

COOP SOCIALE INCONTRO SOC COOP ONLUS
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI SANITARI EDUCATIVI



COOP SOCIALE INCONTRO SOC COOP ONLUS
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI SANITARI EDUCATIVI

***PROPOSTA QUALITA'
SERVIZI MIGLIORATIVI E
INTEGRATIVI***

***SERVIZIO ADIP
COMUNE DI MOGORO
ENTE GESTORE DISTRETTO SOCIO
SANITARIO DI
ALES-TERRALBA***

COOP SOCIALE INCONTRO E SOC COOP ONLUS
SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA: V. CAGLIARI 33 09093 GONNOSTRAMATZA (OR)
P.IVA 00368990958 TEL 0783929031 FAX 078392576
MAIL: INCONTR@TIN.IT PEC: SOCIALEINCONTRO@PEC.IT



CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

Il presente documento rappresenta la Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata PLUS, d'ora in avanti denominato ADIP, 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 di Piano del Distretto sociosanitario Ales-Terralba c/o Comune di Mogoro
- consegnata c/o ogni Comune afferente al Distretto sociosanitario Ales-Terralba
- pubblicata sul sito internet della cooperativa
- messa a disposizione degli interessati presso gli uffici amministrativi della cooperativa

CHI SIAMO

La Coop. Sociale Incontro è una **cooperativa sociale di tipo A** radicata prevalentemente nel territorio dell'oristanese con sede nel Comune di Gonnostramatza (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 da un Presidente – 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, rivolti ad una pluralità di soggetti "deboli".

Quotidianamente 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 9001:2008.

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 settanta operatori tra soci e dipendenti, occupandosi di gestire:

- Assistenza Domiciliare attiva in circa n°30 Comuni nelle Province di Oristano e Medio Campidano;
- Gestione in appalto di n°2 Comunità Alloggio e n°1 Comunità Integrata di proprietà della Coop. Sociale "Incontro", destinate rispettivamente ad anziani parzialmente autosufficienti e anziani non autosufficienti per i quali viene garantita un'assistenza socio-assistenziale-sanitaria 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 animativo/educativo per stimolare la creatività, l'impegno, la collaborazione degli anziani nelle diverse attività realizzate dall'animatore e dall'educatore.
- Gestione di 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 di ginnastica dolce e laboratori teatrali, etc.

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 residenziale e domiciliare)**
- ❖ **Area Socio-educativi**
- ❖ **Area servizi di animazione e aggregazione**
- ❖ **Area minori (servizio domiciliare ed educativo scolastico)**



IL NOSTRO STAFF

- ❖ Ufficio informazioni e comunicazioni
- ❖ Staff di consulenza esterna (enti pubblici e privati)
- ❖ Staff gare d'appalto e progettazione
- ❖ Staff formazione e aggiornamento personale
- ❖ Staff certificazione qualità
- ❖ Staff area amministrativa, contabile e del personale
- ❖ Staff consulenze legali
- ❖ Staff multiprofessionale (medici, infermieri, psicologi, pedagogista clinico, educatori, esperti in terapie riabilitative, Assistente Sociale, OSS, OSSS, etc.)
- ❖ Staff di prevenzione e protezione per la salute dei lavoratori

DOVE E COME RAGGIUNGERCI

- ❖ Ragione sociale: **Cooperativa Sociale Incontro – Soc. Coop. Onlus**
- ❖ Sede legale e amministrativa: **via Cagliari 33 – 09093 Gonnostramatza (Or)**
- ❖ Telefono: **0783/929031** Fax: **0783/92576**
- ❖ Sito Internet: **www.coopincontro.com**
- ❖ E-mail: **incontr@tin.it** Pec: **socialeincontro@pec.it**

Gli uffici amministrativi osservano il seguente orario di apertura

DALLE ORE 08.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 18.00

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Le persone destinatarie del servizio di assistenza domiciliare integrata PLUS sono individuate con le modalità previste dal “Regolamento per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare integrata PLUS (ADIP)” predisposto dal Comune di Mogoro in qualità di Ente Gestore del Distretto Sociosanitario di Ales-Terralba. Generalmente si tratta di persone in condizioni di non autosufficienza parziale o totale, con bisogni di natura socioassistenziale e sanitaria.

LE PRESTAZIONI EROGATE ALL'UTENZA



Le prestazioni erogate dagli operatori della Cooperativa sono puntualmente definite attraverso un piano d'intervento individualizzato per ciascun utente, elaborato su stretta indicazione del Servizio Sociale Comunale ed in collaborazione con i familiari dell'utente. 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 dalla nostra équipe di operatori:

- come soggetto in grado, e nel diritto, di decidere ed agire e prestano maggior cura e attenzione nei casi in cui sono presenti le figure del tutore o amministratore di sostegno
- 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 erogate nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare integrata PLUS possono essere suddivise in:

A) Prestazioni di base: sono quelle previste nell' "Allegato D-Elenco delle prestazioni obbligatorie per l'esecuzione del servizio ADIP" del PLUS del distretto Ales-Terralba, le quali ricomprendono:

Servizi resi per persone anziane e/o disabili:

1) Assistenza alla cura e all'igiene della persona, finalizzata a supportare la persona anziana / disabile, in base ai bisogni ed alle esigenze individuali, nell'assolvimento delle funzioni quotidiane: favorire la minzione; procedere al supporto dell'utente nella svestizione per svolgere la prestazione di igiene personale ordinaria (igiene intima, igiene gambe e piedi, igiene zona ascellare, igiene viso-orecchie-mani, igiene del cavo orale e/o di eventuali protesi), bagno e doccia assistita, cura dell'aspetto fisico, cambio del panno / in presenza del catetere provvedere a svuotare la sacca e monitorare la diuresi: l'igiene personale verrà effettuata a letto nel caso in cui l'utente sia allettato oppure nel bagno a seconda delle capacità residue della persona; durante l'igiene e asciugatura del corpo provvedere a controllare la cute, le pieghe, applicare la crema, effettuare i massaggi preventivi, taglio unghie, rasatura della barba, pettinare i capelli; aiuto nella vestizione (far indossare il panno se necessario, indumenti adeguati alla stagione), aiuto nell'utilizzo e nella pulizia di attrezzi e ausili per lavarsi, vestirsi, alimentarsi, camminare etc.

2) Prestazioni igienico – sanitarie di semplice attuazione complementari alle altre attività assistenziali e non separabili da un'attività integrata di assistenza alla persona: frizioni e massaggi antidecubito, prevenzione e cura delle piaghe effettuando un controllo della cute



Ogni volta in cui viene effettuata l'igiene personale, applicare la crema apposita ed effettuare i massaggi preventivi; assistenza per la corretta assunzione delle terapie farmacologiche e mediche in genere, misurazione dei parametri vitali ed attività di primo soccorso in caso di necessità; segnalazioni di eventuali anomalie nelle condizioni psico-fisiche dell'utente e consultazione con il medico curante; riassetto e pulizia della camera e del bagno.

3) Attività finalizzate a favorire l'autosufficienza nelle attività quotidiane: mobilitazione della persona allettata e/o non autosufficiente, movimento arti invalidi, mobilitazione dal letto alla carrozzina e viceversa, supporto per l'assunzione della postura corretta, aiuto nella deambulazione sia all'interno della propria stanza che dell'ambiente domestico oppure all'esterno dell'abitazione, aiuto nell'alzata e nella messa a letto con corretto posizionamento dell'assistito, supportare l'utente negli esercizi di deambulazione: in base alle capacità residue dell'utente, la mobilitazione verrà effettuata o esclusivamente dall'operatore o con il supporto di ausili (letto ospedaliero, sollevatore idraulico, cuscino e materasso antidecubito, carrozzina, treppiedi, girello, deambulatore, etc.) in modo da stimolare l'assistito per raggiungere la massima autonomia possibile e ricercare la collaborazione dei familiari che possano continuare a svolgere la mobilitazione negli orari in cui non è presente l'assistente per far sì che la persona non perda l'esercitazione e la pratica nella mobilitazione; aiuto nell'assunzione dei pasti; supporto all'uso e alla pulizia di protesi e ausili con specifiche indicazioni del personale medico e paramedico

4) Prestazioni infermieristiche: garantite grazie alla presenza di n°2 o più infermieri, in base alle necessità, presenti in organico nella Coop. che permettono:

- l'attivazione e la gestione delle prestazioni prettamente sanitarie (prelievi ematici, somministrazione terapie mediche, medicazioni, etc.) nei casi segnalati dal Servizio Sociale Comunale di residenza della persona e del PLUS del distretto Ales-Terralba;
- il monitoraggio continuo dell'aspetto sanitario dell'assistito erogando anche un supporto professionale all'utente / familiari / care giver per lo svolgimento di semplici prestazioni sanitarie e collaborando con tutti gli operatori coinvolti (OSS, Infermieri e Fisioterapisti ADI, etc.).

Nell'organico della Coop. Sociale "Incontro" è presente un coordinatore Assistente Sociale il quale è un punto di riferimento, oltre che per gli operatori impegnati nei servizi ADIP (da esso coordinati), anche per:

- i Comuni di residenza degli utenti e per l'Ufficio di Piano del distretto Ales-Terralba, è il referente dei Servizi Sociali per ogni servizio ADIP attivato con la Coop. Sociale "Incontro": dal momento di attivazione del servizio per effettuare congiuntamente con il SSC la prima Visita Domiciliare - per segnalare eventuali aggiornamenti sui relativi Piani Assistenziali di Intervento che possono emergere durante il monitoraggio continuo dei servizi - partecipare agli incontri organizzati dai Comuni per verificare periodicamente i servizi ADIP;



-disponibile ad individuare, contattare ed attivare rapporti di collaborazione con altri Enti presenti nel territorio (Istituzioni, Associazioni di volontariato, etc.), in modo da poter garantire per gli utenti che mostrano determinate necessità, ulteriori servizi, in aggiunta a quelli già offerti dalla Cooperativa.

Il Coordinatore Assistente Sociale instaura il primo contatto diretto con l'utenza e loro familiari durante la Visita Domiciliare di attivazione del servizio nella quale viene fornito:

1. il suo recapito diretto, in modo che per qualsiasi esigenza / imprevisto legata al servizio essi possano far riferimento a un determinato Responsabile e contattarlo anche fuori dagli orari d'ufficio per qualsiasi necessità improvvisa;
2. la Carta del servizio con allegato vademecum dell'operatore, strumento-garanzia di una corretta esecuzione delle prestazioni specificate al suo interno, utilizzabile in qualsiasi momento dall'utenza al fine di un continuo adeguamento e aggiornamento del servizio ai loro bisogni.

B) Prestazioni aggiuntive e migliorative: sono tutti quei servizi che la Coop. Sociale "Incontro" si impegna a garantire in aggiunta alle prestazioni di base, per gli utenti ADIP del PLUS del distretto Ales-Terralba 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 all'utenza, oppure se si ravvisa la necessità di svolgere continuamente o periodicamente alcune di queste prestazioni, tra l'utente e la Coop. Sociale "Incontro" si potrà stipulare un contratto privato con l'indicazione di tutte le clausole ed il funzionamento del/dei servizio/i richiesto/i con il rispetto delle tariffe sotto indicate, come specificato nell' *"Allegato B-Disciplinare per l'esecuzione del Servizio ADIP. – art.15"*.

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 e l'Ufficio di piano del distretto Ales-Terralba 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 ADIP; stabilendo di conseguenza la sostituzione con una delle Prestazione Integrative e Migliorative di seguito elencate che presenta un pari valore economico.

Tali servizi ricomprendono, per gli utenti ADIP già in carico alla Cooperativa:

- 1) Servizio prelievi ematici a domicilio - n°5 prestazioni gratuite: prevede con la presenza di n.2 o più infermieri (in organico nella Coop. Sociale INCONTRO) l'attuazione di prelievi ematici a domicilio e la consegna al P.A. di Ales, a mezzo infermiere prof.le, per utenti non autosufficienti ed impossibilitati a recarsi presso i laboratori analisi. L'OSS di riferimento provvederà poi al ritiro del referto e alla sua consegna direttamente all'utente.



- 2) Servizio Pasti Caldi a domicilio personalizzato – n°60 pasti gratuiti: prevede la preparazione, confezionamento e recapito a domicilio del Pasto per gli utenti ADIP che presentano determinate patologie o devono seguire una determinata tabella dietetica predisposta dal medico per la salvaguardia del proprio stato di salute.
- 3) Servizio Lavanderia – n°20 prestazioni; Bagno assistito – n°20 prestazioni gratuite: per gli utenti che si trovano in una particolare situazione di difficoltà, trascuratezza personale ed ambientale (dietro una valutazione del SSC) per le quali ci occupiamo: - sia di recuperare gli indumenti e la biancheria (personale e da letto) e provvedere a lavarla, rammendarla se necessario e stirarla presso la Comunità Integrata di nostra proprietà sita nel Comune di Ales, attraverso l'utilizzo delle lavatrici ed asciugatrici presenti in struttura; - sia di accompagnare l'assistito presso la Comunità Integrata di nostra proprietà sita nel Comune di Ales per svolgere il servizio di igiene personale con il sostegno di Operatori Socio-Sanitari ed anche con l'utilizzo di tutti gli ausili necessari, in caso di bisogno.
- 4) Assistenza nel servizio di igiene abitazione straordinaria ed urgente – n°20 ore gratuite per operatore ausiliario: nei casi in cui l'ambiente domestico della persona richieda particolari ed eccezionali interventi di pulizia e sanificazione sia dell'intero alloggio che del corredo presente. In modo da permettere all'utente di poter risiedere in un'abitazione igienizzata e confortevole.
- 5) Assistenza nel servizio di igiene abitazione straordinaria – n°40 ore gratuite per operatore ausiliario: per prevenire il decadimento dello stato sociale e di salute della persona e ripristinare un'ambiente domestico accogliente ed igienizzato, si provvede al riordino, igiene e sanificazione straordinaria dell'abitazione; effettuazione dell'inventario riguardo il corredo domestico (la biancheria personale e da letto, le stoviglie, i prodotti alimentari presenti, etc.), per poter eliminare ciò che non è più usufruibile e provvedere all'igienizzazione del corredo utilizzabile; conseguentemente supportare l'utente per l'approvvigionamento di beni alimentari, farmaci, generi di consumo e del corredo necessario, informando l'utenza sulla corretta alimentazione e cura della dispensa; assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica.
- 6) Servizio per accompagnamento e trasporto – n°50 ore gratuite per accompagnatore: L'accompagnamento viene garantito per tutte le necessità della persona:
 - presso i medici di base ed i presidi sanitari, qualsiasi tipo di visita medica (es. visite specialistiche; visite correlate alla prevenzione sanitaria, come le visite dentistiche, ginecologiche, urologiche etc.);
 - i luoghi e i servizi di socializzazione e di aggregazione che l'utente può frequentare per la conoscenza dei servizi e delle prestazioni a cui può aver diritto e favorire conseguentemente l'accesso ad uffici e servizi per lo svolgimento di pratiche burocratiche/amministrative (riconoscimento L.104/92, L.R.20/97, Prog. Ritornare a Casa, Leggi di settore in genere, dichiarazione dei redditi, etc: previsto il raccordo con il medico di base, prenotazione di tutte le visite mediche necessarie, accompagnamento per ogni visita medica e per lo svolgimento di ogni pratica amministrativa necessaria);



- disbrigo pratiche ASL per forniture panni ed ausili presso l'Ufficio Protesi ed Ausili, con la documentazione necessaria fornita dall'utente: l'operatore si attiva per provvedere allo svolgimento completo della pratica di richiesta ausili: dalla presentazione di tutta la documentazione richiesta, al confronto con le figure coinvolte nello svolgimento della pratica (Ass.Sociale comunale o del P.U.A., Medico di base, resp. Ufficio protesi e ausili, etc), fino all'ottenimento dell'ausilio necessario.

- Servizio spesa, l'operatore supporta l'utente che per problematiche sanitarie non può provvedervi autonomamente, all'individuazione dei beni necessari da acquistare (alimentari, farmaci, prodotti per l'igiene personale e dell'abitazione o beni necessari in genere), in modo che l'operatore possa effettuare il disbrigo pratiche quotidiano autonomamente nei casi di impossibilità per l'utente ad uscire di casa, o accompagnando l'utente a seconda delle sue abilità residue.

- Accompagnamento per servizi alla persona e attività di interesse dell'utente per prevenire il decadimento dello stato sociale e sanitario della persona, l'operatore supporta l'utente nel rapporto con i vari servizi per la cura della persona: servizi estetici (estetista, parrucchiera, etc), messe religiose, uscite presso il cimitero o presso il domicilio dei propri cari/rete amicale/rete di vicinato, attività paesane, etc.

Per ogni tipo di accompagnamento e servizio, la persona viene assistita sia per la prenotazione di qualsiasi tipo di prestazione che per l'accompagnamento, con la presenza fissa dell'operatore ausiliario. L'accompagnamento può prevedere la sola presenza dell'operatore ausiliario, eventualmente anche con la presenza del familiare di riferimento nei casi in cui l'utente ha difficoltà a muoversi autonomamente sul territorio – oppure la presenza dell'Operatore Socio Sanitario che possa affiancare e sostenere l'assistito durante tutta la fase del servizio; questo servizio può essere effettuato sia con il normale mezzo automobilistico che con il mezzo trasporto disabili in caso di necessità, per un monte km annuale gratuito pari a n°500.

- 7) Servizio Pronto Intervento notturno – n° 10 servizi notturni gratuiti: Disponibilità ad attivare il Pronto Intervento notturno per effettuare l'assistenza in assenza di una rete familiare-amicale-di vicinato, per l'utente che si ritrova improvvisamente in un grave stato di compromissione sanitaria, ad es. nel caso in cui l'assistente familiare privata per problematiche personali/sanitarie si ritrova costretta ad assentarsi dal domicilio dell'utente – oppure nel caso in cui l'assistito che ha subito un aggravamento nel suo stato di salute venga dimesso da una struttura ospedaliera o non ricoverato e richieda dunque un monitoraggio continuo.

In entrambi i casi, se necessario verrà prima valutata la possibilità di un trasferimento presso la Comunità Integrata di nostra proprietà sita nel Comune di Ales, per garantire una maggior assistenza e sorveglianza della persona.

- 8) Servizi di assistenza alla persona presso i presidi di ricovero ospedaliero – n°10 prestazioni gratuite: disponibilità di un operatore per sostegno nell'igiene personale, aiuto nella somministrazione del pasto, mobilitazione dal letto alla carrozzina e viceversa, compagnia e dialogo.



- 9) Servizi diurni – fascia oraria 08:00/20:00 circa - o notturni – fascia oraria 20:00/08:00 circa - presso la Comunità Integrata di nostra proprietà sita nel Comune di Ales per anziani o disabili parzialmente autosufficienti o non autosufficienti – n°20 prestazioni annuali gratuite (per prestazione si intende n.1 accesso giornaliero a prescindere del n. di ore effettuate): 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 medica; la preparazione e somministrazione dei pasti; la partecipazione ad attività animative/ricreative svolte in loco. In modo tale che il familiare abbia la certezza, la sicurezza e la tranquillità che l’assistito non sia mai solo ma venga supportato in tutti i suoi bisogni da personale qualificato, in un determinato ambiente come la Comunità Integrata.
- 10) Recapito a domicilio, su richiesta dell’utente e/o dei suoi familiari, di ausili necessari ed urgenti (presenti presso la sede della Coop. Sociale “Incontro” e messi a disposizione dell’utenza) in attesa che l’assistito riceva l’ausilio in dotazione da parte della ASL di riferimento: letto ospedaliero, sollevatore idraulico, cuscino e materasso antidecubito, carrozzina, treppiedi, girello, deambulatore, strumenti di autodiagnosi ed automedicazione (macchina per aerosolterapia, sfigmomanometro).
- 11) Staff di intervento multiprofessionale – n°20 ore gratuite, a disposizione dell’utenza e dei loro familiari per intervenire in tutte quelle situazioni in cui si richiede un intervento professionale specifico (Medico competente, Infermieri, Assistente Sociale, Psicologo, Pedagogista Clinico, Educatore, etc.) concordato tra il SSC, il Coordinatore, l’utente e/o i suoi familiari di riferimento. In modo da offrire un supporto completo, efficiente e specialistico che possa essere di grande aiuto per l’utenza e/o la sua rete di supporto familiare in determinati momenti della vita ritenuti maggiormente ardui da affrontare autonomamente.

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.



MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

La Cooperativa s'impegna ad erogare le prestazioni richieste secondo le indicazioni del Regolamento per l'esecuzione del Servizio ADIP e ad offrire eventuali prestazioni aggiuntive: tutte elencate nella presente Carta dei Servizi.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrato promosso dal PLUS Ales-Terralba permette di garantire agli utenti, nel loro domicilio, delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie che comprendono l'intervento di diversi professionisti (OSS, OSSS, Infermieri, Fisioterapisti, etc.) in base alle necessità presentate dall'utenza.

Per poter accedere alle prestazioni l'utente o un suo familiare di riferimento deve:

- Rivolgersi al Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza, in cui l'Assistente Sociale potrà raccogliere tutta la documentazione necessaria per la predisposizione della richiesta del servizio ed aprire quindi la cartella dell'utente con i dati sociali, sanitari, economici. L'Assistente Sociale potrà mostrare all'utente o suo familiare di riferimento, l'elenco degli enti accreditati per la gestione del Servizio ADIP tramite le relative Carte dei servizi, in modo che esso possa compiere una scelta studiata e consapevole.
- Il Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza dell'utente invia la richiesta presentata, all'Ufficio di Piano del PLUS distretto Ales-Terralba che valuterà la documentazione e determinerà l'accettazione o il diniego del servizio richiesto che verrà comunicato alle parti coinvolte: Servizio Sociale comunale, utente beneficiario o familiare, referente della ditta, responsabile delle cure domiciliari.
- In caso di accettazione del servizio, verrà predisposto il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) tra le parti coinvolte e da queste sottoscritto (Assistente Sociale del Comune, il destinatario o familiare e il referente della ditta scelta).
- Successivamente tra il beneficiario o suo familiare e la Ditta scelta verrà sottoscritto un "contratto di fornitura" nel quale saranno indicate: le prestazioni, la cadenza oraria e giornaliera, quota oraria di contribuzione da versare direttamente alla ditta, delega al Comune di residenza per il pagamento del "buono servizio". Tale contratto verrà trasmesso poi dalla Ditta all'Ufficio di piano.
- Successivamente l'Ufficio di piano invia alle parti coinvolte (cittadino e Ditta) il "buono servizio", che contiene tutte le indicazioni del servizio, degli interventi, della parte economica per ogni singolo utente; in modo da consentire alla Ditta di poter attivare ed erogare gli interventi una volta avvisato l'Ufficio di piano dell'effettivo avvio del servizio.

L'Assistente Sociale Coordinatore della Ditta monitorerà periodicamente l'andamento del servizio e valuterà la necessità di eventuali variazioni relative agli interventi per i singoli



beneficiari, per quel che riguarda l'aspetto sociale; mentre l'infermiere della Ditta si occupa di valutare gli interventi sanitari: monitorarli e valutare eventuali variazioni.

Tutte le variazioni ipotizzate verranno poi trasmesse all'Ufficio di Piano così come una relazione semestrale relativa al monitoraggio della situazione di ogni utente; in modo da poter provvedere tra tutte le parti coinvolte all'adeguamento del PAI e del Buono servizio.

Riguardo i casi che richiedono l'attivazione urgente ed immediata del servizio ADIP:

- L'Assistente Sociale del Comune di riferimento della persona, una volta valutata la situazione, identifica le prestazioni necessarie per il bisogno dell'utente e chiede alla Ditta scelta, che queste vengano attivate entro le 24h.
- Verrà quindi emesso il "Buono servizio" da parte dell'Ufficio di piano per le prestazioni urgenti e la Ditta confermerà l'attivazione degli interventi al Servizio Sociale comunale.
- Le normali fasi indicate precedentemente, verranno poi svolte successivamente.

LE FIGURE PROFESSIONALI

I profili professionali degli operatori rispondono ai requisiti richiesti dal "*Bando per l'istituzione dell'albo dei soggetti accreditati nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata PLUS. – art.3*" ed alla disciplina normativa di riferimento.

Le figure professionali di base impegnate dalla Cooperativa normalmente ricomprendono:

- il responsabile del servizio di assistenza domiciliare
- il Coordinatore – Assistente Sociale
- gli operatori socio - sanitari (OSS); OSSS
- gli infermieri professionali

Possono inoltre essere previsti – sia in termini numerici che di specializzazione tecnica – operatori aggiuntivi, messi a disposizione dalla Cooperativa per integrare e migliorare il servizio complessivo reso all'utenza.

Ulteriori operatori:

- Educatori e Animatori in organico presso la Comunità Integrata di Ales
- Operatori ausiliari per svolgere ulteriori servizi come Accompagnamento e Trasporto, Servizio lavanderia-bagno assistito e pasti caldi a domicilio, igiene abitazione ordinaria e straordinaria
- Staff di intervento Multiprofessionale: Medico competente, infermieri, Assistente Sociale, Psicologo, Pedagogo Clinico, Educatore, etc.

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 Coordinatore - 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 ADIP	100%
ATTUAZIONE PIANO ASSISTENZIALE	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di assistenza individualizzato per ciascun utente, realizzato in collaborazione con il SSC e familiari 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%
PERSONALE IN ORGANICO	Monitoraggio e controllo sul numero minimo di personale in forza alla coop.va per il servizio ADIP	Periodicità programmata	Esecuzione di una verifica mensile sull'assetto organizzativo e sullo standard minimo di personale adeguati alle dimensioni dell'utenza	100%

COOP SOCIALE INCONTRO SOC COOP ONLUS
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI SANITARI EDUCATIVI

 <p>ATTIVITA' DI PRONTO INTERVENTO</p>	<p>attivazione di un servizio rivolto agli utenti che si trovino in situazione di bisogno improvviso, urgente e temporaneo di protezione, assistenza e mantenimento in momenti che non coincidono con quelli individuati per l'erogazione delle prestazioni normalmente programmate</p>	<p>urgenza e necessità stabilite dal Servizio Sociale in relazione alla complessità del caso</p>	<p>reperibilità di un responsabile 24 ore su 24, anche nei giorni di sabato, domenica e festivi e possibilità di attivazione entro 24 ore dalla richiesta da parte del SSC</p>	<p>100%</p>
<p>FORMAZIONE DEL PERSONALE</p>	<p>titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale</p>	<p>selezione personale qualificato</p>	<p>assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti</p>	<p>100%</p>
	<p>Pianificazione e realizzazione corsi di formazione</p>	<p>Azioni formative da intraprendere per l'annualità 2015</p>	<p>Realizzazione corsi individuati nel Piano annuale di formazione</p>	<p>100%</p>
<p>SISTEMA GESTIONE QUALITA'</p>	<p>presenza di sistemi informativi scritti</p>	<p>procedura di erogazione del servizio, specifica, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato</p>	<p>elaborazione e messa in uso di una procedura di erogazione del servizio, di una specifica, di modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate</p>	<p>100%</p>

COOP SOCIALE INCONTRO SOC COOP ONLUS
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI SANITARI EDUCATIVI

 <p>SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO</p>	<p>presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio</p>	<p>responsabile del servizio di assistenza domiciliare e coordinatore ass. sociale</p>	<p>disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio</p>	<p>100%</p>
<p>PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI</p>	<p>garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami</p>	<p>Tempestività immediata</p>	<p>attivazione nell'immediato per la gestione dell'urgenza e della gravità del caso</p>	<p>100%</p>
	<p>rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con somministrazione questionario (customer satisfaction)</p>	<p>Colloquio telefonico semestrale – questionario scritto annuale</p>	<p>effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto, su tutti gli utenti in carico, con cadenza semestrale (colloquio telefonico dal Coord.)- annuale (questionario scritto e rilevato dal Coord.</p>	<p>100%</p>
	<p>rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con somministrazione questionario (client satisfaction)</p>	<p>questionario scritto annuale</p>	<p>effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio a tutti i Comuni di riferimento degli utenti ADIP, con questionario scritto annuale + contatti telefonici</p>	<p>100%</p>



PRIVACY

La Cooperativa assicura la massima privacy per ciascun utente lungo tutto il percorso assistenziale dal momento della presa in carico a quello della dimissione dal 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 il pudore personale nell'erogazione delle diverse prestazioni assistenziali. 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.

TUTELA E 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 espresso verbalmente o trasmesso per iscritto alla responsabile del servizio o alla responsabile del procedimento o fatto pervenire al Consiglio di Amministrazione presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

Le azioni intraprese dalla Cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono tempestivamente comunicate all'utente / familiare che ha segnalato il disservizio a seconda dell'urgenza e della gravità del caso.

Consequentemente si provvederà ad informare telefonicamente il SSC telefonicamente nell'immediato o per iscritto a seconda della gravità del caso; verrà poi effettuata semestralmente una relazione rivolta al SSC, sui reclami ricevuti nel semestre e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato.

CODICE ETICO ED IMPEGNO VERSO I CITTADINI

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato in data 8 ottobre 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.

All'interno dell'organigramma della Coop. sono presenti le figure professionali che possiedono e rispettano i propri Codici Deontologici (medico, infermieri, ass. sociale); invece per i professionisti che non possiedono un Codice Deontologico, come OSS ed OSSS, è prevista l'applicazione delle conoscenze tramite "la Carta dei Doveri dell'OSS ed OSSS" che rappresenta un impegno etico nei confronti del proprio lavoro, secondo la quale si prevede il rispetto di determinati doveri e modalità di comportamento nei confronti:

- ✓ Dell'utenza, considerare e mettere in pratica determinate modalità operative di comportamento e di assistenza a seconda del caso con cui l'operatore si rapporta nei diversi servizi (fase cronica, fase acuta, fase terminale, pazienti psichiatrici, etc.); fondamentale tenere sempre presente la centralità della persona, la sua dignità, rispettarne l'autonomia oltre che dell'utente anche dei suoi familiari, intervenire per il bene dell'assistito, difenderne il suo valore, agire con equità riguardo gli aspetti fisici psicologici e sociali degli utenti, facilitarne l'accesso ai servizi ed alle prestazioni favorendo informazioni chiare e trasparenti, sviluppare ed aggiornare la propria competenza professionale a seconda del caso in modo che ogni utente possa beneficiare del miglior livello di assistenza possibile, garantire la continuità assistenziale e razionalizzare le risorse materiali e di tempo, l'operatore non può accettare regali o altri beni in cambio del suo lavoro, garantire sempre la sicurezza fisica psicologica e sociale dell'assistito, tutelare la persona per qualsiasi forma di abuso, utilizzare un linguaggio appropriato ed accertare la comprensione da parte dell'utente, curare il proprio aspetto esteriore (evitando anche di fumare) quando si lavora con utenti e loro familiari, comportarsi in maniera cortese (nel linguaggio, nei gesti, etc) ed utilizzare sempre cartellino e divisa per essere più facilmente riconosciuti.
- ✓ Nei rapporti con i colleghi, è importante conoscere se stesso per conoscere gli altri per poter adottare il comportamento corretto in ogni situazione, conoscere e rispettare le competenze e la professionalità degli altri operatori, rispettare la gerarchia tra operatori, collaborare positivamente con altri operatori per attivare lavori di equipe, in caso di incomprensioni attivarsi per chiarire ed evitare quindi malumori sul posto di lavoro.
- ✓ Nei rapporti con l'azienda, agire con diligenza dando sempre il meglio di sé, rispettare tutti, comportarsi in maniera leale onesta ed affidabile, agire in modo imparziale senza favoritismi, responsabilmente, fedelmente nei confronti di tutta l'azienda, evitare possibili conflitti di interessi, considerare i problemi come tali si presentano per evitare incomprensioni e poterli affrontare e risolvere nell'immediato, rispettare l'orario di lavoro, svolgere adeguatamente i propri incarichi con la giusta dose di tempo ed energie per dare i migliori risultati, utilizzare con cura i beni legati al proprio lavoro, stabilire un rapporto basato sulla fiducia nei confronti di tutti i



colleghi della Ditta, esimersi dall'esprimere decisioni in merito a fatti che coinvolgono propri interessi, rifiutare retribuzioni o utilità da soggetti diversi dal datore di lavoro, svolgere sempre i propri compiti senza attribuirli ad altri, limitare le assenze sul posto di lavoro, fornire chiare informazioni a persone esterne alla Ditta che chiedono chiarimenti, non effettuare pubbliche dichiarazioni che risultino a discapito dell'azienda, rispettare gli standard qualitativi dei servizi erogati dalla propria ditta e presentati nella relativa Carta dei servizi.

TARIFFE

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni, IVA inclusa, sono le seguenti:

- € 20,60 all'ora per interventi con operatori con titolo di Assistente domiciliare e dei servizi tutelari o Operatore Socio Sanitario (OSS);
- € 24,13 all'ora per interventi con operatori con titolo di Infermiere;
- € 24,13 all'ora per interventi di coordinamento con titolo di Assistente Sociale Professionale.

Qualora il cittadino, fruitore dei buoni di servizio, intenda acquistare ulteriori prestazioni obbligatorie o accessorie oltre quelle contenute nel Buono di 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 05 novembre 2014.