

**2020/  
2021**

**CARTA DEL SERVIZIO  
SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO  
DEL FONDO PER LA NON  
AUTOSUFFICIENZA  
COMUNE DI SIMALA**

**COOP SOCIALE INCONTRO – SOC COOP ONLUS  
V. CAGLIARI 33, GONNOSTRAMATZA (OR)  
P. IVA 00368990958**



**COMUNE DI SIMALA**



## **CONSIDERAZIONI PRELIMINARI**



Il presente documento rappresenta la Carta del Servizio per i servizi previsti nell'ambito del fondo per la non autosufficienza, gestito ed erogato dalla Cooperativa Sociale Incontro Onlus.

Si tratta di uno strumento che vuole consentire alle persone interessate, da un lato di conoscere preventivamente alcuni aspetti fondamentali e peculiari che connotano il servizio erogato dalla Cooperativa, dall'altro di offrire ad utenti, famiglie, committenti elementi di verifica e controllo della corrispondenza tra servizio "progettato" e concordato e servizio effettivamente erogato, in linea con la possibilità da parte dell'utenza di esercitare:

il diritto all'informazione

il diritto alla partecipazione

il diritto all'autotutela

La Carta del Servizio viene:

- consegnata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di SIMALA
- consegnata a ciascun utente del servizio
- messa a disposizione degli interessati presso gli uffici amministrativi della Cooperativa

## DOVE E COME RAGGIUNGERCI



- ❖ Ragione sociale: **Cooperativa Sociale Incontro – Soc. Coop. Onlus**
- ❖ Sede legale e amministrativa: **Via Cagliari 33–09093 Gonnostamatza (OR)**
- ❖ Telefono: **0783/929031** Fax: **0783/92354**
- ❖ Sito Internet: [www.coopincontro.it](http://www.coopincontro.it)
- ❖ E-mail: [incontr@tin.it](mailto:incontr@tin.it) Pec: [socialeincontro@pec.it](mailto:socialeincontro@pec.it)

**Gli uffici amministrativi** osservano il seguente orario di apertura

DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 13.00      DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 18.00

**Responsabili** che possono essere contattati presso gli uffici amministrativi :

- ❖ Responsabile del servizio SAD e Educativo: Sig.ra EMANUELA CADEDDU
- ❖ Responsabile del procedimento SAD e Educativo: Dr.ssa MICHELA FRAU
- ❖ Responsabile Area Appalti e Responsabile del Sistema gestione qualità:  
Sig. CARLO PUSCEDDU
- ❖ Responsabile Finanziario e Amministrativo: Sig. ANDREA OLIVO

## CHI SIAMO



La Coop. Sociale Incontro è una **cooperativa sociale di tipo A** radicata prevalentemente nel territorio dell'Oristanese con sede nel Comune di Gonnostramatzza (OR), che progetta e gestisce **servizi sociali, assistenziali, educativi, socio-sanitari e di animazione**, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale e a promuovere la crescita della comunità locale.

La Direzione della Coop. è composta dal Presidente, il Vice presidente e da un consigliere.

Dalla sua nascita, - avvenuta nel 1981 da una iniziativa di un gruppo di giovani residenti nell'Alta Marmilla - ai giorni nostri, la Cooperativa si è contraddistinta attraverso una costante crescita professionale dei suoi operatori nella gestione di servizi socio assistenziali, sanitari, educativi e di aggregazione, rivolti ad una pluralità di soggetti "deboli".

Quotidianamente la Cooperativa persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la cura delle persone escluse dalla vita economica e sociale e la realizzazione di percorsi di accoglienza e inserimento nelle comunità locali secondo i seguenti principi costitutivi della cooperazione sociale:

- **proprietà sociale:** i lavoratori sono prevalentemente soci della cooperativa
- **mutualità prevalente:** l'attività economica è in prevalenza a favore dei soci, presenti e futuri
- **struttura societaria partecipativa e democratica:** i soci hanno egual diritto nell'esercizio del governo dell'impresa attraverso il voto capitaro
- **promozione cooperativa:** la cooperativa promuove i valori della cooperazione tra i cittadini.

La Cooperativa è in possesso della Certificazione di  
Qualità secondo gli standard ISO 9001:2015.



L'organizzazione riguardante l'attribuzione di compiti e responsabilità all'interno della Cooperativa ed il raccordo tra le diverse figure professionali è sinteticamente riportata nell'organigramma aziendale esposto in tutte le sedi operative e presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

Attualmente la Cooperativa Incontro è composta dalla presenza di ottanta operatori tra soci e dipendenti, occupandosi di gestire:

♦ **Assistenza Domiciliare** attiva in circa n°30 Comuni nelle Province di Oristano e Sud Sardegna;

♦ **Strutture residenziali per anziani:**

parzialmente autosufficienti presso n°2 Comunità Alloggio in appalto;

non autosufficienti presso n°1 Comunità Integrata di proprietà della Cooperativa, nell'ambito della cui gestione viene garantito un servizio socio-assistenziale-sanitario h24 per la soddisfazione di tutti i bisogni che la persona necessita nell'arco della giornata (aiuto nell'igiene personale, nella vestizione, nella mobilitazione, nella somministrazione della terapia farmacologica, nella somministrazione dei pasti); inoltre viene svolto in loco anche il servizio di animazione/educativo per stimolare la creatività, l'impegno, la collaborazione degli anziani nelle diverse attività realizzate dall'animatore e/o dall'educatore.

♦ **Centri di aggregazione sociale** con la realizzazione di diverse attività, tra le quali l'organizzazione e gestione per conto proprio e/o di terzi di viaggi, percorsi, escursioni, intrattenimenti, animazione, nel contesto territoriale; oppure laboratori tipo ginnastica dolce, teatrali, musicali, ballo, pittura, etc.

La Cooperativa eroga inoltre numerosi servizi rivolti ai minori, disabili e loro famiglie: assistenza domiciliare, assistenza specialistica-educativa scolastica, servizi educativi territoriali, ludoteche, centri di aggregazione, Spiaggia day e gestione servizi vacanza, servizio di accompagnamento presso presidi sanitari, attività sportive, disbrigo pratiche in genere, etc.

### **I NOSTRI SERVIZI**

- ❖ Area Anziani (servizio domiciliare e servizio residenziale, pasti a domicilio)
- ❖ Area Socio-educativa
- ❖ Area servizi di animazione e aggregazione
- ❖ Area minori (servizio domiciliare ed educativo scolastico ed extrascolastico)



### **IL NOSTRO STAFF**

- ❖ Ufficio informazioni e comunicazioni
- ❖ Staff di consulenza esterna (enti pubblici e privati)
- ❖ Staff Appalti e Progettazione
- ❖ Staff Formazione e aggiornamento personale
- ❖ Staff Sistema gestione qualità (SGQ)
- ❖ Staff Amministrazione, contabilità e personale
- ❖ Staff Consulenze legali
- ❖ Staff Multiprofessionale (Medici, Infermieri, Psicologi, Pedagogista clinico, Educatori, Esperti in terapie riabilitative, Assistente Sociale, OSS, OSSS, Cuochi, etc.)
- ❖ Staff Sicurezza e salute dei lavoratori



## A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO



Le persone destinatarie del servizio sono i cittadini ed i nuclei familiari residenti e/o domiciliati nel Comune di SIMALA, beneficiari di servizi finanziati dal fondo regionale per la non autosufficienza, individuati con le modalità previste dal *“Capitolato per l’istituzione dell’albo dei soggetti accreditati a svolgere i servizi previsti nell’ambito del fondo per la non autosufficienza”* predisposto dall’Ufficio Servizi Sociali comunale.

## LE PRESTAZIONI EROGATE ALL’UTENZA

Le prestazioni erogate dagli operatori della Cooperativa sono puntualmente definite attraverso un Piano Assistenziale individualizzato (PAI) per ciascun utente, elaborato in condivisione e sottoscritto da tutte le parti, dal coordinatore della Cooperativa, dal Servizio Sociale Comunale e dall’utente e/o un familiare o da chi ne cura gli interessi.

Tutte le prestazioni e gli interventi di assistenza sono caratterizzati dalla focalizzazione sulla centralità dell’utente, sulla tutela della sua riservatezza ed il rispetto della sua autodeterminazione.

In particolare la persona viene considerata dai nostri operatori:

- come soggetto in grado, e nel diritto, di decidere ed agire
- nella sua globalità (fisica, psicologica e sociale)
- nella sua unicità
- all’interno delle sue relazioni familiari e sociali

Estrema attenzione viene riposta:

- ✓ sulla valorizzazione ed il potenziamento delle risorse residue
- ✓ sulla massimizzazione dell’autonomia personale ed il rallentamento della perdita.

Interventi e prestazioni vengono erogati agli utenti attraverso l’individuazione di obiettivi concreti e raggiungibili.

**LE PRESTAZIONI** previste dal *“Capitolato per l’istituzione dell’albo dei soggetti accreditati a svolgere i servizi previsti nell’ambito del fondo per la non autosufficienza”* ricomprendono:

## A) PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

### **Segretariato Sociale**

- fornire informazioni agli utenti ed alle loro famiglie affinché questi possano rimanere inseriti costantemente all'interno della rete dei servizi.

### **Accompagnamento e disbrigo pratiche e commissioni**

- disbrigo di commissioni varie presso Uffici ed Enti, in accompagnamento o per delega, se l'assistito o chi per lui non possono provvedervi;
- accompagnamento del soggetto-utente presso luoghi di socializzazione ed aggregazione sociale;
- accompagnamento dell'utente per visite mediche.

### **Aiuto domestico**

- governo della casa e dell'ambiente di vita;
- riordino della biancheria e degli indumenti;
- cambio della biancheria e lavaggio della stessa presso la casa dell'utente o in locali appositi;
- pulizia e sanificazione ambientale;
- piccoli lavori di rammendo e cucito;
- approvvigionamento di medicinali (con prescrizione medica), alimenti, capi di vestiario, generi di consumo, se l'assistito è impossibilitato a farlo;
- preparazione e fornitura dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie;
- verifica del funzionamento di servizi e impianti e dello stato di manutenzione dell'alloggio;
- raccolta e stoccaggio corretto dei rifiuti, trasporto del materiale biologico, sanitario e i campioni per gli esami diagnostici

### **Aiuti atti a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera**

- aiuto ad alzarsi;
- aiuto nel lavarsi e nel vestirsi;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto per una corretta deambulazione alla persona la cui perdita di autonomia consente, comunque, una ridotta possibilità di camminare;
- aiuto nel movimento degli arti alle persone invalide, da effettuarsi secondo le prescrizioni mediche;
- aiuto nell'uso di protesi e ausili;
- accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizioni di riposo;
- mobilitazione delle persone costrette a letto e simili.



### **Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione**

- aiuto e controllo, con la supervisione di responsabili della competente A.S.L. circa il rispetto e/o l'osservanza di eventuali terapie, diete, igiene e/o esigenze di moto fisico prescritte dal medico;
- assistenza assunzione farmaci;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- bagno assistito;
- rilevazione dei parametri vitali;
- effettuazione di piccole medicazioni su prescrizione medica;
- segnalazione al medico curante di qualsiasi anormalità nelle condizioni dell'utenza;
- accompagnamento dell'utente presso le strutture socio-sanitarie.

### **Assistenza in caso di ospedalizzazione per prestazioni non fornite dal personale ospedaliero**

- attivare i collegamenti con i parenti dell'assistito, se impossibilitati a raggiungerlo;
- consegnare effetti personali e il vestiario dell'assistito sprovvisto di familiari di riferimento.

### **Prestazioni di socializzazione e aggregazione**

- interventi tesi a far conservare alla persona interessata, compatibilmente con il suo livello di autonomia, le relazioni interpersonali e sociali nel contesto in cui vive;
- favorire la partecipazione dell'utente ed il suo coinvolgimento in attività socio culturali e ricreative.

### **Accompagnamento di utenti per lo svolgimento di attività sportive**

- prelievo dell'utente dal proprio domicilio
- accompagnamento presso la struttura
- aiuto e collaborazione per la preparazione dell'utente allo svolgimento dell'attività
- permanenza nella struttura durante lo svolgimento dell'attività stessa
- aiuto e collaborazione al termine dello svolgimento dell'attività
- riaccompagnamento dell'utente al proprio domicilio.

Il servizio di trasporto verrà retribuito alla ditta accreditata nella misura di 1/5 del costo di un litro di carburante moltiplicato per il numero dei chilometri percorsi.

### **Prestazioni relative ai bisogni dell'adulto e/o della famiglia in situazione di disagio**

All'interno di questa tipologia di intervento rientrano il sostegno e il supporto alle famiglie che hanno bisogno di un valido riferimento nella gestione del menage familiare, in particolare con la presenza di minori.

Si concretizza in:

- aiuto e coinvolgimento dell'utente nel governo della casa;
- sollecitazione e controllo di igiene e pulizia personale;
- educazione sanitaria ed alimentare;
- segretariato sociale e aiuto per il disbrigo di pratiche.

### **B) SERVIZIO EDUCATIVO IN FAVORE DI SOGGETTI DISABILI E/O MINORI E LE LORO FAMIGLIE**

Il servizio si configura come un intervento di aiuto e sostegno ai soggetti inseriti in situazioni di disagio, nella elaborazione e realizzazione di un percorso progettuale che tenda allo sviluppo delle autonomie personali, valorizzando le proprie risorse e desideri, facilitando l'uso delle agenzie e dei servizi presenti nel territorio.

Gli interventi previsti sono:

- prestazioni nell'ambito domiciliare di sostegno educativo finalizzate al recupero e al potenziamento delle competenze cognitive, emotive, comunicative e relazionali per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile nelle attività giornaliere, anche in ambito didattico;
- supporto alle figure genitoriali e/o agli altri familiari;
- supporto alla socializzazione, anche mediante accompagnamento del beneficiario presso strutture sociali, culturali, sportive, per gite, escursioni, visite guidate e altre iniziative, anche fuori dal territorio comunale, per favorire l'integrazione sociale dell'utente nel contesto di appartenenza; il servizio di trasporto verrà retribuito alla ditta accreditata nella misura di 1/5 del costo di un litro di carburante moltiplicato per il numero dei chilometri percorsi.

### **LE PRESTAZIONI MIGLIORATIVE**

Sono tutti quei servizi che la Cooperativa si impegna a garantire in aggiunta alle prestazioni di base, per gli utenti in carico alla Cooperativa, che ne richiedono lo svolgimento per specifiche e particolari necessità, per migliorare la qualità complessiva del servizio erogato. Una parte di queste prestazioni (una determinata quantità come indicato successivamente per ogni servizio) viene **offerta gratuitamente, esclusivamente all'utenza che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con la cooperativa.**

Inoltre per andare incontro alle necessità dell'utenza ed erogare una risposta sempre più personalizzata ai bisogni che possono emergere, la Coop. in accordo con il SSC può valutare la possibilità di svolgere ulteriori Prestazioni Integrative e Migliorative non di seguito elencate, ma che possano risultare maggiormente soddisfacenti e rispondenti alle necessità dell'utenza, che presentino un pari valore economico.

1. **SERVIZIO DIURNO (dalle ore 08:00 alle ore 20:00) E NOTTURNO (dalle ore 20:00 alle ore 08:00) PRESSO LA COMUNITA' INTEGRATA NEL COMUNE DI ALES - TARIFFA giornaliera pari a € 50,00 IVA compresa:** per gli utenti che per impegni o necessità anche improvvise dei loro familiari di riferimento potrebbero ritrovarsi a dover trascorrere una o più giornate da soli (ad esempio in caso di ricovero del familiare di riferimento, o in caso esso abbia degli impegni personali o lavorativi urgenti ed importanti che gli impediscono di potersi prendere cura del familiare anziano/disabile). Grazie a questo servizio la persona può beneficiare di un'assistenza socio-sanitaria continua, aiuto nell'igiene personale, nella vestizione, nella mobilitazione, nella somministrazione della terapia farmacologica; la preparazione e somministrazione dei pasti; la partecipazione ad attività animative/ricreative svolte in loco. **Nr. 3 accessi gratuiti, nell'arco di una annualità, complessivi tra tutti gli utenti in carico alla Coop.va (calcolati nella misura di n.1 accesso al giorno a prescindere del n. di ore effettuate).**

2. **SERVIZIO PRELIEVI EMATICI A DOMICILIO - TARIFFA a prestazione € 25,00 IVA compresa:** per utenti non autosufficienti ed impossibilitati a recarsi presso i laboratori analisi vengono svolti i prelievi ematici a domicilio e la consegna al P.A. di Ales, a mezzo infermiere prof.le in organico aziendale. L'OSS di riferimento provvederà al ritiro del referto ed alla consegna direttamente all'utente. **Nr. 3 prestazioni annuali gratuite, complessive tra tutti gli utenti in carico alla Coop.va.**

3. **SERVIZIO BAGNO ASSISTITO - TARIFFA a prestazione (solo bagno) € 15,00 IVA compresa; in caso di trasporto il costo verrà calcolato in base agli indici in vigore:** rivolto agli utenti che vivono in una particolare situazione di trascuratezza personale, si fornisce un sostegno nell'igiene personale con la presenza di operatori qualificati OSS, presso la Residenza integrata di proprietà della Cooperativa nel Comune di Ales (OR)

## **LE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE**

Sono tutti quei servizi che la Cooperativa garantisce in aggiunta alle prestazioni di base e per migliorare la qualità complessiva del servizio per gli utenti in carico alla Coop.va, in forma completamente gratuita.

**SERVIZIO RECAPITO AUSILI DELLA COOPERATIVA:** in attesa della dotazione fornita dalla ASL, si mettono a disposizione gratuitamente degli utenti in carico alla Coop.va, diversi ausili presenti in sede, necessari ed urgenti sia per garantire il miglioramento del benessere dell'utente, sia per un miglior svolgimento del servizio quali: il sollevatore idraulico, il cuscino e materasso antidecubito, la carrozzina, il treppiedi, il girello, gli strumenti di autodiagnosi ed automedicazione (macchina per aerosolterapia, sfigmomanometro).

## **LE MODALITA' DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**



Come specificato nel documento *“Criteri relativi all’istituzione ed al funzionamento dell’Albo dei soggetti accreditati”*, per poter accedere alle prestazioni di cui ai servizi previsti nell’ambito del fondo per la non autosufficienza, l’interessato ad usufruirne o un suo rappresentante familiare/legale, deve rivolgersi all’Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Simala, dove si procederà all’accertamento dell’esistenza del bisogno socio-assistenziale-educativo del richiedente.

Se la richiesta è accolta, l’Assistente Sociale mostra al richiedente l’elenco delle ditte accreditate per la gestione del Servizio e le relative Carte dei servizi, in modo che esso possa compiere una scelta consapevole.

Successivamente l’Assistente Sociale comunica al richiedente l’ammissione o il diniego al servizio e, in caso di concessione, verrà assegnato un **“Buono servizio”**, redatto in triplice copia e consegnato sia al beneficiario del servizio che alla ditta prescelta, la quale provvederà entro 3 giorni dal ricevimento all’avvio dell’intervento, con le modalità riportate sul Buono. Tra Cooperativa e destinatario/familiare/legale dell’intervento verrà sottoscritto un contratto di fornitura, specificando i reciproci obblighi.

Il Servizio Sociale Comunale, la ditta prescelta e l’utente/familiare/legale predispongono, in base ai bisogni del destinatario, il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), condiviso e sottoscritto per accettazione da tutte le parti coinvolte e soggetto a rimodulazione ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

## **IL BUONO SERVIZIO**

### **Cosa è il Buono servizio.**

Il “Buono servizio” è il documento con il quale il Comune identifica la necessità dell'intervento assistenziale personalizzato. Tramite il buono servizio l'utente è autorizzato ad usufruire di specifici interventi assistenziali, precedentemente individuati nel PAI.

### **Contenuti del buono servizio.**

- a) il numero del buono con la data di emissione
- b) gli estremi del Comune di SIMALA
- c) Codice CIG
- d) la durata del buono
- e) i dati anagrafici del beneficiario e in caso di necessità, le generalità del familiare di riferimento
- f) il fornitore prescelto dal beneficiario
- g) la modalità di attivazione (ordinaria, urgente, straordinaria)
- h) le prestazioni giornaliere/settimanali/periodiche autorizzate
- i) la qualifica degli operatori che svolgono il servizio
- j) le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del buono
- k) il costo totale del Progetto
- l) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del buono
- m) le firme delle parti interessate (Assistente sociale comunale, coordinatore della Ditta, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento o curatore-legale che si impegna a partecipare personalmente alla realizzazione del progetto) e la validazione da parte del Responsabile del Servizio Sociale comunale.



## **LE FIGURE PROFESSIONALI**



I profili professionali degli operatori rispondono ai requisiti richiesti dal *Capitolato per l'istituzione dell'Albo dei soggetti accreditati a svolgere i servizi previsti nell'ambito del fondo per la non autosufficienza nel Comune di SIMALA.*

Le figure professionali impegnate dalla Cooperativa per l'espletamento dei servizi presso il Comune di SIMALA sono le seguenti:

- il responsabile del servizio di assistenza domiciliare/educativo
- il responsabile del procedimento/coordinatore del servizio
- gli operatori socio - sanitari (OSS) per interventi di assistenza domiciliare specialistica
- gli ausiliari per interventi di assistenza domiciliare generica
- gli educatori professionali

Tutti gli operatori individuati sono in possesso di patente B, per garantire agli utenti l'eventuale accompagnamento presso i servizi territoriali.

Il Personale impiegato garantisce stabilità e continuità al servizio, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dalla normativa vigente. Le assenze improvvise ed eventuali emergenze vengono gestite dalla Cooperativa attraverso la messa a disposizione di personale sostitutivo con garanzia di tempestività e di continuità al servizio erogato.



**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO ALL'UTENTE**

area di riferimento	fattori di qualità	indicatori di qualità	standard di qualità	valori target (limite di rispetto)
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	informazione sul servizio e sulle prestazioni erogate	visita domiciliare del Responsabile consegna Carta del servizio	effettuazione di una visita domiciliare di conoscenza dell'utente e per la presentazione del servizio / consegna contestuale della Carta del Servizio prima della sottoscrizione del contratto di fornitura del servizio	100%
ATTUAZIONE PIANO ASSISTENZIALE	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di assistenza individualizzato per ciascun utente, in collaborazione con il SSC e familiari di riferimento	collaborazione nella realizzazione di un PAI per ciascun utente	100%
	monitoraggio e controllo piano di assistenza individualizzato	periodicità programmata per ciascun piano	effettuazione della verifica periodica di obiettivi, azioni, risultati con riferimento a ciascun piano personalizzato	100%
FORMAZIONE DEL PERSONALE	titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	selezione personale qualificato	assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti	100%
SISTEMA GESTIONE QUALITÀ'	presenza di sistemi informativi scritti	procedura di erogazione del servizio, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	elaborazione e messa in uso di una procedura di erogazione del servizio, di modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate	100%
SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO	presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio	responsabile del servizio di assistenza domiciliare e responsabile del procedimento	disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio	100%
PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI	garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	tempestività	attivazione entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso	100%
	rilevazione campionaria della soddisfazione per il servizio ricevuto	periodicità	effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con cadenza annuale	100%

## SISTEMI DI VALUTAZIONE E STRUMENTI PER LA VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO



La valutazione del servizio prevede controlli di tipo procedurale e di verifica dell'efficacia.

Finalità principali sono:

- ✓ monitorare gli interventi e le attività affinché possano seguire le azioni definite secondo le modalità programmate;
- ✓ verificare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e l'adeguatezza delle azioni rispetto ai bisogni degli utenti.

Gli strumenti utilizzati per effettuare una costante attività di monitoraggio sul Servizio sono:

- ❖ i rapporti scaturenti dalle relazioni mensili degli operatori, relative all'andamento degli interventi svolti e delle attività eseguite;
- ❖ gli incontri di programmazione, verifica ed aggiornamento del personale che vengono effettuati sia internamente alla Coop.va, sia esternamente con il SSC;
- ❖ l'analisi dei dati raccolti dai questionari di soddisfazione, somministrati una volta l'anno per l'utenza (customer satisfaction), il committente (client satisfaction) e gli operatori (job satisfaction);
- ❖ l'audit, con cadenza annuale, sulla corretta applicazione del sistema di gestione qualità aziendale, affidato ad un esperto Auditor di sistema, a garanzia di una reale qualità del servizio verso gli utenti ed il committente.

## PRIVACY

La Cooperativa assicura la massima privacy per ciascun utente lungo tutto il periodo di durata del servizio, da un lato attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, dall'altro cercando di garantire la massima riservatezza e rispettando la persona nell'erogazione delle diverse prestazioni o attività.



I dati e le informazioni personali e sensibili riguardanti gli utenti sono gestiti secondo le finalità consentite dalla legge e comunque esclusivamente al fine di poter garantire all'utente il servizio più adeguato.

Titolare del trattamento di dati personali e sensibili è la Coop. Sociale Incontro Soc. Coop Onlus, con sede legale in via Cagliari 33 a Gonnostramatza (Or) ed è stato nominato il Responsabile Protezione Dati (DPO).

Incaricati del trattamento medesimo sono gli operatori che lavorano all'interno del servizio di cui usufruisce l'utente e comunque solo coloro che sono designati per iscritto dal Titolare, individuando l'ambito del trattamento consentito.

I dati personali e sensibili forniti dall'utente vengono trattati per le sole finalità legate all'erogazione del servizio richiesto.

Per la conduzione di analisi statistiche e rilevazioni del grado di soddisfazione riguardanti il servizio ricevuto, i dati sono trattati in forma anonima.

Ufficio

## TUTELA E RECLAMI



**Reclami** La Cooperativa Incontro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti.

Le segnalazioni saranno utili al fine di rilevare e /o comprendere meglio i problemi esistenti e poter conseguentemente prevedere possibili interventi di miglioramento della qualità del servizio erogato all'utenza.

Per reclamo s'intende ogni comunicazione verbale o scritta nella quale l'utente, o un suo familiare, esprime una lamentela motivata riferita alla non rispondenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dalla presente carta del servizio e dalle norme di legge in vigore.

Il reclamo può essere consegnato verbalmente o per iscritto a qualsiasi operatore, preferibilmente alla responsabile del servizio o alla responsabile del procedimento o fatto pervenire al Consiglio di Amministrazione presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

In ciascuno di questi casi si provvederà tempestivamente alla segnalazione al responsabile competente.

Le azioni intraprese dalla Cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono tempestivamente comunicate all'utente / familiare che ha segnalato il disservizio entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso.

## CODICE ETICO E IMPEGNO VERSO I CITTADINI



Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato nel 2014 il proprio codice etico e provvede a diffonderlo a tutti gli interessati e ad informarli tempestivamente in merito ad ogni sua modifica od integrazione.

Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione "Coop. Sociale Incontro – Soc. Coop. ONLUS".

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere, soprattutto nei confronti degli utenti ai quali la Cooperativa si rivolge per la realizzazione dei servizi e il soddisfacimento dei loro bisogni diretti e indiretti.

I principi etici e sociali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa, e soprattutto allo spirito di cooperazione, professionalità e rispetto della persona che la contraddistingue.

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

La Cooperativa assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri soci, dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa.

Dovranno essere adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati.

### **CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI**

#### **Centralità della persona**

La Cooperativa orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La Cooperativa pone al centro del suo agire l'utente, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

### **Stile di comportamento**

Lo stile di comportamento nei confronti dell'utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità, la cooperativa si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri utenti, a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative dell'utente e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

### **Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti**

L'ente si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti. Non devono in alcuna circostanza essere adoperati strumenti di persuasione di qualsiasi natura i cui contenuti siano falsi o ingannevoli.

### **Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti**

È fatto assoluto divieto ai lavoratori di offrire o promettere favori agli utenti od ostacolarne l'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa, in modo tale da costituire ingiustificate disparità di trattamento volte a creare posizioni di privilegio o di svantaggio.

Non possono essere offerti o promessi, da parte degli utenti, regali o favori che siano comunque finalizzati al conseguimento di trattamenti di favore.

## TARIFFA



La tariffa per l'erogazione delle prestazioni, è la seguente:

- € 16,50 + IVA 5%, costo orario per interventi eseguiti da operatori assistenti generici
- € 19,40 + IVA 5%, costo orario per interventi con operatori con titolo di Operatore Socio Sanitario (OSS);
- € 22,00 + IVA 5%, costo orario per interventi con operatori con titolo di Educatore professionale.

Qualora il cittadino, fruitore dei buoni servizio, intenda acquistare ulteriori prestazioni obbligatorie oltre quelle contenute nel buono servizio, in totale autonomia, la Coop. Sociale Incontro si impegna ad applicare come importo massimo lo stesso tariffario stabilito in sede di accreditamento garantendo gli stessi standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni.

## APPROVAZIONE



Il presente documento è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Incontro in data 5 Dicembre 2019.



## **INDICE**

<b>CONSIDERAZIONI PRELIMINARI</b>	<b>PG 1</b>
<b>DOVE E COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>PG 2</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>PG 3</b>
<b>I NOSTRI SERVIZI</b>	<b>PG 5</b>
<b>IL NOSTRO STAFF</b>	<b>PG 5</b>
<b>A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO</b>	<b>PG 6</b>
<b>LE PRESTAZIONI EROGATE ALL'UTENZA</b>	<b>PG 6</b>
<b>LE PRESTAZIONI PREVISTE DAL CAPITOLATO</b>	<b>PG 7</b>
<b>LE PRESTAZIONI MIGLIORATIVE</b>	<b>PG 9</b>
<b>LE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE</b>	<b>PG 11</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE SERVIZI</b>	<b>PG 11</b>
<b>IL BUONO SERVIZIO</b>	<b>PG 12</b>
<b>LE FIGURE PROFESSIONALI</b>	<b>PG 13</b>
<b>STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO ALL'UTENTE</b>	<b>PG 14</b>
<b>SISTEMI DI VALUTAZIONE E STRUMENTI PER LA VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>PG 15</b>
<b>PRIVACY</b>	<b>PG 15</b>
<b>TUTELA E RECLAMI</b>	<b>PG 16</b>
<b>CODICE ETICO ED IMPEGNO VERSO I CITTADINI</b>	<b>PG 17</b>
<b>TARIFFA</b>	<b>PG 19</b>
<b>APPROVAZIONE</b>	<b>PG 19</b>
<b>INDICE</b>	<b>PG 20</b>



Sede Legale: Via Cagliari n° 33 09093 Gonnostramatza (OR)

P. IVA 00368990958 Tel. 0783 929031 Fax 0783 92354

[www.coopincontro.it](http://www.coopincontro.it) mail: [incontr@tin.it](mailto:incontr@tin.it)

pec: [socialeincontro@pec.it](mailto:socialeincontro@pec.it)

REA Oristano n. 99667 - Iscriz. Albo Soc. Coop. n° A162757

