



## CARTA DEL SERVIZI



**Servizio di Assistenza Domiciliare  
Gestione Associata**

**Comuni del Distretto di Ales Terralba**



# Sommario



<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>1</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>1</b>
<b>CHE COS'È IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ASSOCIATA</b>	<b>2</b>
<b>DESTINATARI</b>	<b>2</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
<b>OBIETTIVI DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
<b>GIORNI E ORARI DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
<b>PERSONALE</b>	<b>4</b>
<b>ATTIVITÀ E PRESTAZIONI</b>	<b>5</b>
<b>OFFERTE MIGLIORATIVE E PRESTAZIONI ACCESSORIE</b>	<b>6</b>
<b>IL PAI</b>	<b>6</b>
<b>IL BUONO DI SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE</b>	<b>8</b>
<b>IMPEGNI VERSO I CITTADINI E CODICE ETICO</b>	<b>10</b>
<b>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>11</b>
<b>ASSICURAZIONE</b>	<b>11</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>12</b>
<b>STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITÀ PERCEPITA</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>14</b>



## PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare associata nasce dall'esigenza di rendere visibile una nuova modalità di gestione del servizio erogato nel territorio e di facilitarne l'accesso e l'utilizzo.

La carta vuole essere un documento utile per conoscere il servizio, di facile consultazione per tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati: utenti, famiglie, Enti pubblici.

La Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare associata si ispira a principi di equità, uguaglianza, rispetto, imparzialità, efficienza ed efficacia e serve ad in-formare i cittadini e a garantire e migliorare la qualità del servizio.

Contiene informazioni relative agli operatori referenti, alle attività realizzate, alle modalità di accesso, agli orari di servizio.

## CHI SIAMO

Con i suoi 120 dipendenti tra educatori, operatori socio sanitari, pedagogisti, assistenti sociali, addetti ai servizi generali, la Cooperativa COAGI rappresenta una realtà economica molto rilevante per il territorio, nonché una garanzia di qualità, costanza e continuità nell'erogazione dei diversi servizi. Nata a Terralba negli anni 80, la COAGI è una Cooperativa Sociale che promuove e realizza in tutto il territorio della provincia di Oristano, progetti e servizi socio assistenziali rivolti ad anziani, disabili, minori, giovani e alla comunità intera.

Nello specifico questi i servizi di assistenza (Home Care Premium, Assistenza Domiciliare, Piani L.162/98 e Progetti "Ritornare a casa") gestiti a tutt'oggi dalla cooperativa nei Comuni del Plus Distretto di Ales/Terralba e del Distretto di Oristano.

La cooperativa ha costruito, mantenuto e consolidato nel tempo una rete di collaborazioni e confronti costanti con i diversi servizi sociali e sanitari pubblici e privati del territorio, creando relazioni professionali solide con gli operatori e gli specialisti delle strutture sanitarie e degli enti locali.

Garantisce la formazione e l'aggiornamento costante dei propri operatori attraverso la collaborazione con i più importanti enti di formazione che operano nella nostra regione.

Dispone di 3 veicoli aziendali di cui uno attrezzato con sollevatore per il trasporto dei disabili e degli anziani in sedia a rotelle.

La Cooperativa COAGI è in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2015.

## CHE COS'È IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ASSOCIATA

Il Servizio si configura come un'offerta di interventi socio-assistenziali e socio-sanitari nei contesti quotidiani di vita cioè presso il domicilio dell'utente.

Il servizio infatti intende favorire la permanenza presso la propria abitazione dell'utente portatore di bisogni sociosanitari, evitando il ricovero ospedaliero o in strutture residenziali.

Il Servizio è erogato dal PLUS di Ales-Terralba attraverso l'affidamento del medesimo ad alcune ditte accreditate, tra cui la Cooperativa COAGI di Terralba.

I cittadini possono scegliere a quale ditta, tra quelle inserite nella lista delle ditte accreditate del PLUS, affidare l'intervento di cui hanno bisogno.

### DESTINATARI

Gli destinatari del servizio sono i cittadini residenti nei 32 Comuni dell'Ambito socio sanitario del distretto Ales- Terralba tra i quali:

- cittadini anziani, con età superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente nonautosufficienti, privi o con ridotto supporto della rete familiare, che non sono in grado di provvedere in modo autonomo alle esigenze della vita quotidiana o comunque a rischio di emarginazione
- persone a rischio di grave emarginazione sociale
- nuclei familiari problematici in situazione di disagio permanente o temporaneo per il supporto nelle attività relative alla gestione domestica
- persone invalide o affette da gravi patologie, malati terminali.



## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Si può accedere al servizio presentando apposita domanda scritta dei familiari o dell'interessato stesso presso il Comune di residenza. L'istruttoria della domanda viene svolta dal Servizio Sociale comunale attraverso:

1. esame preliminare della domanda e dei documenti allegati ai fini dell'ammissibilità della presa in carico della richiesta
2. presa in carico e valutazione del bisogno.

I documenti da presentare per l'accesso al servizio sono:

- modulo di istanza reso disponibile presso il Comune di residenza
- certificazione ISEE socio-sanitario o ordinario in corso di validità
- documento di identità e codice fiscale del richiedente
- modulo privacy.

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi e le finalità generali che il servizio intende perseguire sono i seguenti:

- favorire la permanenza dei beneficiari del servizio nel proprio ambiente di vita per ridurre l'ospedalizzazione e l'inserimento in strutture residenziali - prevenire e rimuovere le cause che possono impedire alle persone di integrarsi nell'ambito familiare e sociale favorendo l'indipendenza.
- favorire la libera scelta del beneficiario, l'equità e la personalizzazione degli interventi
- dare sollievo ai caregiver e alle famiglie di appartenenza.
- promuovere e sostenere il mantenimento, l'inserimento o il reinserimento delle persone anziane nel proprio ambiente di vita.

## GIORNI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge dal lunedì alla domenica, dalle ore 7.00 alle ore 21.00, festività comprese (in base a quanto definito nel PAI).



## PERSONALE

L'equipe del servizio è composta da:

- Coordinatrice del Servizio (Assistente Sociale), con esperienza pluriennale nella progettazione e gestione di servizi sociali
- Operatori Socio Sanitari con esperienza decennale in servizi di assistenza domiciliare agli anziani
- Assistente domiciliare
- Psicologo

Il personale è composto quasi esclusivamente da soci lavoratori, con i quali la cooperativa coltiva rapporti di lavoro motivanti e continuativi nel tempo, in un'ottica di costante aggiornamento e verifica.

Tali condizioni lavorative consentono di garantire la migliore competenza, esperienza e professionalità, al servizio degli anziani e dei soggetti più fragili.



## ATTIVITÀ E PRESTAZIONI

Gli operatori socio sanitari (OSS) svolgono le seguenti prestazioni:

- Igiene personale
- Mobilitazione persona allettata, aiuto alla deambulazione e movimenti arti invalidi
- Massaggi e frizioni, prevenzione piaghe da decubito
- Preparazione e aiuto nell'assunzione dei pasti
- Riordino, pulizia ordinaria e cura degli ambienti di vita
- Lavaggio, riordino e cambio della biancheria
- Disbrigo pratiche e/o commissioni
- Accompagnamento presso ambulatori medici
- Preparazione alla vita di relazione e passeggiate
- Aiuto e monitoraggio per l'assunzione dei farmaci

Gli assistenti domiciliari svolgono le seguenti prestazioni:

- Igiene degli ambienti domestici di vita del beneficiario;
- compagnia e conversazione per favorire la socialità
- accompagnare la persona a visite e appuntamenti e supporto nelle pratiche burocratiche
- supporto nella gestione delle attività di vita quotidiana
- monitorare la persona, in casa e fuori.

Lo Psicologo svolge le seguenti prestazioni:

- supporta il beneficiario nell'affrontare le difficoltà quotidiane legate alla situazione di bisogno e nell'ideare strategie di problem-solving;
- sostiene il beneficiario elaborando le emozioni e sviluppando strategie per compensare le difficoltà legate alla condizione di non autosufficienza
- rafforza le risorse della persona al fine di favorire il benessere e l'integrazione sociale.

*Il Coordinatore Assistente Sociale svolge le seguenti prestazioni:*

1. svolge il ruolo di referente del servizio
2. gestisce i rapporti con l'Ufficio di Piano, il Servizio Sociale comunale e i beneficiari del servizio
3. programma le attività raccorda le figure professionali, organizza e coordina i lavori di équipe in base alle indicazioni definite nel Buono di servizio
4. predisporre relazioni periodiche sull'andamento del servizio che invia all'Ufficio di Piano per il monitoraggio e la verifica dello stesso
5. supporta gli operatori incaricati dell'assistenza.

## OFFERTE MIGLIORATIVE E PRESTAZIONI ACCESSORIE

### Referente tecnico OSS

Gli utenti avranno a disposizione un recapito telefonico di supporto a cui risponde il referente tecnico che avrà compiti di raccordo tra la famiglia e gli operatori della cooperativa per la gestione dei turni di lavoro, modifiche urgenti di servizio e interventi di emergenza.

### Consegna kit igiene personale per gli utenti indigenti

La cooperativa, su segnalazione del servizio sociale comunale fornisce gratuitamente 15 kit di detergenti per la cura dell'igiene della persona.

### Servizio di trasporto

La cooperativa può fornire inoltre il servizio di trasporto verso i presidi sanitari della ASL n.5 attraverso i propri automezzi, attrezzati per disabili. La spesa di tale servizio aggiuntivo sarà a totale carico dell'utente.

## IL PAI

Per ogni utente prima dell'avvio degli interventi viene predisposto il PAI (Piano Assistenza Individualizzato) condiviso tra il Servizio Sociale comunale e il cittadino beneficiario del Servizio, o suo rappresentante familiare/legale, in raccordo con gli eventuali altri servizi territoriali coinvolti.

Il P.A.I. contiene le ore di servizio assegnate, le tipologie di prestazioni da attuare e i tempi di realizzazione degli interventi, la durata complessiva ai fini dell'emissione del buono di servizio, le modalità di verifica.



## IL BUONO DI SERVIZIO

Il buono servizio o voucher è lo strumento attraverso il quale l'Ufficio di Piano in accordo con il Servizio Sociale comunale riconosce la titolarità di un intervento nei confronti del cittadino richiedente e si impegna a garantire l'esecuzione del PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) redatto dal Servizio sociale comunale, sostenendo in tutto o in parte l'onere finanziario necessario.

Il buono servizio può essere speso solo presso i Fornitori accreditati e dovrà essere sempre allegato al PAI, nel quale vengono specificati gli interventi socio-assistenziali, autorizzando il cittadino a fruirne.

Esso contiene i seguenti elementi:

- il numero del Voucher con la data di emissione
- il Comune di residenza
- la durata del Buono
- i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio
- il Fornitore scelto;
- la tipologia del servizio autorizzato
- il costo totale del servizio autorizzato
- l'eventuale quota di compartecipazione da parte del beneficiario.

Dopo l'approvazione del Buono di servizio, l'Ufficio di piano trasmette copia dello stesso all'operatore accreditato, al Servizio sociale del Comune di residenza del richiedente e al beneficiario tramite la ditta accreditata, affinché ne prenda visione e lo controfirmi per accettazione. Il Buono di servizio è strettamente connesso alla durata del P.A.I.



## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

La Cooperativa COAGI ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini utenti (per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti. La definizione dei diritti e dei doveri dei cittadini regola il rapporto con chi attua gli interventi e chiarisce gli impegni e obblighi reciproci affinché siano tutelati entrambi i soggetti.

### DIRITTI

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- L'utente ha diritto di essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella definizione del piano di assistenza individualizzato.
- È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni utente.
- L'utente ha diritto di fruire di un servizio regolare e continuo e di essere informato tempestivamente su eventuali sostituzioni di personale, sospensioni e modifiche.
- L'utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- L'utente deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

N.B.

Sarà condiviso, all'atto dell'avvio dell'intervento, il consenso informato e il buono di servizio che definirà più nel dettaglio le modalità concrete di erogazione del servizio (obiettivi, modalità, giorni, orari delle attività, ecc.).



## DOVERI

- Rispettare i termini del piano di assistenza individualizzato
- Avvisare con debito anticipo gli operatori in caso di mancata disponibilità a ricevere l'intervento
- Non vanno pretese prestazioni non dovute
- Firmare la scheda mensile degli interventi
- Collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari ecc.)
- Comunicare al Servizio sociale comunale e al coordinatore eventuali interruzioni del servizio
- Gli utenti a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio domiciliare, sono tenuti al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti.



## IMPEGNI VERSO I CITTADINI E CODICE ETICO

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge con onestà, integrità, correttezza e buona fede nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

### **Onestà e correttezza**

La cooperativa e le figure professionali coinvolte nel servizio si impegnano a svolgere le proprie mansioni nel rispetto dell'utente, comunicando onestamente e correttamente al momento dell'avvio del servizio le mansioni che verranno svolte da ciascun operatore e le eventuali modifiche della gestione del servizio.

### **Imparzialità**

La cooperativa e le figure professionali coinvolte nel servizio si impegnano ad assumere un comportamento imparziale nei confronti di tutti i beneficiari del servizio sia per quanto riguarda la gestione del servizio sia nello svolgimento delle mansioni di ciascun operatore.

### **Riservatezza**

La cooperativa e le figure professionali coinvolte nel servizio si impegnano a mantenere la riservatezza sui dati e le informazioni ricevuti dall'Ufficio di Piano e dal Servizio Sociale del Comune e su tutte le informazioni apprese durante il servizio a domicilio.

### **Diritto di scelta**

Il diritto di scelta della persona è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale la Cooperativa è organizzata.

### **Partecipazione**

La persona è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che la riguarda. La persona ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

La Cooperativa acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

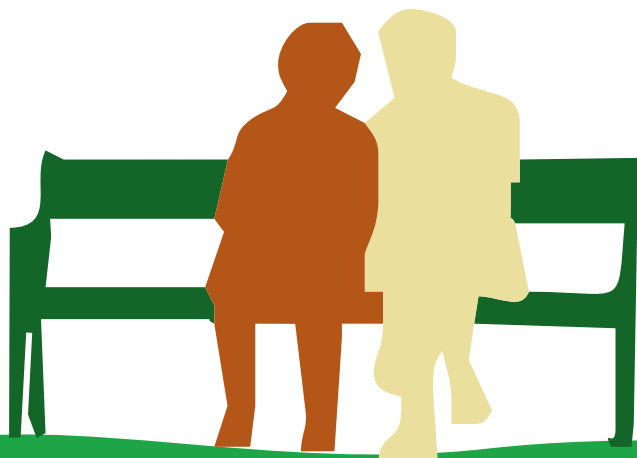
## MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti e riportati nella presente Carta del Servizio e nel PAI. Saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità. Deve essere presentato per iscritto e consegnato presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, spedito all'indirizzo di posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo verrà data risposta scritta entro al massimo 30 giorni.

## ASSICURAZIONE

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



## STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati ai beneficiari da parte della Cooperativa e dagli operatori che svolgono il servizio.

Vengono illustrati gli standard di qualità che la Cooperativa si impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri utenti. Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

**ACCESSIBILITÀ – TEMPESTIVITÀ – EFFICACIA – CONTINUITÀ – ELASTICITÀ**

AREA QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accessibilità	Giorni trascorsi dalla richiesta di aiuto da parte dell'utente all'Assistente Sociale del Comune di appartenenza	Tre giorni
Tempestività	Tempi di presa in carico e attivazione del servizio da parte della cooperativa	Da uno a cinque giorni lavorativi
Efficacia	Grado di soddisfazione dell'utenza/familiari ed eventuali reclami	Questionari di gradimento e modulo reclami allegato
Continuità	Garanzie di sostituzione del personale	Procedura operativa della sostituzione del personale
Elasticità	Adeguamento del servizio alle esigenze degli utenti. Flessibilità del servizio in base a richieste/eventi particolari	Verifica e ove necessario aggiornamento PAI

## STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La nostra 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 dall'Utente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.

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 In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli utenti o ai loro familiari, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando una valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso questionario benessere organizzativo. 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.

### *Verifica e analisi della Customer Satisfaction*

L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale la cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo della qualità totale. Le informazioni che vengono raccolte permettono di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso. L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta dell'azienda con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato.

Il monitoraggio avviene, inoltre, attraverso la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti, al fine di individuare obiettivi di miglioramento che saranno definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.



## CONCLUSIONI

Il processo di profondo cambiamento nella gestione dei servizi pubblici è favorito dai giudizi e dalle riflessioni espresse da chi li fruisce.

La carta del servizio di assistenza sociale in forma associata consente che anche questo servizio si evolva costantemente grazie alla consapevolezza e al coinvolgimento dei cittadini sempre più informati e liberi di scegliere la qualità.





## **Cooperativa Sociale COAGI**

Viale Sardegna n. 75 - 09098 Terralba (OR)  
Tel 0783 850075 e-mail [coopcoagi@tiscali.it](mailto:coopcoagi@tiscali.it)  
[coopcoagi@pec.buffetti.it](mailto:coopcoagi@pec.buffetti.it) - [www.coagi.net](http://www.coagi.net)

P.I. e C.F. 00547530956

*Albo Nazionale Società Cooperative A164003*