



Carta dei Servizi

**Interventi e sostegni di inclusione
sociale in favore dei beneficiari del
Reddito di Cittadinanza residenti nel
Distretto Socio-Sanitario RM 6/5**

**Servizi di assistenza
domiciliare/educativa e servizi di
prossimità**

Gentile signore/a,

questo documento costituisce la “Carta dei Servizi dei servizi di assistenza domiciliare e servizi di prossimità” della Cooperativa *Il Cigno*.

In questo documento, che vuole da noi essere definito come una “carta d’impegno” nei suoi confronti, troverà le informazioni utili per conoscere più da vicino il servizio offerto, la sua struttura organizzativa, il percorso di accesso e soprattutto i principi e i valori che ispirano il nostro lavoro quotidiano.

Tramite questa Carta dei Servizi la Cooperativa intende:

- ⇒ informare i cittadini sulle attività offerte dal Servizio di Assistenza Domiciliare e servizi di prossimità
- ⇒ coinvolgere i cittadini nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità del servizio.

Nel suo operare quotidiano, la Cooperativa si impegna a uniformare l’erogazione del Servizio alle normative regionali e nazionali ed ai regolamenti comunali, ispirando il proprio lavoro ai principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza, partecipazione e rispetto della dignità e della centralità della persona.

Il Cigno Cooperativa Sociale è una ONLUS, con oltre 30 anni di attività e di impegno nella gestione di servizi assistenziali, educativi, sociali e sanitari.

Il personale de **Il Cigno** quotidianamente si fa carico dei bisogni di persone anziane, persone disabili, soggetti con fragilità sociale, minori. In ognuno dei servizi nei quali operiamo il soggetto al centro di ogni attenzione è sempre la persona, in quanto individuo con una propria identità, storia, unica ed irripetibile.

Il Cigno dispone di un'organizzazione flessibile e sensibile alla tipologia dei servizi richiesti, per rispondere direttamente alle esigenze diversificate del cliente.

La qualità dei servizi offerti da **Il Cigno** è il risultato di una crescita professionale garantita mediante strumenti quali: la formazione e l'aggiornamento di tutte le figure professionali, un accurato e dettagliato controllo della gestione e della qualità dei servizi prestati, un'efficiente ricerca e selezione del personale sul territorio di riferimento e, infine, stretti rapporti di consulenza specializzata con professionisti e collaboratori esterni.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “DOMICILIARITÀ”

Nel nostro agire quotidiano ci impegniamo a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- ⇒ **eguaglianza, rispetto e dignità:** nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche
- ⇒ **imparzialità:** gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità e parità di trattamento verso tutti gli utenti;
- ⇒ **condivisione e partecipazione:** la Cooperativa assicura il confronto tra utenti e professionisti che a qualsiasi titolo intervengono nel processo di erogazione del servizio, al fine di garantire progetti condivisi; nel promuovere inoltre, ogni forma di partecipazione, garantisce un'informazione completa e trasparente e la massima semplificazione delle procedure, affinché l'utente possa:
 - avere facile accesso al servizio
 - verificare la corretta erogazione del servizio fornito
 - avere accesso a tutte le informazioni che lo riguardano
 - avere garanzie precise sul rispetto della privacy
 - poter presentare con facilità reclami ed istanze, nonché **formulare proposte di miglioramento.**
- ⇒ **continuità:** la Cooperativa garantisce la regolarità, il rispetto degli accessi e la continuità assistenziale del servizio;
- ⇒ **efficacia ed efficienza:** la Cooperativa si impegna a perseguire il progressivo miglioramento del servizio attraverso: l'efficacia degli interventi e la loro rispondenza ai bisogni espressi dai cittadini, l'efficienza nell'utilizzo ottimale delle risorse.

DIRITTI DEI FRUITORI

I principi sopra richiamati garantiscono il rispetto di precisi diritti, l'utente ha quindi diritto:

- ➔ al rispetto di quanto previsto nella Carta dei Servizi
- ➔ al rispetto della propria riservatezza
- ➔ ad essere trattato con educazione, cortesia, disponibilità e solerzia
- ➔ a ricevere informazioni precise sulle modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni offerte, ad essere preventivamente informato sull'orario di effettuazione degli interventi e/o di un eventuale cambio di operatore
- ➔ ad essere assistito senza che siano alterate le sue abitudini di vita, unitamente alla garanzia di salvaguardia della specificità derivante da età, sesso, cultura, razza, religione
- ➔ a collaborare ed essere corresponsabilizzato sul progetto di intervento e sulla verifica d'attuazione dello stesso
- ➔ a presentare reclamo e a ricevere risposta entro un termine massimo di 10-15 giorni,
- ➔ a richiedere risarcimento immediato di eventuali danni arrecati involontariamente dal personale e ad ottenere congruo rimborso
- ➔ a recedere dal contratto con le modalità previste dal Servizio.

DOVERI DEI FRUITORI

L'utente ha il dovere di:

- rispettare il personale che lo assiste ed avere un comportamento corretto ed educato
- collaborare con il personale per lo svolgimento del servizio
- informare immediatamente l'assistente sociale in caso di recesso dal servizio
- avvisare tempestivamente dell'eventuale assenza
- non richiedere prestazioni non previste dal piano di assistenza concordato con l'Assistente Sociale

1. FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio, di carattere continuativo o limitato nel tempo, ha l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il luogo di vita abituale, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

1.1. DESTINATARI

Il Servizio interviene a favore di persone adulte, beneficiari di reddito di cittadinanza, in condizioni di disagio/fragilità sociale e coinvolti in un patto per l'inclusione sociale, residenti nel Distretto socio-sanitario RM 6/5. Gli invii ad accedere al servizio avvengono in coerenza con le linee guida della programmazione distrettuale.

1.2. INTERVENTI

INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI IN FAVORE DI MINORI

- ◆ supporto alle funzioni di cura e di accudimento dei minori
- ◆ interventi per favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento al contesto sociale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE

- ◆ assistenza domiciliare per la gestione dell'abitazione e delle attività domestiche
- ◆ assistenza domiciliare per favorire l'autosufficienza nella gestione del quotidiano, anche per
- ◆ attività di conciliazione tra compiti di cura e tempi di lavoro
- ◆ assistenza domiciliare in favore di neo-mamme e mamme sole per promuovere attività di prevenzione della depressione post-partum, della solitudine e del disagio della genitorialità e dello sviluppo infantile
- ◆ assistenza domiciliare per sostenere l'accesso a strutture e servizi territoriali

ASSISTENZA ALLO STUDIO POMERIDIANO E RECUPERO CARENZE DISCIPLINARI

2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio è attivo:

- dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00

con flessibilità di 30 minuti, in base alle necessità assistenziali concordate.

Reperibilità Coordinatore 24 ore su 24

2.1. CONTATTI E REFERENTI DEL SERVIZIO

Il referente coordinatore del servizio è il Dott. Mario Petea (346/6745831)

Il Coordinatore svolge funzioni di:

- supporto tecnico agli operatori nella realizzazione del piano di lavoro
- organizzazione e coordinamento degli operatori
- supporta il caregiver nella condivisione del piano assistenziale
- coordina e gestisce le risorse assegnate al territorio
- partecipa alla definizione del piano annuale complessivo
- partecipa alle riunioni programmate indette dal servizio territoriale ed è garante dell'indirizzo del servizio in tal senso
- condivide con le figure preposte al servizio le linee di indirizzo programmatiche

3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

La Cooperativa garantisce lo svolgimento delle prestazioni su indicate attraverso personale in possesso di idonea qualifica e comprovata esperienza.

La Cooperativa fornisce ad ogni operatore di un cartellino identificativo oltre ai dispositivi di prevenzione e protezione per svolgere in sicurezza le attività.

Ad ogni cittadino assistito, viene consegnato un foglio ore da tenere al proprio domicilio dove l'operatore registra: data, orario effettuato prestazioni svolte, eventuali situazioni anomale e appone la sua firma. Vengono consegnati all'utente i riferimenti telefonici, i nominativi dei referenti della Cooperativa, nonché la Carta Servizi. I Referenti del servizio sono garanti di comunicazioni precise e puntuali su eventuali variazioni di orari di accesso al servizio o su sostituzioni del personale.

La Cooperativa si impegna a garantire con continuità l'erogazione delle prestazioni al domicilio degli utenti secondo quanto definito dalle case manager e dai singoli contratti di servizio affidati al singolo

La Cooperativa, di concerto con i Responsabili del Distretto, si impegna ad effettuare verifiche relative al gradimento del Servizio sviluppate anche attraverso interviste telefoniche.

La Cooperativa si impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso delle specifiche qualifiche professionali.

Viene inoltre garantito a tutto il personale un aggiornamento professionale, secondo le esigenze specifiche del servizio.

Il Servizio è organizzato in modo da garantire la supervisione continua di tutto il personale che opera al domicilio degli utenti, nonché momenti di supervisione mirata su situazioni specifiche. Infine la Cooperativa si impegna a garantire un supporto psicologico agli operatori, in caso di bisogno. Ciò al fine di migliorare l'efficacia complessiva delle prestazioni erogate e prevenire il fenomeno del burnout.

4. GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ

La Cooperativa *Il Cigno* ha implementato un Modello Organizzativo certificato dalla Società di Certificazione Italcert in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per tutti i Servizi che gestisce.

Tale Modello Organizzativo è atto a garantire che ogni attività gestita, sia chiaramente identificata, attuata, verificata, corretta e migliorata; secondo l'obiettivo aziendale prioritario di un miglioramento continuo.

Il modello organizzativo è conforme al D.Lgs 231/01

4.1. GLI INDICATORI DEL SERVIZIO

Il raggiungimento degli obiettivi di qualità e il miglioramento delle prestazioni offerte dipendono dalla capacità di individuare opportuni criteri e indicatori, la cui rilevazione sistematica permetta un continuo e costante monitoraggio dei Servizi, pianificazione delle azioni, verifica dei risultati, attivazione di azioni correttive e/o preventive in un processo di miglioramento continuo.

Gli indicatori di servizio sono scelti in coerenza con le linee guida aziendali, il sistema UNI EN ISO 9001: 2015 ed il sistema di rilevazione degli indicatori rilevato a livello regionale.

Tali dati vengono analizzati e diffusi, in un'ottica di trasparenza e partecipazione, a famigliari e organi deputati alla vigilanza del servizio, attraverso riunioni specificatamente dedicate.

Parte peculiare diviene anche la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, che viene misurata attraverso la rilevazione annuale del questionario della qualità percepita.

Dalla raccolta dei dati si traggono spunti per creare azioni di miglioramento continue nel tempo.

5. RISPETTO DELLA PRIVACY

La Cooperativa si impegna a garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni personali raccolte sia verbalmente sia tramite moduli cartacei che informatici. Ogni operatore è tenuto a non divulgare informazioni sugli utenti e a conservare in luoghi riservati i moduli e le cartelle personali.

6. SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DEI DIRITTI LEGATI AGLI UTENTI

Nel caso in cui l'utente o il familiare lo richieda, la Cooperativa *Il Cigno*, attraverso le sue figure professionali, indirizza l'utente verso gli organi competenti, anche attraverso il supporto dei Servizi Sociali territoriali, all'esercizio dei propri diritti in merito a disposizioni testamentarie, consenso informato su prestazioni sanitarie nonché gestione degli aspetti pensionistici e previdenziali.

7. PROCEDURE DI TUTELA: RECLAMI E SEGNALAZIONI DAGLI UTENTI

Poiché scopo principale della Cooperativa è offrire un servizio che risponda alle esigenze dei suoi utenti, è assolutamente tutelata la possibilità di esporre reclami per eventuali inadempienze o omissioni da parte del servizio e dei suoi operatori. Il reclamo può essere presentato dall'utente, dai suoi familiari, dagli organismi attivati dal Distretto e comunque da tutti i portatori di interesse che abbiano potuto rilevare disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o idonei verso gli utenti assistiti. A tale scopo le comunicazioni riguardanti segnalazioni e reclami possono essere fatte inviando per posta il modulo "segnalazione/reclamo" che sarà allegato alla Carta dei Servizi e consegnato all'utente in occasione dell'attivazione del Servizio, all'indirizzo:

Cooperativa Il Cigno – viale Europa, 654 Cesena, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@coopilcigno.it

Al fine di garantire la registrazione e la tracciabilità di tutte le non conformità (con particolare riferimento a quelle che traggono origine da reclami espressi direttamente dall'utente) delle azioni correttive e di miglioramento che sono state intraprese, la Cooperativa utilizza un apposito programma informatico.

7.1. LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

La gestione delle non conformità e dei reclami prevede che il Responsabile applichi la seguente procedura:

- registrare il reclamo
- rispondere all'utente nell'immediatezza qualora il reclamo sia di agevole definizione

Oppure

- analizzare le motivazioni del reclamo;
- verificare quanto rilevato;
- attuare un'azione correttiva definendo azioni, tempi di intervento e responsabilità;
- rispondere all'utente entro 15 giorni lavorativi;
- verificare il buon fine/esito dell'intervento.

7.2. ASSICURAZIONE PER DANNI A COSE O A PERSONE

La Cooperativa è coperta da polizza assicurativa che copre la responsabilità civile dei propri operatori e i danni a cose o persone che dovessero verificarsi durante l'espletamento del Servizio.

La procedura da attivare in caso di danneggiamenti ad opera del nostro personale prevede il contatto immediato, attraverso l'operatore o direttamente, con la sede operativa per notificare quanto accaduto.

Il Coordinatore del Servizio provvederà a compilare apposito modulo per avviare la pratica di risarcimento danno presso la Compagnia Assicurativa.

7.3 NORMA SULLA TUTELA DELLA PRIVACY

Sulla base della disciplina privacy prevista dal Regolamento europeo GDPR, dalla normativa nazionale nonché dalla ISO 9001, i dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato, del suo Referente o Amministratore di sostegno. Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della presa in carico, all'Utente o al Familiare è richiesto, attraverso apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge; verrà altresì richiesta la firma di una liberatoria relativa all'utilizzo dell'immagine per la riproduzione di fotografie, filmati che potranno essere realizzati nell'ambito delle attività di animazione.

La Cooperativa è inoltre in possesso del "Registro dei trattamenti dei dati personali" dove sono in sintesi riportate tutte le misure di sicurezza che sono adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale

