



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

INDICE

PARTE I^ – PRINCIPI E PRESENTAZIONE

1. INTRODUZIONE
 - 1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi
 - 1.2. I Principali riferimenti normativi
2. CODICE ETICO
 - 2.1. Il Principio dell'Uguaglianza e del Rispetto
 - 2.2. Il Principio dell'imparzialità e dell'Obiettività
 - 2.3. Il Diritto di Scelta
 - 2.4. Il Principio di Partecipazione
 - 2.5. Il Principio di Efficacia e di Efficienza
3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA
 - 3.1. La storia della Cooperativa
 - 3.2. I nostri principi ispiratori
 - 3.3. Le Strutture Residenziali
 - 3.4. Caratteristiche delle strutture
 - 3.5. Il personale
 - 3.6. La formazione del personale

PARTE II^ – I SERVIZI

4. I SERVIZI EROGATI E LE ATTIVITA' SVOLTE
 - 4.1. Servizi Sociosanitari e Riabilitativi in R.S.A.
 - 4.2. Servizi Socio-Assistenziali in Casa Protetta
 - 4.3. Servizi Socio-Assistenziali in Comunità Alloggio
 - 4.4. Servizio di Assistenza Domiciliare
 - 4.5. Il Centro Diurno Integrato
 - 4.5.1. Servizi di Sanificazione ambientale

PARTE III^ – LA QUALITÀ

5. GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
6. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD
7. STRUMENTI DI VERIFICA

PARTE IV^ – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

8. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell' Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

1 - INTRODUZIONE

1.1 CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi nasce come strumento di tutela degli utenti e si ripromette di far conoscere i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali erogati dalla Cooperativa Insieme si può.

E' anche uno strumento di verifica e di controllo sulla rispondenza tra i servizi offerti e la qualità percepita dall'utente.

I principi informatori ai quali si ispira sono:

- La difesa dei diritti dell'utente;
- L'umanizzazione, l'imparzialità e l'uguaglianza nell'erogazione dei servizi;
- L'assistenza centrata sui bisogni dell'utente.

La pubblicazione avrà un carattere dinamico e sarà periodicamente aggiornata secondo l'evoluzione organizzativa.

1.2 I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Legge 12.05.1995 n° 163 (convertito in Legge 11.07.1995 n° 273) che prevede, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi in concessione o convenzione, l'adozione di propria "Carta dei Servizi".

Si ispira, inoltre:


- Ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e alle le indicazioni di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995, che costituiscono il fondamento della nostra Carta Costituzionale;
- Agli schemi generali di riferimento adottati per il settore sanitario con DPCM del 19.05.1995
- Alla Legge 08.11.2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi sociali".
- Legge Regionale 23/2005.

2- PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA "INSIEME SI PUÒ"

2.1 LA STORIA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Insieme si può, nasce nel 1996, dalla trasformazione della Cooperativa di origine Servizi Miliese che si occupava di Assistenza Tutelare per gli Ospiti della Casa Protetta della Fondazione I.R.A.S.

Grazie all'esperienza all'interno della Fondazione, è stata nel corso degli anni partecipante attivo del percorso di trasformazione dei servizi socio assistenziali e socio sanitari, con la gestione dei Servizi socio assistenziali nella Casa Protetta "Le Camelie" e nella Comunità Alloggio "Le Viole" dal momento di costituzione fino al

	<p>CARTA DEI SERVIZI INSIEME SI PUÒ soggetto accreditato nell' ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS Distretto Ales-Terralba</p>	<p>Rev.00 10/14/2014</p>
---	--	-------------------------------

2005 e dal 2000 a oggi della Prima RSA autorizzata al funzionamento e accreditata dall'Assessorato Igiene e Sanità della Regione Sardegna.

Questo ha permesso alla Cooperativa di crescere e affacciarsi alla gestione dei Servizi Socio sanitari e socio assistenziali anche in realtà diverse dalla Fondazione: infatti Insieme si Può sarà soggetto gestore, costituita in ATI con ALSS Soc. Coop.Soc.(Panicale) e Clinica Sant'Antonio S.p.A (Cagliari)., delle tre Residenze Sanitarie Assistenziali a Sestu, Selargius e Capoterra, per un totale di 240 posti letto.

Dal 2004 gestisce con ottimi risultati il Servizio di Assistenza Domiciliare a Utenti disabili e a utenti e nuclei familiari in situazione di difficoltà del Comune di Milis e ha poi integrato l'attività erogando il servizio di assistenza domiciliare anche nei comuni di Siamanna e Nurachi e dal 2011 gestisce lo stesso servizio anche presso il Comune di Nughedu Santa Vittoria. Sempre per quanto riguarda i servizi pubblici gestisce in appalto il centro di aggregazione anziani sempre presso Siamanna e nello stesso Comune ha avviato dal 2011 il servizio educativo territoriale rivolto a minori e nuclei familiari disagiati. Nel gennaio 2013 vince l'affidamento del servizio di assistenza domiciliare e educativo presso il comune di Neoneli e da luglio 2013 Baratili San Pietro, mentre nel 2014 si aggiudica l'Unione dei Comuni Sinis Montiferru e Ales

2.2 I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI

La Cooperativa opera nel settore sociosanitario e socio assistenziale al fine di garantire idonei e appropriati servizi destinati a persone, anziani e non, in situazioni di svantaggio riconducibili a particolari condizioni di disabilità, menomazione o handicap fisico, psichico, sensoriale o misto, e/o in situazioni di disagio economico, sociale e familiare.

Nelle strutture gestite sono oggi ospitate persone di ambo i sessi, residenti nel comune di Milis o in altri paesi limitrofi della Provincia, o provenienti da qualunque altro centro della Regione.

In particolare, la Cooperativa, con i propri servizi residenziali e diurni, si propone:

- 1) La promozione della "salute" intesa come "star-bene" o equilibrio fra le tre dimensioni: fisica, psichica e sociale e la tutela della persona ospite attraverso:
 - a) Il mantenimento della privacy ed il massimo grado di sicurezza;
 - b) L'individuazione ed il trattamento di tutti gli eventi patologici e la cura di eventuali riacutizzazioni;
 - c) L'integrazione e la socializzazione sia all'interno della comunità di accoglienza che nell'ambito del contesto sociale in cui è ubicata la struttura (comunità locale);
 - d) Il mantenimento ed il miglioramento, laddove esistono, delle relazioni familiari, parentali e amicali;
- 2) Il miglioramento della qualità del servizio erogato e, di conseguenza, il miglioramento della qualità di vita dell'ospite;
- 3) Il recupero psico-fisico e sociale ed il reinserimento dell'ospite nel proprio contesto socio-familiare ed ambientale;
- 4) Il mantenimento e miglioramento delle capacità funzionali residue;



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

- 5) L'approccio globale ai bisogni della persona con l'utilizzo di metodologie basate sulla multidimensionalità dell'intervento che prevede l'elaborazione di Piani Assistenziali Individuali mirati, predisposti da idonea équipe multiprofessionale nelle strutture residenziali;
- 6) La formazione costante del personale operante nei servizi offerti, al fine di promuovere e rafforzare la motivazione personale e professionale e migliorare le prestazioni erogate dal singolo operatore/professionista e dall'équipe.

2.6 IL PERSONALE

All'interno della Cooperativa Insieme si Può operano diverse figure professionali, secondo i servizi ricoperti e in base agli standard previsti dalle norme regionali :

Nelle RSA, strutture sociosanitarie in nostra gestione, operano prevalentemente:

- *Operatori Socio Sanitari;*
- *Educatori;*
- *Personale alberghiero;*
- *Autisti e Manutentori;*
- *Personale Amministrativo*

Nei servizi domiciliari socio-assistenziali, svolgono la loro opera:

- *Responsabile;;*
- *Operatori Socio Sanitari;*
- *Educatori - Animatori;*
- *Personale alberghiero;*
- *Autisti e Manutentori;*
- *Personale Amministrativo*

Tutto il personale operante è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale stabilito dalle norme nazionali e regionali.

L'organizzazione del lavoro si svolge secondo la filosofia dei progetti, strettamente connessa al tipo di organizzazione interna basata sui processi.

2.7 LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Uno dei punti di forza della Cooperativa è l'attenzione posta alla formazione continua e costante di tutte le figure professionali. Negli anni sono stati svolti numerosi corsi specifici, tra i quali i più significativi:

- *"La personalizzazione della gestione dell'incontinenza";*
- *"Le ulcere da pressione, fattori di rischio e misure preventive";*
- *"L'Anziano e le funzioni cognitive";*
- *"Il servizio domiciliare: una nuova cultura dell'integrazione";*
- *"Organizzare i servizi alla persona: la responsabilità di cura";*



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

- “L’evoluzione dei servizi e delle strutture socio-assistenziali in favore degli anziani e soggetti non autosufficienti”;
- “L’integrazione sociosanitaria. L’organizzazione in rete e l’accreditamento dei servizi”;
- “Risposte sociali alla solitudine del malato di mente”.
- La responsabilità delle imprese. Il D. L. n.81/2008 e la certificazione del sistema di gestione della sicurezza aziendale secondo la BS OSHAS 18001:2007
- Pulizia e sanificazione nella Ristorazione
- Corso di aggiornamento e di richiamo per il personale addetto ai provvedimenti di emergenza e di pronto soccorso sui luoghi di lavoro
- PAI e Progettualità
- Il Sistema Informatico Atlante
- Il Lavoro d’èquipe in Area Anziani
- Corso per Operatore Socio Sanitario Specializzato
- Addetto antincendio presso aziende a alto rischio
- Corso per la prevenzione stress da lavoro correlato (obbligatorio per il testo unico 81/2008)

Ogni anno viene emanato un Piano di Formazione adeguato alle necessità espresse dai soci lavoratori attraverso il questionario “Bisogni formativi” e in ottemperanza alle agli aggiornamenti previsti dalla legge.

PIANO DELLA FORMAZIONE 2014 - 2015:

Area/Servizio	Tipologia corso	Destinatari	Durata	Stato di svolgimento
Obbligo di legge	<i>Addetti prevenzione e lotta antincendio in azienda a rischio alto</i>	80 soci	6 ore	Terminato 04/06/2013
Sicurezza nei luoghi di lavoro	<i>Corso di aggiornamento HACCP</i>	10 soci	6 ore	Da terminare
Sicurezza nei luoghi di lavoro	<i>Corso di aggiornamento ex art. 36/37 D Ls 81/2008 rischio stress da lavoro correlato</i>	40 soci	6 ore	Da terminare
Comunicazione/Adeguamento organizzativo	<i>SGQ Cooperativa</i>	Nuovi soci	18 ore	In corso
Adeguamento organizzativo	<i>Corso Paghe e contributi</i>	1 socio	5 giornate	Terminato 30/05/2014
Adeguamento organizzativo	<i>Corso legge 163/06 gare d'appalto</i>	1 socio	5 giornate	Entro dicembre 2014
Assistenza Domiciliare	<i>Strumenti per l'elaborazione del PAI</i>	5 soci	4 ore	Entro dicembre 2014
Assistenza Domiciliare	<i>Interrelazione tra figure professionali - lavoro d'Equipe</i>	5 soci	4 ore	entro marzo 2015
Assistenza Domiciliare	<i>Prevenzione e cura lesioni da decubito</i>	5 soci	6 ore	Entro settembre 2015
Assistenza Domiciliare	<i>Valutare e comprendere il paziente anziano: i disturbi del comportamento</i>	6 soci	4 ore	Entro settembre 2014
Assistenza Domiciliare	<i>Il ruolo dell'OSS nel rapporto con la persona assistita: la comunicazione e la relazione</i>	6 OSS	4 ore	Entro dicembre 2014



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

PARTE II[^] **OFFERTA DEI SERVIZI**

4 - I SERVIZI EROGATI E LE ATTIVITA' SVOLTE

Nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare integrata richiesta dal Plus Ales- Terralba nel quale intendiamo accreditarci , garantiamo l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare integrata. Tuttavia elenchiamo di seguito i servizi che la Cooperativa Insieme si Può eroga a partire dal 2005:

4.1 II SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (servizio richiesto)

Attualmente svolgiamo servizi socio sanitari e socio assistenziali in virtù di appalti con diversi Comuni: nel 2005 abbiamo iniziato il nostro lavoro nel Comune di Milis; nel 2010 ci siamo aggiudicati gli appalti per la gestione del servizio di assistenza domiciliare nei Comuni di Siamanna e Nurachi, Nughedu Santa Vittoria (2011), Neoneli e Seneghe (2013) e dal 2014 con l'Unione dei Comuni Montiferru Sinis, Comune di Ales e di Zerfaliu. Inoltre siamo già accreditati per l'ambito territoriale PLUS Ghilarza - -Bosa.

I servizi sono svolti da personale qualificato e con l'esperienza di gestione delle strutture residenziali della Fondazione Istituti Riuniti.

Per ogni Utente viene elaborato un Piano Individuale di Assistenza (PAI) secondo le modalità della Valutazione Multidimensionale con il coinvolgimento continuo del Medico di Medicina Generale, l'Assistente Sociale e i familiari in modo che il servizio erogato risulti essere il più appropriato possibile ai gusti e alle attitudini, e alla condizione fisico psichica della persona, in considerazione dei principi ispiratori precedentemente enunciati.

Il PAI viene sottoposto a verifica almeno ogni quadrimestre e ogni qualvolta mutino lo stato sociale e/o di salute dell'Utente, fino al raggiungimento degli obiettivi iniziali, che possono essere di miglioramento o di mantenimento della condizione di vita della persona.

4.2 SERVIZI DI PULIZIA DELI AMBIENTI

La Cooperativa garantisce il servizio di pulizia degli ambienti nel domicilio degli utenti e all'interno delle strutture residenziali gestite, secondo protocolli definiti

4.3 SERVIZIO DI TRASPORTO

La Cooperativa, quando richiesto, garantisce agli Utenti l'accompagnamento presso tutti i servizi sanitari, sociosanitari, assistenziali, tutelari, uffici pubblici ecc., mettendo a disposizione l' autista o eventuale assistente accompagnatore, con i propri mezzi quali:

- . n° 1 autovetture a 5 posti
- . n° 2 autovetture a 6 posti
- . n° 1 autovettura provvista per pedana per disabili



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

4.4 SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE

A partire dal 2011 la Cooperativa svolge il servizio Educativo Territoriale mediante prestazioni di interventi specialistici a favore dei nuclei familiari e dei minori segnalati dal Servizio Sociale che presentano problematiche a livello socio – familiare, affettivo relazionale, cognitivo e di socializzazione.

Gli obiettivi del servizio individuati dalla Cooperativa sono:

1. fornire supporto scolastico ai minori in relazione anche alle richieste fatte dal corpo docente di appartenenza,
2. fornire mediazione familiare tra il minore e il nucleo di famiglia col fine di aiutarlo a svolgere con maggiore consapevolezza il ruolo genitoriale

4.5 SERVIZIO SOCIO-RICREATIVO “SPAZIO ANZIANI”

Il Centro di Aggregazione è il punto di riferimento per l'attuazione integrata di alcuni Servizi Sociali di base. È uno spazio che rappresenta l'impegno educativo che la comunità si assume nei confronti delle generazioni anziane e delle persone bisognose. Il Centro promuove l'incontro tra soggetti diversi e consiste nel sostenere la “socialità” cioè la capacità/qualità delle persone di costruire, insieme agli altri, proposte (pensieri e azioni) intorno a questioni pratiche ed esistenziali, personali e comuni del proprio tempo e del proprio contesto. Il Servizio persegue queste finalità:

- Offrire un luogo di socializzazione, ascolto, orientamento, consulenza ed accompagnamento;
- Offrire alla comunità locale un luogo presso il quale è possibile ottenere gratuitamente informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, aiuto affinché sia assicurato l'accesso alle risorse disponibili;
- Collaborare con i servizi e le forze sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza;
- Fornire all'utenza il panorama aggiornato e documentato del rapporto intercorrente tra i bisogni e le risorse esistenti.

4.6 SERVIZI SOCIOSANITARI E RIABILITATIVI IN R.S.A.

La R.S.A. è una struttura residenziale sociosanitaria che, secondo la definizione della Legge n°23/2005 e successive Linee Guida emanate dal Ministero della Sanità, si configura come: “Presidio extraospedaliero dove si realizza un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera. La R.S.A. si rivolge prevalentemente a persone non-autosufficienti, anziani e non, non assistibili a domicilio”. Le “linee guida” emanate dalla Regione Sardegna prevedono che le RSA possano accogliere le seguenti tipologie di Ospiti:

- a) *Utenti (anziani e non) con necessità di osservazione medico infermieristica in attesa di un'adeguata organizzazione ambientale e/o familiare che consenta loro di tornare a domicilio o comunque temporaneamente accolti per ridurre il carico assistenziale alle famiglie.*



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

- b) *Utenti non autosufficienti affetti da polipatologia/disabilità fisica*
- c) *Utenti affetti da patologie cronico degenerative a carico del S.N.C. (M. di Parkinson, Sclerosi Multipla, S.L.A.)*
- d) *Utenti affetti da Demenza di Alzheimer o altre forme di Demenze primitive (Corea di Huntington, M. di Pick) o secondarie (Idrocefalo, Demenze metaboliche, ecc)*
- e) *Utenti (anziani e non) in dimissione da U.O.O. non assistibili a domicilio per l'elevato livello di assistenza sanitaria*
- f) *Lungodegenti delle rianimazioni*
- g) *Malati terminali (oncologici e non) (Vedi proposta)*

I servizi sociosanitari erogati nella RSA sono principalmente di assistenza medica di base e specialistica, infermieristica diurna e notturna, assistenza psicologica, riabilitazione psico-fisica, neuromotoria, terapia occupazionale, assistenza specialistica e tutelare, attività di socializzazione, interventi educativi e di animazione, servizi alberghieri (pasti, igiene personale, pedicure, barbiere e parrucchiera, guardaroba, pulizie ambientali ecc.). In queste strutture la Cooperativa gestisce i servizi di assistenza socio tutelari alla persona, sanificazione ambientale e della cucina.

LE STRUTTURE RESIDENZIALI

La Cooperativa eroga i servizi attraverso la gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale, R.S.A. "Villa San Giuseppe" della Fondazione Istituti Riuniti di Assistenza Sociale –Onlus, via G. Brotzu n.6 Milis (OR). Dal 1996 fino al 2005 ha gestito anche i servizi socio assistenziali della Comunità Alloggio "Le Viole" e della Casa Protetta "Le Camelie" per conto della succitata Fondazione.

Inoltre, dal 1 luglio 2008 gestisce, attraverso il Consorzio GERSiA, la R.S.A. di Sestu di proprietà della Azienda U.S.L. n°8 DI Cagliari e curà la gestione delle RSA di Capoterra e Selargius

- **R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) "Villa San Giuseppe"** (capacità ricettiva n° 65 p.l.), struttura sociosanitaria destinata a soggetti, anziani e non, non autosufficienti, non assistibili a domicilio che necessitano di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e assistenziali/tutelari.

Il servizio è convenzionato con l'Azienda U.S.L. n° 5 di Oristano. (*Autorizzazione al Funzionamento e Accreditamento con Determinazioni Direttore 4°Serv. n°144 del 05.03.2002 e n°364 del 12.04.2002*);.

La RSA si sviluppa in un caseggiato indipendente su due piani ed è suddiviso in cinque nuclei denominati: Eden Rosa, Eden Azzurro, Eden Verde, Modulo A, Modulo B. E' organizzate e articolate al suo interno in modo da garantire agli Ospiti e operatori, spazi adeguati e funzionali per tutte le attività previste di degenza, di igiene personale, di socializzazione, di riabilitazione, di assistenza medica e infermieristica ecc.

Particolare cura è stata posta nella scelta dei colori e degli arredi. Ogni nucleo viene individuato per il colore predominante: i pavimenti le pareti, gli arredi, i corrimano, le porte, ecc. sono tutti coordinati tra loro al fine di dare un senso di appartenenza "domestica" all'Ospite. Infatti, tramite il colore, l'Ospite può riconoscere il proprio nucleo, la propria stanza, i servizi igienici, le zone comuni ecc. ed evitare quel disorientamento tipico delle persone che si avvicinano alla vita comunitaria. Gli arredi, pur con



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

caratteristiche tecnologiche avanzatissime (articolazione a 3 o 4 snodi, sollevamento elettrico, sponde di sicurezza, materassi antidecubito, separatori per la privacy ecc.), hanno aspetto molto domestico con l'uso di finiture in essenze di legno che emanano quel tipico calore "familiare" indispensabile per la serenità degli Ospiti.

Gli spazi esterni sono stati studiati e realizzati con lo scopo di ricreare momenti di aggregazione tipici dei paesi o dei quartieri di una città. E' stata infatti realizzata una piazza ("La piazza del paese nella Comunità") con un piccolo anfiteatro quale luogo di incontro e per manifestazioni e attività all'aperto. Alcuni "gazebo" riparano dal sole e accomunano gli Ospiti nei momenti di relax. Un piccolo laghetto con ponticello, zampillo e cascata richiamano un senso di serenità tipico dell'acqua. E' stato realizzato inoltre un piccolo giardino protetto, il "Giardino dei sensi" ad uso delle persone particolarmente svantaggiate per il risveglio delle attitudini sensoriali e cognitive tipiche dell'anziano e di particolari patologie.

- **R.S.A. Sestu (Residenza Sanitaria Assistenziale)** (capacità ricettiva n° 60 p.l.) di proprietà della ASL 8 di Cagliari e interamente gestita dalla Cooperativa secondo la medesima organizzazione sopra descritta. Inoltre in questa RSA realizziamo anche i progetti terapeutici / riabilitativi

Queste attività vengono favorite e promosse con particolare cura e attenzione assumendo notevole rilevanza terapeutica, oltre agli scopi più specificatamente ludico/ricreativi e di socializzazione.

Ogni attività proposta tiene conto e viene realizzata in virtù delle naturali inclinazioni della persona, delle capacità residue e delle condizioni psico-fisiche. Altre attività/progetti sono caratterizzate, principalmente, da finalità improntate alla promozione della socializzazione, delle relazioni interpersonali ed alla coesione di gruppo, strettamente legati ai progetti terapeutici, assumendo a loro volta peculiarità terapeutiche.

Tutti i nostri servizi sono erogati secondo LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE (V.M.D)

La Cooperativa Insieme si può, all'interno della Fondazione Istituti Riuniti di Assistenza Sociale –Onlus di Milis, ha attivato il **sistema informatico di VMD "Atlante"** (Studio VEGA di Treviso) al fine di monitorare, sondare e descrivere lo stato di salute dei propri Ospiti secondo i criteri stabiliti dallo OMS. In particolare la salute in senso globale di una persona viene descritta dall'incrocio di almeno 4 dimensioni:

- La dimensione della Salute clinica del soggetto (in senso sanitario stretto)
- La dimensione funzionale (delle abilità fisiche residue della persona)
- La dimensione cognitivo mentale (stato della memoria, orientamento spazio temporale, comportamento)
- La dimensione sociale e relazionale (relazioni, stato del supporto informale, attività autonome di tipo sociale e ricreativo, ecc.)

Per ciascuna di queste aree vengono utilizzate schede e strumenti validati a livello internazionale

- **Area clinica** (Comorbidity Index Rating Scale (CIRS); Instabilità Clinica (IC); Prevenzione e trattamento decubiti; Valutazione Impegno Sanitario)
- **Area funzionale** (Barthel Index; Capacità Comunicativa (DC); Vista; Udito)



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

- **Area cognitivo mentale** (Short Portable Mental Status Questionnaire / Mini Mental State Examination; Neuropsychiatric Inventory; Geriatric Depression Scale)
- **Area socio/relazionale** (Test di Kane (per le strutture); Supporto della rete sociale (valutazione di efficacia e supporto informale); Intensità di attivazione della rete; Situazione Abitativa; Situazione Economica; Valutazione dell'Assistente Sociale)

Da questo tipo di indagine nascono le varie risposte previste relativamente a:

- La costruzione tipologica in classi di peso sanitario e classi di peso assistenziale della persona valutata;
- L'analisi dell'assorbimento di risorsa assistenziale e sanitaria per profilo (Resource Unit Group);
- L'uso delle classi come indicatore di sintesi per le valutazioni di stato, processo ed esito, al fine della verifica dell'efficacia dell'azione del servizio.
- L'uso dei singoli strumenti di valutazione presenti nel sistema articolato di VMD per la gestione di indicatori di esito e per la formulazione di obiettivi quantitativi all'interno dei PAI.

4.10 SERVIZIO MENSA E PASTI A DOMICILIO

All'interno delle RSA la Cooperativa svolge anche il servizio mensa svolte da idonee figure professionali (di cui DGR 25/06 del 13/06/2006 e GDR 50/41 del 05/12/2006) presso locali idonei. Per le modalità operative si rimanda al Manuale HACCP di riferimento della Cooperativa.

Su richiesta comunale è stato avviato il servizio di preparazione e consegna pasti a domicilio all'utenza beneficiaria dell'assistenza domiciliare , dopo rilascio dell'autorizzazione dalla ASL di Oristano dell'attività di "Preparazione, trasporto, e somministrazione pasti completi".

5. PRESTAZIONI MIGLIORATIVE

Oltre alle prestazioni obbligatorie richieste, relative all'assistenza socio sanitaria e infermieristica, altre prestazioni migliorative che garantiamo, scelte per elevare la qualità del servizio, sono:

- **Servizio di trasporto:** accompagnamento dell'utente, con mezzi propri della cooperativa, presso distretti ospedalieri, visite mediche, centri aggregazione, commissioni. L'utente verrà accompagnato da uno o 2 operatori a seconda della necessità. Il mezzo è gratuito, le ore utilizzate dall'operatore verranno calcolate secondo il tariffario previsto.
- **Servizio di lavanderia:** per le persone sole e senza mezzi e per quelle ricoverate in ospedale, è previsto il servizio di ritiro e consegna degli indumenti che saranno igienizzati nella lavanderia di nostra gestione;
- **Preparazione della salma:** in caso di decesso di un nostro utente, la cooperativa si occuperà della preparazione della salma;



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

- **2 ore mensili di servizio psicologico per utenti o operatori:** gli interventi si realizzeranno sia a favore dell'equipe degli operatori, (in relazione a situazioni con presenza di problematiche emotive come prevenzione dalla sindrome di Burnout e per creare un ambiente di lavoro sereno) sia degli Utenti e i loro familiari, attraverso incontri atti a favorire la reciproca conoscenza, con l'obiettivo di creare gruppi di mutuo aiuto. Gli incontri avverranno in base le esigenze degli utenti.

6. PRESTAZIONI ACCESSORIE

Presentiamo le seguenti prestazioni accessorie:

1. Servizio psicologico: Dott.ssa Mele Alessandra, tariffa oraria € 21,93
2. Sartoria: sartoria RSA Villa San Giuseppe € 5,00 a capo (orli o rammendi)
3. Manutenzioni: operaio Crobe Gianfranco tariffa oraria € 16,00
4. Parrucchiera: Simona Tola € 12,00 (taglio + piega)
5. Fisioterapia: Pintus Carla tariffa oraria € 20,00



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

PARTE III ACCESSO AL SERVIZIO

7. COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per usufruire delle prestazioni offerte il cittadino può rivolgersi sia al Comune di residenza o alla Cooperativa ai seguenti recapiti:

- tel e fax 0783/590231
- 349.8334287
- Mail: isp.amministrazione@gmail.com Pec: iinsiemesipuo@pec.it

Per informazioni e richiesta di interventi l'utente avrà a disposizione lo sportello della sede legale della cooperativa sita in Milis via Grazia Deledda 2,

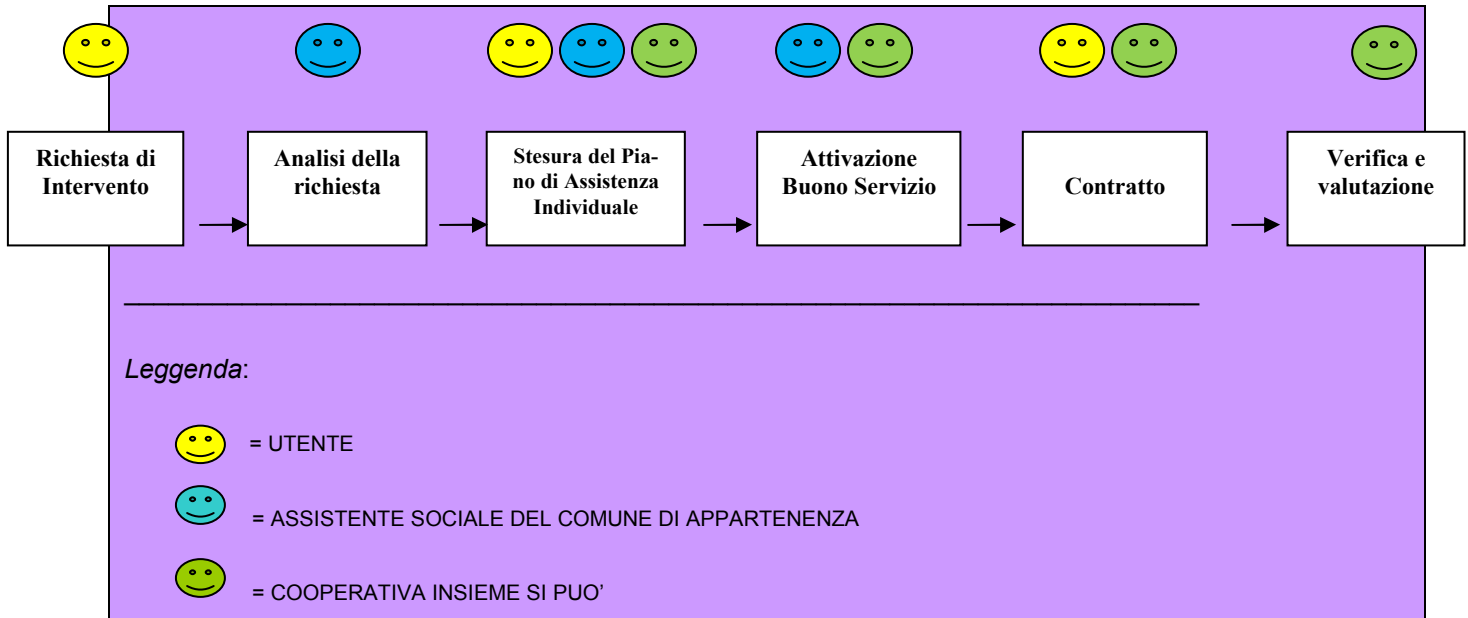
Orari sportello						
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
09,00 -11,00	09,00-11,00	16,00 -18,00	09,00 -11,00	09,00 -11,00		

Il cittadino che viene a fare richiesta di assistenza domiciliare alla Cooperativa, si rapporta all'assistente sociale per poter esprimere i propri bisogni. L'assistente sociale fornisce informazioni sul servizio, valuta la richiesta di intervento facendo un'analisi approfondita dei problemi presentati come base per la formulazione e attuazione di un piano di intervento.

Nel momento in cui si formalizza la richiesta di intervento, viene sottoscritto il Contratto con la nostra Cooperativa, condiviso e compilato assieme all'assistito o ai familiari e firmato da ambo le parti; vengono date informazioni sulle tariffe adottate e sulle modalità di pagamento e consegnati una serie di documenti inerenti il servizio. Le tariffe dettate dal PLUS sono:

- € 20,60 per servizio effettuato dall'Operatore Socio Sanitario
- € 24,13 per servizio infermieristico con l'Infermiere Professionale
- € 18,29 per servizio effettuato dall'operatore generico

Il processo di attivazione, in breve, avviene secondo lo schema:



7.1 ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La presa in carico avviene entro 24 ore dalla sottoscrizione del contratto (accettazione della richiesta);

Tutti i servizi offerti saranno svolti di norma, in orario diurno nella fascia compresa tra le 7.00 e le 22.00, dal lunedì al sabato, in modo flessibile e sulla base dei bisogni dei singoli o dei gruppi di utenti.

Per quanto riguarda il servizio privato, gli orari saranno concordati direttamente con il personale sulla base dei bisogni dei singoli o dei gruppi di utenti.

All'occorrenza i servizi saranno erogati anche in fasce orarie festive e/o notturne.



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

PARTE III[^] **LA QUALITÀ**

6 – GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che la Cooperativa si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, figura in primo piano la **soddisfazione del cliente**, in quanto componente essenziale di quella qualità complessiva dei servizi erogati che costituisce un elemento fondamentale del Servizio Sanitario e Sociale Italiano.

Tra gli elementi più significativi per la soddisfazione del Cliente, la Cooperativa ha identificato i tempi, gli aspetti dell'assistenza socio-sanitaria, dei servizi alberghieri, dell'organizzazione interna e dei rapporti con territorio. Questa sezione della Carta dei Servizi enuncia i fattori di qualità che sono valorizzati nell'attività della Cooperativa e gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione; è quindi l'ideale corollario della Sezione Prima, in quanto illustra le scelte concrete effettuate dalla Cooperativa per realizzare i principi generali ivi enunciati (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, di efficacia e di efficienza).


La presente Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, sarà soggetta a costanti revisioni, che dovranno andare di pari passo con le trasformazioni che si avranno in futuro, in quanto possono essere molteplici gli elementi che determinano la qualità dei servizi offerti. In quest'ottica, Insieme si Può opererà anche per dare effettiva realizzazione a quei principi normativi che prevedono forme di collaborazione degli Enti Locali nella verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, nonché forme di coinvolgimento delle Associazioni di volontariato, delle Associazioni sindacali, delle altre formazioni sociali portatrici di istanze dell'utenza.

Gli standard di qualità di seguito elencati, di conseguenza, rappresentano il punto di partenza; essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti con il progredire dello stato dell'arte medica, delle normative di carattere sociosanitario e socio assistenziale, il continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

7 – QUALITÀ: INDICATORI E STANDARD

Per assicurare la maggior chiarezza e facilità di lettura possibile, nelle tabelle seguenti vengono riportati i:

Fattori di qualità: “aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.” (DPCM 19 maggio 1995).

	<p>CARTA DEI SERVIZI INSIEME SI PUÒ soggetto accreditato nell' ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS Distretto Ales-Terralba</p>	<p>Rev.00 10/14/2014</p>
---	--	-------------------------------

Indicatori di qualità: “variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità” (DPCM 19 maggio 1995).

Standard di qualità: “valore atteso per un certo indicatore” (DPCM 19 maggio 1995).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Assistenza socio-sanitaria	Tempestività nella presa in carico dell'Utente attraverso l'elaborazione del PAI per il SAD	Max 2 giorni per accoglienza e presa in carico
	Soddisfazione globale Utenti SAD (valutata attraverso il Questionario di soddisfazione)	> 80% da “Soddisfacente” in su
	Soddisfazione globale Comuni (valutata attraverso il Questionario di soddisfazione)	> 80% da “Soddisfacente” in su
	Soddisfazione Interna (valutata attraverso il Questionario di soddisfazione interna)	> 90% da “Soddisfacente” in su
	Risultati dei progetti individuali di recupero funzionale	90 % di progetti nei quali vengono rispettati gli obiettivi individuati (misurati sulla scala di Barthel).
Organizzazione interna	Riunioni delle Equipe	Almeno 1 riunione al mese

8 – STRUMENTI DI VERIFICA

Gli standard di qualità sopra elencati sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

- rilevazione periodica dei tempi di attesa sopra elencati;
- analisi delle non conformità rilevate durante l'effettuazione delle attività aziendali
- analisi dei reclami degli Utenti
- rilevazione periodica della soddisfazione dei clienti
- verifiche ispettive condotte in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001
- verifiche ispettive condotte da parte dell'Ente Certificante

La Cooperativa assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso la verifica ed indagine sulla soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari

8.1 LA VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E SEGNALAZIONE RILIEVI.

Appare superfluo parlare di miglioramento continuo della qualità erogata, se poi non sono individuati i relativi indici su cui valutare e misurare la qualità stessa.

Uno degli indici principali e attendibili è costituito dalla valutazione del grado di soddisfazione del cliente che equivale alla capacità della Cooperativa di rispondere in modo appropriato e adeguato alle attese dell'utente e dei suoi familiari.

A cadenza annuale all'utente, o ai suoi familiari, verrà consegnata una scheda per la rilevazione della qualità (All. 1) percepita, anonima, da consegnare all'Operatore, che dovrà essere compilata con massima sincerità e obiettività possibile. *I risultati dell'indagine sono resi pubblici a cura del Presidente della Cooperativa* mediante pubblicazione annuale nella carta dei servizi della "sintesi dei risultati" (All. 2) dell'anno precedente, pubblicazione nel sito web.


Sempre in allegato è posta a disposizione dell'utente o dei suoi familiari, una scheda di segnalazione per eventuali rilievi formulati dagli interessati (All. 3).

Sarà cura del Presidente effettuare tutte le verifiche e le indagini del caso e fornire una spiegazione circostanziata sui fatti rilevati, entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della segnalazione stessa.

9 – IMPEGNO VERSO I CITTADINI E CODICE ETICO

9.1 IL PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO

L'articolo 3 della Costituzione Italiana, sancisce il diritto inalienabile dell'eguaglianza dei cittadini e della pari dignità sociale, al di là della razza, della confessione religiosa, della ideologia politica, delle condizioni personali e sociali ma, è al comma 2° che è evidenziata la necessità di un trattamento differenziato degli utenti, teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione della persona stessa, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

	<p>CARTA DEI SERVIZI INSIEME SI PUÒ soggetto accreditato nell' ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS Distretto Ales-Terralba</p>	<p>Rev.00 10/14/2014</p>
---	--	-------------------------------

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come eguale considerazione e rispetto per la singola persona, che non significa, però, uniformità degli interventi.

Ogni attività, intervento o prestazione, pertanto, deve essere pensata, decisa e costruita in considerazione dell'UNICITA' di ciascuna persona.

La personalizzazione dell'intervento diventa, quindi, principio fondamentale dell'agire quotidiano di tutti gli operatori in servizio.

9.2 IL PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

Tutto il personale in servizio all'interno della Cooperativa Insieme si può deve operare con imparzialità ed obiettività, al fine di garantire appropriatezza e adeguatezza all'assistenza erogata.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 in modo da assicurarne la continuità.

Per ogni utente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire rispondenza e continuità delle prestazioni.

Ogni intervento è preliminarmente analizzato e sottoposto a periodici momenti di verifica che possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

9.3 IL DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria *autonomia*.

Con questo termine si vuole porre in rilievo il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati.

Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

9.4 IL PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

La persona è sempre il protagonista, *l'attore principale* del servizio erogato, e non solamente il destinatario di un'azione o intervento.

Nel procedere nei termini sopra descritti, l'utente:

- Ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano;
- Ha la garanzia del diritto alla privacy nel rispetto della legge 196/03 e successive modificazioni;
- Può verbalmente o per iscritto inoltrare osservazioni o reclami secondo le modalità previste;

9.5 IL PRINCIPIO DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

Sia il criterio di *EFFICACIA* (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di *EFFICIENZA* (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività e nell'organizzazione dei servizi erogati dalla Cooperativa Insieme si può.

L'attuale struttura organizzativa ha come obiettivo l'innalzamento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali attualmente erogate.

ALLEGATO 1



Ai signori utenti e famigliari:

SPIEGAZIONE PROCEDURA DEL RECLAMO

GENTILE Signore/a,

CON LA PRESENTE SI VUOLE INFORMARE che la Cooperativa "Insieme si Può", che eroga tale servizio, ha intrapreso il percorso di certificazione secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

CHIUNQUE VOLESSE PRESENTARE UN RECLAMO/SUGGERIMENTO SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO, SUL NOSTRO PERSONALE O SU QUALSIASI ALTRO ASPETTO COLLEGATO AL NOSTRO LAVORO, POTRA' FARLO COMPILANDO IL MODULO "FOGLIO RACCOLTA RECLAMO".

Il nostro Responsabile Qualità provvederà al più presto ad analizzarlo e dandone tempestiva risposta.

Grazie per la collaborazione.

Pag. 1 di 2

MODULO RECLAMO

GENTILE Signore/a,

NEL CASO IN CUI VOLESSE PRESENTARE UN RECLAMO/SUGGERIMENTO SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO, SUL NOSTRO PERSONALE O SU QUALSIASI ALTRO ASPETTO COLLEGATO AL NOSTRO LAVORO, POTRA' FARLO COMPILANDO IL SEGUENTE MODULO.

Il nostro responsabile qualità provvederà al più presto ad analizzarlo e dare tempestiva risposta.

Grazie per la collaborazione.

DATA:

DESCRIZIONE DEL RECLAMO E AZIONE RICHIESTA:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

RECLAMO EFFETTUATO DA (facoltativo):

NOME:

COGNOME:

VIA:

TELEFONO:



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

SPAZIO RISERVATO AL RESPONSABILE QUALITÀ

TIPOLOGIA RECLAMO: OGGETTIVO SOGGETTIVO

POSSIBILE AZIONE CORRETTIVA da intraprendere _____

DATA DI ESITO RECLAMO COMUNICATA IL : _____

Il RQ

Pag. 2 di 2

ALLEGATO 2

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

(utenti)

Servizio di: Assistenza Domiciliare Questionario/anno 2013

Data di compilazione: _____ Compilato da: Utente Genitore Parente Altro

Età: _____ Maschio Femmina

Da quanto tempo usufruisce del servizio? _____ Mesi Anni

Ha usufruito altre volte del servizio presso strutture pubbliche o private? _____ Sì No

Se sì, quale trattamento ha ricevuto? Ottima Buono Sufficiente Insufficiente

VALUTAZIONI RELATIVE AGLI OPERATORI

Come valuta la gentilezza e la cortesia degli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

Come valuta la disponibilità e l'attenzione degli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

Come valuta la Tutela e riservatezza degli aspetti personali?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

Come valuta il rispetto degli orari da parte degli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

Come valuta la Continuità delle prestazioni erogate dagli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

Come valuta la Capacità comunicativa degli operatori della Cooperativa che svolgono il servizio presso il suo domicilio?

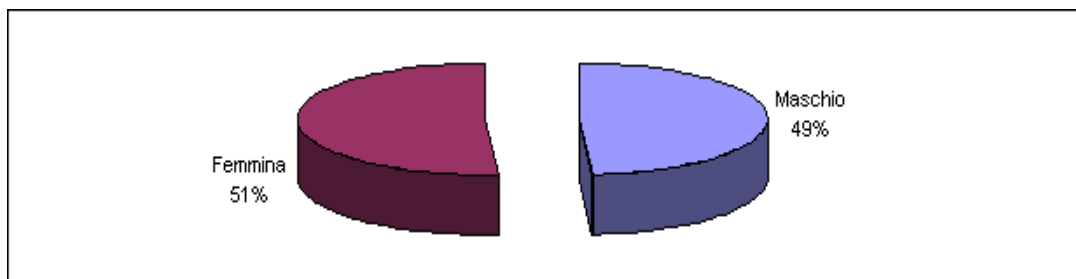
	CARTA DEI SERVIZI INSIEME SI PUÒ soggetto accreditato nell' ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS Distretto Ales-Terralba	Rev.00 10/14/2014
---	---	----------------------

	Ottima <input type="checkbox"/>	Buona <input type="checkbox"/>	Sufficiente <input type="checkbox"/>	Insufficiente <input type="checkbox"/>
VALUTAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO				
Come valuta le informazioni sulle modalità di accesso ricevute?	Ottima <input type="checkbox"/>	Buona <input type="checkbox"/>	Sufficiente <input type="checkbox"/>	Insufficiente <input type="checkbox"/>
Come valuta la tempestività e chiarezza nelle comunicazioni?	Ottima <input type="checkbox"/>	Buona <input type="checkbox"/>	Sufficiente <input type="checkbox"/>	Insufficiente <input type="checkbox"/>
Come valuta la disponibilità a risolvere quesiti e problemi?	Ottima <input type="checkbox"/>	Buona <input type="checkbox"/>	Sufficiente <input type="checkbox"/>	Insufficiente <input type="checkbox"/>
VALUTAZIONI COMPLESSIVE SUL SERVIZIO FORNITO				
	Ottima <input type="checkbox"/>	Buona <input type="checkbox"/>	Sufficiente <input type="checkbox"/>	Insufficiente <input type="checkbox"/>
CONSIGLI E PROPOSTE				
.....				

ALLEGATO 3

**SINTESI QUESTIONARIO
CUSTOMER SATISFACTION
(Utenti SAD)**

Alla luce dell'analisi dei questionari per la rilevazione della Customer Satisfaction, il Responsabile Qualità ha provveduto ad analizzare i risultati del grado di soddisfazione dimostrato dagli utenti assistiti dagli operatori della Cooperativa.



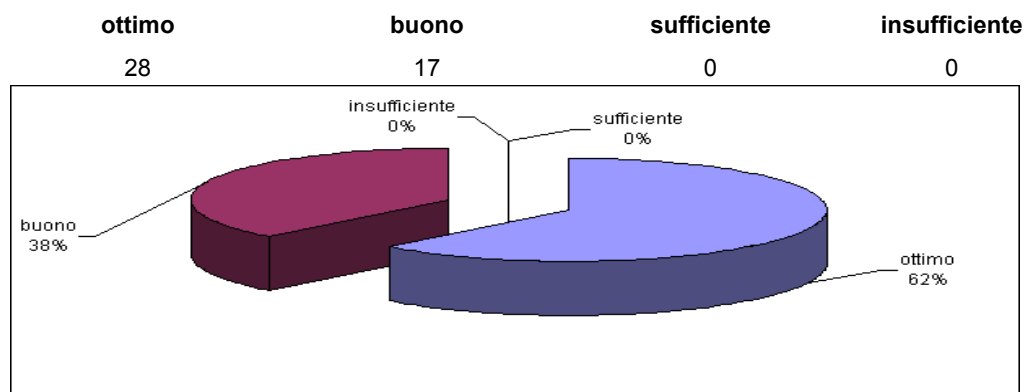
Il numero degli utenti è fortemente aumentato tra il 2011 e il 2013 con la presa in carico anche dei servizi di assistenza domiciliare presso il Comune di Nughedu Santa Vittoria e Neoneli. Quest'ultimo comune non è stato preso in considerazione in quanto il servizio vede l'inizio da soli 3 mesi e abbiamo ritenuto questo intervallo di tempo ancora insufficiente per entrarne un campione di giudizio. Tuttavia, rispetto all'anno scorso, è stato preso in considerazione il servizio di Nughedu Santa Vittoria che l'anno scorso per lo stesso motivo appena descritto, non è stato valutato.



CARTA DEI SERVIZI
INSIEME SI PUÒ
soggetto accreditato nell' ambito
dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS
Distretto Ales-Terralba

Rev.00
10/14/2014

Hanno risposto al questionario 45 utenti totali, la maggior parte dei quali conferma un ottimo risultato complessivo sul servizio (18 su 25, per i restanti la valutazione è buona)



Pag. di 1 di 2

Rispetto all'anno precedente non riscontriamo alcuna valutazione al di sotto del giudizio "buono" a conferma che il servizio non solo procede ottimamente ma dimostra anche che è stato ben accolto dai nuovi utenti. Questo dato pare essere molto importante, visto che per esperienza sappiamo che il servizio, al principio, viene valutato con diffidenza soprattutto dagli anziani. Un altro elemento di grande soddisfazione è che nessuno degli utenti ha presentato lamentele o consigli sul cambiamento del servizio. Nel complesso, quindi, si evidenzia un ottimo riscontro nei confronti del lavoro svolto dalla Cooperativa, e della condotta dei nostri Operatori, riscontro che stimola tutti al miglioramento continuo e che fa ben sperare per l'ottenimento della proroga del servizio, non solo da parte del Comune di Milis ma anche da Siamanna e Nurachi e Nughedu Santa Vittoria

Milis, 24.03.2013

Pag. di 2 di 2

Milis 30.10.2014

Firma Presidente TOLA RITA ERINA _____

Firma RQ PUTZOLU PAOLA _____