

Carta dei servizi

Assistenza Domiciliare Integrata



Cooperativa Sociale Hamal

Sommario

Premessa.....

1. Descrizione dell'Ente

2. Informazioni sulle prestazioni offerte.....

3. Criteri di accesso alle prestazioni e dimissioni

4. Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi

5. Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza.....

6. Procedure di ricorso e indennizzo

7. Pubblicità della carta dei servizi

Recapiti

In allegato:

- *Modulo reclami*
- *Scheda segnalazioni e disservizi*
- *Scheda suggerimenti*

Premessa

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. È uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori. Le “Carte dei Servizi” sono uno strumento di garanzia per il cittadino voluto dal Presidente della Repubblica fin dal 1994. La finalità è la definizione di un rapporto trasparente tra la pubblica amministrazione ed i suoi utenti, basato su regole ed impegni certi di prestazione dei servizi.

Questa Carta dei Servizi è dunque il documento che si rivolge a chi usufruisce dei servizi della Cooperativa stabilendo norme di erogazione e descrivendo le procedure per la tutela dei clienti. La Carta dei Servizi non è un obbligo burocratico, né un testo definito, ma uno strumento per utilizzare al meglio i servizi che la Cooperativa offre. Lo scopo è, da un lato, quello di migliorare la qualità dei servizi prestati, dall’altro quello di far partecipi gli utenti tutelandoli da eventuali disfunzioni e disservizi.

La presente Carta dei Servizi non vuole essere un semplice adempimento ad una prescrizione di legge, anzi essa è stata concepita come documento che si rivolge ai cittadini al fine di rendere trasparente l’attività della Cooperativa.

Essa rappresenta uno strumento che descrive finalità, modi e criteri attraverso cui il Servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo a disposizione delle famiglie, ma soprattutto un documento di dialogo che rafforza la relazione tra cittadini e la Cooperativa.

L’informazione è un diritto per i cittadini ed un dovere per la Cooperativa nel rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e partecipazione che rappresentano il criterio operativo di riferimento della nostra attività di operatori nei confronti degli utenti, così come l’efficacia e l’efficienza nell’erogazione dei servizi.

Il nostro augurio è che questa guida rappresenti non solo uno strumento di consultazione e conoscenza, ma che funga anche da stimolo per noi stessi nel continuare l’azione intrapresa.

1. Descrizione dell'Ente

La Cooperativa Sociale Hamal si è costituita con la finalità di promuovere il benessere della comunità. La Cooperativa opera nei settori socioassistenziali - educativi rivolti a persone anziani e disabili.

La Cooperativa svolge servizi di:

- Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale Anziani e Disabili
- Assistenza Domiciliare Integrata
- Assistenza specialistica scolastica
- Prestazioni professionali specialistiche
- Servizi di segretariato sociale e servizi sociali professionali
- Prestazioni di cura alla persona
- Prestazioni di cura dell'ambiente di vita
- Prestazioni di sostegno alla relazione
- Prestazioni educative

2. Informazioni sulle prestazioni offerte

Per Adi si intende un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali, rese a domicilio dell'ammalato, secondo piani individuali programmati di assistenza definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso. Il medico di medicina generale/pediatra è il punto di riferimento primario per le esigenze sanitarie del disabile non autosufficiente e a lui competono le decisioni in ordine agli interventi terapeutici a domicilio. L'obiettivo generale dell'ADI è quello di favorire l'autonomia della persona non autosufficiente, mantenendola nel proprio ambiente di vita, facendosi carico del processo di recupero di tale autonomia e migliorando la disponibilità all'assistenza da parte dei familiari. Esso è rivolto prevalentemente a persone affette da malattie croniche invalidanti e/o progressivo-terminali. Il servizio può comprendere prestazioni, quali:

- aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane per la persona;
- sostegno alla cura dell'ambiente di vita;
- infermieristiche;
- riabilitative e riattivanti, da effettuarsi sotto il controllo del personale medico;
- sostegno alla mobilità personale;
- sostegno alla relazione;

L'obiettivo del servizio è quello di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione delle persone non autosufficienti, offrendo al domicilio un supporto alla fragilità, nello specifico la missione è:

- In ambito assistenziale, quella di sviluppare e gestire servizi di assistenza sanitaria e sociale che garantiscano la massima qualità di vita;
- In ambito sanitario, attuare con i mezzi più opportuni ed efficaci l'assistenza alle persone al fine di favorire e mantenere l'inserimento della persona nel proprio ambiente familiare e sociale e ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura.

Il servizio è svolto da un team di professionisti messi a disposizione dalla Cooperativa, che comprendono: Coordinatore, Operatore Socio Sanitario (OSS), esperto in monitoraggio e valutazione, responsabile sicurezza qualità e formazione, amministrativo esperto in rendicontazione. Le suddette figure svolgeranno il loro compito come da tabella che segue.

<i>Qualifica</i>	<i>Mansioni</i>
<i>Coordinatore</i>	<i>Cura le relazioni e il raccordo con i referenti dei servizi sociali d'Ambito e Comunale; collabora alla redazione , verifica e aggiornamento dei progetti individualizzati; coordina le attività degli operatori con particolare attenzione alla selezione degli stessi, l'assegnazione degli incarichi, la creazione dei turni. Assicura la continuità del servizio curando le sostituzioni. Controlla che le attività siano svolte e raccoglie fogli firme, presenze e ore effettuate da ogni operatore, verificando, prima dell'invio della documentazione all'amministrazione, la veridicità degli stessi. Controlla il rispetto della modulistica e degli strumenti previsti. Collabora all'attività di monitoraggio e valutazione, nonché alla comunicazione interna ed esterna.</i>
<i>Esperto in monitoraggio e valutazione (figura di supporto)</i>	<i>Elabora un piano di monitoraggio e valutazione interno, preparando gli strumenti, le modalità di raccolta e analisi dei dati. Si occupa di inviare, in collaborazione con il coordinatore tecnico del servizio, i dati di monitoraggio mensili e report di valutazione trimestrali.</i>

<i>Responsabile sicurezza, qualità e formazione</i>	<i>Si assicura che gli operatori adottino i dispositivi di sicurezza previsti, e che siano rispettati tutti gli obblighi sulla sicurezza. Verifica il rispetto degli standard di qualità del servizio. Trimestralmente effettua analisi del fabbisogno formativo degli operatori impiegati e collabora, insieme alla direzione e al coordinamento, il piano formativo per operatori in carica.</i>
<i>Amministrativo esperto in rendicontazione (figura di supporto)</i>	<i>Controlla fogli firme e presenze degli operatori, prepara le fatture elettroniche da inviare all'ufficio contabilità della S.A. con particolare attenzione al cig, agli importi, al periodo di svolgimento del servizio. Effettua controlli su eventuali errori di natura economico amministrativa.</i>
<i>Operatori Socio Sanitari (OSS)</i>	<i>L'Operatore socio sanitario contribuisce all'aiuto fisico, alla cura della persona (igiene, vestiario e alimentazione), fa da supporto e filtro nell'ambito relazionale e socio affettivo e contribuisce ad un regolare svolgimento della quotidianità.</i>
<i>Colf</i>	<i>Si prenderà la responsabilità di curare l'ambiente di vita dell'utente, occupandosi dell'igiene ambientale (pulizia della casa per circa un'ora), del cambio e stiratura della biancheria e del disbrigo di piccole commissioni e spese per conto dell'utente.</i>

3. Criteri di accesso alle prestazioni e dimissioni

La richiesta o segnalazione di accesso al servizio può essere effettuata dal diretto interessato, dal tutore o Amministratore di Sostegno o da uno dei componenti della rete informale del cittadino (familiare, parente, ecc.) e può essere rivolta ad uno qualsiasi dei nodi della rete formale territoriale (Medico di base, Pediatra, Distretti Sanitari della ASL, Centro Servizi Sociali Territoriali del Comune).

L'accesso ad un servizio di assistenza domiciliare è il momento in cui l'individuo prende coscienza del cambiamento radicale che investe la sua quotidianità, sia sotto un profilo pratico-organizzativo che psicologico-relazionale. Un simile mutamento coinvolge in misura spesso non meno importante anche i familiari. L'ovvia conseguenza che ne deriva è la necessità di monitorare e controllare nel modo migliore questa fase, poiché da essa può largamente dipendere il successo del processo di assistenza e della integrazione dell'individuo con il servizio.

4. Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi

Il servizio prevede fasi interconnesse così come illustrato di seguito:

Fasi del servizio

Attivazione

Il comune o l'ente che ha in carico il servizio contatta la Cooperativa per lasciare il nominativo, l'indirizzo e il contatto dell'utente che ha bisogno dell'assistenza domiciliare integrata e il coordinatore del servizio provvede a contattare l'utente o la famiglia nelle ventiquattro ore successive e contemporaneamente ad assegnare l'operatore socio sanitario più adatto al caso.

Viene fissato e definito un incontro al domicilio dell'utente. L'incontro, in cui vengono rilevati i dati ed i bisogni della persona da assistere, è rappresentato dal colloquio. Esso rappresenta il primo punto d'incontro con l'ospite o con i suoi familiari e venendo effettuato al domicilio della persona, rappresenta un momento molto importante sia per l'utente e i suoi familiari che per l'equipe del SERVIZIO ADI. Effettuato dal coordinatore del servizio, dall'operatore che prenderà in carico la persona con l'utente ed i suoi familiari o care-giver. Il colloquio ha i seguenti obiettivi:

-Raccogliere informazioni sull'utente riguardanti gli aspetti assistenziali (abilità funzionali, capacità residue, ecc.) e relazionali, informazioni sulle abitudini, gli interessi, il carattere dell'ospite; informazioni sulle persone di riferimento che serviranno al personale per impostare il piano di intervento nel migliore dei modi (Schede di rilevazione dei bisogni, scale di valutazione);

-Farsi conoscere dai familiari e dall'utente sia come personale che come servizi.

-Verificare l'idoneità dell'utente per l'accoglimento, in modo che i servizi erogati rispondano alle esigenze della persona. L'idoneità è condizionata dalle condizioni fisiche e psicocomportamentali dell'ospite e quindi dal tipo di assistenza che tali condizioni rendono necessaria per poter assicurare una risposta adeguata;

Si prende visione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) predisposto dall'Assistente Sociale del territorio.

Viene stilato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che risponda alle richieste e nel quale vengono definiti i giorni, gli orari, le tipologie di prestazioni, che verranno effettuate e che viene consegnato all'utente

**Attuazione e
verifica del
piano di
intervento**

- ❖ Si erogano le prestazioni previste e programmate. Il servizio verrà attivato entro 5 giorni dalla formale richiesta dell'utente, ed entro 48 ore in casi di particolare urgenza segnalata dal servizio sociale professionale del comune di residenza dell'Utente.
- ❖ Viene compilata una cartella domiciliare in cui, oltre alle valutazioni funzionali (scala di Barthel, IADL, Tinetti), vengono pianificati gli interventi e vengono registrati, ad ogni accesso, le prestazioni effettuate, il tempo dedicato, le eventuali comunicazioni ai familiari e a gli altri operatori che a qualsiasi titolo abbiano in carico l'utente (Ass. Sociale, Medico di Medicina Generale, ...). Per le comunicazioni ai familiari, al MMG o ad altri operatori si utilizza il modulo a ciò predisposto
- ❖ Tutte le prestazioni di assistenza diretta alla persona vengono effettuate seguendo i protocolli in uso nel servizio (igiene della persona, mobilitazione.)
- ❖ Viene effettuata comunicazione all'Assistente Sociale di riferimento della data di inizio e delle modalità di erogazione del servizio.
- ❖ Il coordinatore attraverso uno strumento scritto appositamente predisposto verificherà il raggiungimento degli obiettivi assistenziali previsti.
- ❖ All'utente e/o ai familiari viene consegnato un questionario di valutazione della qualità del servizio che, dopo la riconsegna, contribuirà a costruire un archivio dati, i cui risultati saranno disponibili per l'Ufficio di Piano.
- ❖ Gli operatori avranno a disposizione moduli in cui raccolgono dati e bisogni degli utenti.
- ❖ Ogni due mesi oppure mensilmente verranno elaborati report sulle attività svolte, gli utenti seguiti, le risorse umane e i materiali impiegati.

5. Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

Grazie alla collaborazione di esperti in monitoraggio e valutazione di servizi sociali, la cooperativa ha ideato un sistema di strumenti e indicatori utili al monitoraggio e valutazione del servizio. L'obiettivo è offrire un servizio di qualità tenendo conto delle aspettative di utenti e clienti (qualità attesa), la percezione delle prestazioni offerte (qualità percepita) e delle prestazioni e servizi oggettivamente offerti (qualità erogata). L'insieme di tali informazioni permette ai proponenti di auto-valutare costantemente il proprio lavoro e approntare piani di miglioramento finalizzati al superamento delle criticità-.

Strumenti utilizzati per la valutazione della qualità

Qualità attesa

- Questionari ex ante
- Analisi del contesto-bisogno

Qualità percepita

- Questionari di soddisfazione dell'utente e dei familiari
- Questionari di soddisfazione degli operatori
- Questionari di soddisfazione del cliente
- Questionari di auto-valutazione

Qualità erogata

- Check list di valutazione del servizio
- Gestione reclami e della non conformità
- Indicatori di efficienza ed efficacia
- Controllo dotazione strumentale

L'insieme dei dati raccolti attraverso i sopraenunciati strumenti confluiscono nelle schede di valutazione le quali rielaborano, attraverso un paniere di indicatori semplici ed intuibili, il funzionamento del servizio sia nel suo complesso che per singole aree.

Gli indicatori di qualità

La valutazione è quindi l'espressione di un giudizio basato su una ricerca *ad hoc* che ha come obiettivo la comprensione degli elementi che costituiscono le basi del buono o del cattivo funzionamento di un processo sociale programmato. Lo scopo della valutazione è eminentemente critico e la sua comunicazione ha carattere argomentativo: si valuta per capire e per apprendere, e quindi, si suppone, per cambiare e migliorare. L'attività valutativa si basa essenzialmente sui dati di monitoraggio ed è un'attività che sarà realizzata prima, durante e dopo l'intervento.

L'attività di valutazione, sulla base dei dati di monitoraggio raccolti sistematicamente durante tutto l'arco del servizio, in questa sede ha come obiettivo comprendere se il servizio offerto può essere considerato un servizio di qualità e si incentrerà su un sistema di indicatori di carattere quantitativo finalizzato alla comprensione:

- dell'insieme delle risorse umane e strumentali necessarie per la realizzazione del Servizio (*indicatori di input*)
- delle attività svolte (*indicatori di realizzazione*)
- dei risultati ottenuti (*indicatori di output o di risultato*)
- del processo (*indicatori di processo*)
- degli effetti prodotti sull'utenza (*indicatori di outcome*)

Indicatori di input

<u>oggetto</u>	<u>indicatore</u>	<u>strumenti</u>
Professionalità degli Operatori	Anzianità di servizio Operatori in possesso dell'attestato di qualifica Ore di formazione svolte	Busta paga Curriculum Attestati Scheda rilevazione presenze
Adeguate composizione delle risorse umane	Numero dei referenti Numero di Utenti Numero di Operatori	Documentazione di servizio

Dotazione di strumenti informativi	Cartella Utente Verbali collettivi Quaderno consegne	Documentazione di servizio
Dotazione di strumenti fisici	Fax Telefono cellulare Computer	Check list

Indicatori di processo

Tali indicatori si riferiscono al processo che determina l'erogazione delle prestazioni, misurandone le precondizioni che stanno alla base di un buon esito, e possono riassumersi in:

<u>oggetto</u>	<u>indicatore</u>	<u>strumenti</u>
Livello di integrazione con i Servizi della Rete	n° di incontri d'equipe allargata	Verbali e fogli presenza
Gestione delle risorse umane	n° ore di formazione continua n° ore di affiancamento Turnover calcolato su base oraria	Busta paga Moduli registrazione Intervento formativo e di affiancamento
Affidabilità del servizio	Scarto tra gli orari pattuiti e gli orari di reale erogazione Continuità di erogazione degli interventi Rispetto del Piano di Lavoro sulla base del Piano Personalizzato d'intervento dell'assistente Sociale Comunale	Piani di intervento personalizzati Piani di lavoro settimanale Schede di registrazione intervento Schede di osservazione
Personalizzazione dell'intervento	n° aggiornamenti del Piano Personalizzato Riesame della fattibilità	Piani di intervento Personalizzati Quaderni consegne Verbali collettivi
Comunicazioni interne e partecipazione degli operatori	n° ore di collettivo procapite n° ore di coordinamento n° convocazioni	Scheda calendario Verbali

Indicatori di output

Gli indicatori di output intendono misurare il livello di rispondenza delle prestazioni erogate rispetto a quanto pianificato.

<u>oggetto</u>	<u>indicatore</u>	<u>strumenti</u>
Utilizzo dei Dispositivi di Prevenzione e protezione	Utilizzo guanti monouso Utilizzo camici Disponibilità mascherine e altri presidi	Check list
Omogeneità di effettuazione degli interventi	Presenza e uso verbale collettivo Presenza e uso quaderno consegne Presenza e uso schede	Archivio verbali Archivio quaderni consegna

Indicatori di outcome

Gli indicatori di *outcome* sono a nostro giudizio quelli maggiormente rilevanti, poiché misurano il beneficio recato dal Servizio all'Utenza.

L' *outcome* può essere misurato quindi:

- attraverso indicatori di carattere tecnico (screening *in itinere* - prima, durante e dopo l'intervento domiciliare - dell'Utenza mediante schede di valutazione funzionali;
- attraverso la rilevazione della soddisfazione del Cliente/Utente (interno ed esterno).

Per quanto riguarda il primo punto, si propone l'elaborazione di semplici schede d'osservazione che gli operatori possono completare, trattandosi comunque di una valutazione multidimensionale e multiprofessionale, in accordo con l'Assistente Sociale.

In relazione al secondo punto, si propone altresì l'elaborazione di schede di valutazione della soddisfazione degli Operatori , degli Utenti, schede da somministrare a cadenza periodica secondo modalità e termini da discutere con le Amministrazioni e le Assistenti Sociali di competenza.

Per ciascuna fase e ciascun ambito del processo di controllo e valutazione della Qualità, non sono stati indicati, in corrispondenza degli indicatori, i relativi standard di riferimento. Ciò in relazione all'assoluta opportunità che essi siano oggetto di confronto e condivisione fra i soggetti titolari del Servizio, i fornitori e tutti gli altri attori coinvolti nel sistema di produzione dello stesso.

Tempi della valutazione

Ogni trimestre tramite la figura del coordinatore saranno consegnati ai referenti dell'Ufficio di Piano report valutativi.

6. Procedure di ricorso e indennizzo

Le famiglie o i tutor possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o loro rivolti mediante la compilazione di apposito modulo distribuito a cura degli operatori. I reclami possono provenire dall'utente, dal familiare di un utente o da un suo rappresentante. Il reclamo potrà essere consegnato personalmente, i giorni martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 16.00 presso la sede dell'Ente Gestore, in caso diverso a mezzo raccomandata o email o fax.

La procedura di reclamo prevede le seguenti fasi: Le segnalazioni di insoddisfazione ed i reclami possono essere inoltrati mediante le suddette modalità. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Responsabile del Servizio il quale provvede ad avviare e seguire l'intero iter procedurale del reclamo. Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Responsabile, in collaborazione con gli operatori dell'équipe, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del Servizio o dell'Ente Gestore il Responsabile risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo. Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Questi riceve una risposta al reclamo presentato entro sette giorni dalla ricezione dello stesso da parte del Servizio e/o della cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni. Nel caso di accesso diretto viene immediatamente stabilito un indennizzo adeguato pari alla restituzione della somma erogata quale riconoscimento per il servizio non goduto, in caso di accesso tramite servizi sociali viene stabilito direttamente o viene rinviato al foro di Napoli.

La Nostra Carta dei servizi prevede la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a € 50,00 nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

7. Publicità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è tenuta a disposizione degli utenti all'interno del centro, in disponibilità degli interessati al servizio e viene pubblicata aggiornata sul sito preposto, a cura del settore comunicazione dell'Ente gestore.

Recapiti cooperativa

Sede legale: Via Antonio Gramsci,8 int.3 80029 Sant'Antimo (NA)

Sede operativa: Via Bernardino Luini, 116 10149 Torino (TO)

Contatti:

-Telefono sede legale: 0813534502

-Telefono sede operativa: 0114081526

-Email: hamalcooperativasociale@gmail.com

-Pec: hamalcooperativasociale@pec.it

SCHEDA ACQUISIZIONE RECLAMI (S.A.R.)	
Riferimenti reclamante	Cognome..... Nome.....
	Tel.....
	Via/Piazza.....n°
	Altro.....

PERCEZIONE DEL DISAGIO AVUTO
Cosa si sarebbe aspettato da parte della cooperativa
SUGGERIMENTI (per evitare che l'evento s ripeta)
Firma.....	

Data.....

Scheda Segnalazioni e disservizi

SCHEDA SEGNALAZIONI E DISSERVIZI (S.S.D.)	
Riferimenti reclamante	Cognome..... Nome.....
	Tel.....
	Via/Piazza.....n°.....
	Altro.....

Presunti disagi subiti e aspettative utente
Circostanze che hanno provocato

Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

Data.....

Firma.....

Data.....

Compilazione facoltativa

Sig/Sig.ra.....

Indirizzo..... Tel.....

Firma.....
