, dunque, dall'esigenza di fornire ai cittadini tutte le informazioni necessarie per conoscere, accedere ed usufruire a specifiche prestazioni domiciliari.

Ciò offre la possibilità di condividere con gli utenti quei principi e quelle modalità operative specifiche della Cooperativa "Sviluppo Solidale", che sono alla base della sua costituzione, che di seguito descriviamo.

CHI SIAMO

DENOMINAZIONE	SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE "SVILUPPO SOLIDALE" COOPERATIVA SOCIA INDICATA PER L'ESECUZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO
SEDE LEGALE	VIA GENERALE DI MARIA N°9
P.IVA	0449390824
Telefono	091/6622215
Fax	091/6622215
Pec	svilupposolidale@legalmail.it
E-mail	info@svilupposolidale.org – direzione@svilupposolidale.org
Anno di Costituzione	1996
Mission e Valori	L'azione della Cooperativa trae fondamento dall'articolo 3 della Costituzione secondo il quale <i>"tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche"</i> . L'obiettivo della cooperativa consiste nel rispondere ai bisogni dell'utente facendolo sentire non un mero assistito, ma protagonista di un percorso orientato al suo benessere. La solidarietà è il valore ispiratore dei soci e degli operatori, e dà senso e significato alle attività svolte. Si regge sul principio della mutualità ed esclude ogni finalità speculativa e di lucro.
Le nostre certificazioni di qualità	Dal 2004 la s.c.s. Sviluppo Solidale possiede la Certificazione di Qualità La Certificazione n° IT08/0214, rilasciata dalla SGS Italia, che attesta il possesso dei requisiti di gestione di in Qualità dei seguenti servizi: <i>"Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale per anziani, disabili, minori ed immigrati, servizi di assistenza igienico – personale per alunni disabili nelle scuole, servizi di assistenza sociale e riabilitazione per le dipendenze-Settore EA:38".</i>

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 29975/2021 del 15-09-2021
Allegato 1 - Copia Documento

SEZIONE A)
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE ADI



COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 29975/2021 del 15-09-2021
Allegato 1 - Copia Documento

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto a cittadini/e anziani non autosufficienti, nonché ai soggetti affetti da patologie croniche stabilizzate, non autosufficienti, ai pazienti affetti da patologie acute o riacutizzate, temporaneamente invalidanti e ai pazienti inguaribili in fase terminale che non rispondono a trattamenti specifici e a pazienti critici e speciali. Il servizio è altresì rivolto ai soggetti affetti da demenza Alzheimer negli stadi III, IV, V e VI della GDS.

IN COSA CONSISTE

A seconda della prevalenza sociale o sanitaria degli interventi l'utente ha diritto all'erogazione di servizi di integrazione sociale secondo le modalità sotto indicate:

OSA 14 ore settimanali

OSS 4 ore mensili

- o igiene personale quotidiana e periodica pulizia completa della persona;
- o governo ed igiene dell'alloggio;
- o aiuto nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane all'interno ed all'esterno dell'abitazione ;
- o aiuto nella mobilità, nella deambulazione e mobilitazione del soggetto allettato;
- o aiuto per la corretta assunzione di farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;
- o collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno

dell'utente con l'obbligo di riferire sui sintomi di allarme - prevenzione delle piaghe da decubito ed effettuare piccole medicazioni;

- o controllo ed assistenza nella somministrazione delle diete - collaborazione con il personale sanitario nelle attività finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali ;
- o sorveglianza e vigilanza di soggetti affetti da demenza Alzheimer;
- o disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell' Ente, per visite mediche, specialistiche ed attività riabilitativa ove non assicurata all'interno dell'abitazione - attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi ;
- o piccoli lavori nell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita;
- o raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune con il Medico di Medicina Generale e con le Unità Valutative che hanno in carico l'utente;
- o collaborazione alla attuazione dei sistemi di verifica degli interventi.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 29975/2021 del 15-09-2021
Allegato 1 - Copia Documento



TEMPI DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà effettuato tutti i giorni dalle 8 alle 20. Le prestazioni dovranno essere garantite anche nei giorni festivi qualora previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale) e per casi di particolare criticità assistenziale.

Il servizio sarà effettuato nei giorni feriali o festivi (se contemplato nel PAI) nelle ore antimeridiane e/o pomeridiane.



MODALITÀ DI ACCESSO

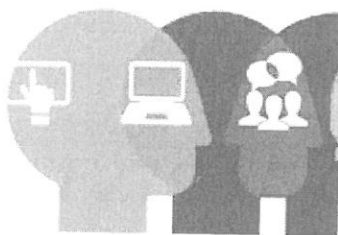
Per accedere al servizio l'interessato o un suo familiare deve aver presentato un'istanza presso il Distretto Socio Sanitario 40, nei termini previsti dal capofila di Distretto.

L'interessato, dopo aver scelto la Cooperativa per l'erogazione del servizio, avrà diritto all'avvio del Servizio secondo quanto stabilito dal Piano Assistenziale Individuale.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 29975/2021 del 15-09-2021
Allegato 1 - Copia Documento

SEZIONE C)
CAPACITÀ GESTIONALE E
MODALITÀ ORGANIZZATIVE

COOPERATIVA SVILUPPO SOLIDALE



*Venticinque anni di esperienza, professionalità
e qualità dei servizi*

PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E LE MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

Ad ogni utente viene consegnato, al momento della presa in carico, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio. Il coordinatore del servizio unitamente al Responsabile Gestione Qualità, ne esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, la Cooperativa Sviluppo Solidale ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001).

La cooperativa si impegna a rispondere, entro 10 gg. dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla presente Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre nei casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- alla ricezione del reclamo segue la registrazione da parte del Responsabile Gestione Qualità, nell'apposito modulo "rapporto di non conformità";
- analizzate le cause si predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10 gg;
- si stabiliscono, inoltre, apposite azioni correttive tendenti ad eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, legittima l'utente ad una risposta esauriente per iscritto.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 29975/2021 del 15-09-2021
Allegato 1 - Copia Documento

RAPPORTO DI NON CONFORMITA'/RECLAMO	
☐ NON CONFORMITA' ☐ RECLAMO	SERVIZIO N°
DATA RAPPORTO.....	ESTENSORE
DEL.....	
RAPPORTO	
OGGETTO NON CONFORMITA' RECLAMO:	
DESCRIZIONE DELLA NON CONFORMITA'	
TRATTAMENTO	
La compilazione della parte sottostante è a cura del Responsabile Assistenza Qualità RAC. N°..... RAP. N°..... Altro..... Data.....Firma Resp. Assistenza Qualità.....	

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 29975/2021 del 15-09-2021
Allegato 1 - Copia Documento

INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO CON RELATIVI RECAPITI E ORARI DI RICEVIMENTO

TIPOLOGIA ATTIVITÀ	RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ/LUOGO DI REALIZZAZIONE	ORARIO E GIORNI DI FUNZIONAMENTO	RECAPITI
Front – office e Back-office utenti e servizi	Segreteria Generale e Amministrativa Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo	Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00; 16.00 – 19.00	Tel./Fax: 091/6622215 Mail: info@svilupposolidale.org
Gestione Servizi Domiciliari ADI/SAD Distretto D42	Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo	Dal Lunedì al Venerdì 9.00-14.00 Reperibilità dalle 8.00 alle 20.00 dal Lunedì al Sabato (tel.mobile)	Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org
Servizi di ricevimento	Coordinatore Servizio Sede di Via Gen. Eugenio di Maria n° 9, 90141 Palermo	Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00	Tel./Fax: 091/6622215 direzione@svilupposolidale.org
Servizi di supporto all'utenza	Psicologo	Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle 10.00 alle 12.00 Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00	Tel./Fax: 091/6622215 info@svilupposolidale.org


Il Legale Rappresentante

SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di accreditamento di soggetti erogatori di prestazioni socio assistenziali a supporto della domiciliarità per soggetti fragili del Distretto socio sanitario D40

Sezioni Minori – Anziani e Inabili

L'Ente da accreditare s.c.s. Sviluppo Solidale

presenta il seguente progetto

riportante prestazioni migliorative ed aggiuntive a quelle previste dal presente avviso, senza alcun onere aggiuntivo da parte del Comune di Corleone, capofila del Distretto socio sanitario D40. Il concorrente dovrà indicare in forma chiara e sintetica le prestazioni a carattere accessorio che intende offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher. Le prestazioni dovranno essere rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia con indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato.

Come previsto dall'avviso, l'intervento di assistenza oggetto del presente accreditamento prevede interventi diretti sulla seguente fascia di utenza:

- persone con disabilità fisica e psichica o sensoriale frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado,
- minori;
- anziani non autosufficienti;
- utenti con disabilità grave;
- utenti con disabilità gravissima;
- utenti con disabilità intellettiva di grado lieve.

Tali soggetti necessitano di assistenza continuativa, caratterizzata dalla presa in carico globale, attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

Tali interventi devono rispondere, come sancito dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 novembre 2001 ai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), individuati in termini di prestazioni e servizi da erogare ai cittadini, coerentemente con le risorse programmate del SSN. L'erogazione delle prestazioni e dei servizi contemplate nei LEA deve avvenire in condizione di appropriatezza,

adeguato livello qualitativo ed efficienza. Per rispondere ai requisiti richiesti di appropriatezza, qualità ed efficienza, il Servizio Ospedaliero è chiamato a garantire e assicurare la cura del paziente non solo dal punto di vista medico-riabilitativo, ma anche psichico, socioassistenziale e degli ambienti di cura.

L'idea di salute si sposta, dalla lotta alla malattia, alla promozione della salute intesa come cura sia della sfera fisica, che del benessere psichico del paziente e non di meno della cura generale dell'ambiente di cura. In un'ottica integrata e olistica, che assegna alla persona e non al corpo del malato il ruolo di protagonista della salute e del ben-essere, il processo bio-psico-sociale propone un concetto globale di salute che non rinuncia alla specificità dei livelli implicati (cura medica, assistenza sociosanitaria, miglioramento degli ambienti di ricovero, miglioramento dei servizi di accoglienza e assistenza all'interno degli ambienti ospedalieri e di cura), ma al contempo sottolinea l'interdipendenza di questi nell'insieme persona.

La cooperativa si propone di garantire un'assistenza domiciliare e territoriale di alta qualità. L'approccio metodologico che caratterizza gli interventi offre la possibilità di avvicinarsi alla persona focalizzando l'attenzione sull'identità reale (che va oltre l'aspetto patologico), conoscendone la storia personale, la vita quotidiana, le situazioni problematiche, per giungere ad individuare il bisogno educativo specifico e concreto.

La cooperativa, oltre allo svolgimento delle attività previste dall'avviso e dall'accreditamento offre le seguenti attività migliorative:

1. **COORDINAMENTO.** Si garantisce una figura di coordinamento per n°10 ore settimanali, che gestirà le segnalazioni relative al servizio, la gestione operativa degli operatori, della turnazione del personale, l'assegnazione dell'eventuale personale per le sostituzioni, le relazioni periodiche da svolgere sul servizio e sulla presa in carico degli utenti e quanto già specificato nei precedenti paragrafi. Il coordinatore in qualità di referente del servizio ha innanzitutto il compito di garantire un'organizzazione flessibile e dinamica; dal punto di vista operativo verificherà la conformità agli standard qualitativi: flessibilità del servizio intesa come capacità di rispondere in modo articolato ed efficace al continuo modificarsi delle esigenze dell'utenza; efficienza dell'organizzazione intesa come capacità di progettazione, programmazione e gestione del servizio, in relazione alle emergenti necessità. L'attività di Coordinamento unico del servizio sarà svolta dalla figura di un Coordinatore responsabile del servizio.
2. **SEGRETERIA** 10 h settimanali si occuperà della gestione delle attività amministrative e di comunicazione.
3. **ATTIVITÀ DI SOSTEGNO SCOLASTICO E INTERVENTI RIABILITATIVI/EDUCATIVI – ORE AGGIUNTIVE** Il soggetto proponente, al fine di migliorare la qualità del servizio, offre attività di sostegno scolastico e interventi riabilitativi/educativi complementari e coerenti con il Piano Educativo individualizzato, da effettuare in aggiunta alle ore base previste dal servizio per un totale complessivo di 10 ore per ogni alunno, utilizzabili nell'arco dell'anno scolastico.

Il lavoro svolto dalle nostre figure educative con i minori si attuerà nel profondo rispetto delle particolarità e dei dinamismi personali ed è per noi teso a creare situazioni educative ed esperienze che aiutino il bambino a raggiungere l'autonomia, a potenziare le proprie capacità, ad ampliare la considerazione del sé, a migliorare le relazioni con se stesso, con gli altri, con l'ambiente in cui vive e con il contesto sociale.

Per quanto riguarda invece gli interventi riabilitativi/educativi, anche essi rivolti ai minori seguiti dal servizio, verranno svolti con la finalità di continuare il lavoro svolto all'interno della classe affinché vi possa essere continuità dei risultati perseguiti durante le ore scolastiche.

Le attività saranno così suddivise:

- n. 5 ore di attività di sostegno scolastico;
- n. 5 ore di interventi riabilitativi/educativi.

4. **DEFINIZIONE DEL PIANO DI GESTIONE E MODULISTICA CERTIFICATA** La gestione nel rispetto di procedure certificate garantisce la messa in atto di protocolli di inserimento e presa in carico dei beneficiari, con relativi strumenti utili e necessari per la buona riuscita del processo di accompagnamento all'autonomia. L'adozione di una metodologia certificata garantisce la puntuale applicazione di procedure e protocolli, la capacità di registrazione di ogni attività, la capacità di individuazione delle anomalie nel servizio e delle azioni correttive, la verifica dell'efficacia e il grado di soddisfazione. Il controllo della qualità del servizio sarà garantito attraverso incontri periodici di programmazione/verifica del servizio tra gli operatori e le altre figure professionali coinvolte e questionari, che periodicamente verranno distribuiti ai genitori degli utenti e dai quali emergerà il grado di soddisfazione degli stessi riguardo il tipo di intervento ricevuto. La procedura di "Gestione del Servizio" definisce, attraverso l'utilizzo di una modulistica specifica, i seguenti strumenti e modalità operative. "Scheda Utente": utile a individuare le caratteristiche specifiche dell'utente e ad individuare gli interventi più idonei. Successivamente, si procede a definire l'accoppiare ad ogni alunno il personale adeguato alla sua assistenza attraverso il documento "Indicazione Operatore- Utente" comunicando l'assegnazione all'ente appaltante ed all'istituto scolastico di riferimento. Per il controllo delle presenze, ogni operatore compila un registro presenza "Presenze Mensili Operatore". Il responsabile del servizio, a conclusione dello stesso relaziona all'ente appaltante sugli obiettivi raggiunti ed in itinere attraverso la redazione di un apposito "Report" sulle attività svolte. Al fine di individuare le cause di non conformità del servizio e la loro segnalazione, così da apportare l'opportuna azione correttiva e preventiva, si adotta il "Modulo per la segnalazione della non conformità". In itinere ed al termine della gestione del servizio verranno realizzate un'indagine di "Customer Satisfaction", per la qualità percepita. La "Valutazione di processo" compirà una valutazione iniziale, in itinere e finale del servizio individuando indicatori misurabili di qualità.

5. **DOTAZIONE DI STRUMENTI DI LAVORO FORNITI AL PERSONALE PER LA MIGLIORE ESPLICAZIONE DEL SERVIZIO.** Verranno messi a disposizione del personale i seguenti strumenti: materiale igienizzante (guanti monouso, mascherine, etc.), materiale didattico (quaderni, colori, tempere, pennelli, cartelloni, colori a cera, acquerelli, matite, gomme, penne, etc.). Nella gestione di qualità del servizio il personale verrà fornito di cartellino identificativo, registri per la gestione del servizio, quali presenze, attività, diari di bordo, etc.

Palermo, 13/09/2021


Legale Rappresentante