



# CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZIO TRASPORTO DISABILI**



**PARTINICO**

## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione l'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma – in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi.

**Il Presidente**

Giuseppe Gaglio

## SEZIONE I

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti; sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO**

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio assistenziali in convenzione con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La Cooperativa è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n.3 soci) interno alla Cooperativa stessa.

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

**La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :**

***b- Alla Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo".PA  
n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ;***

***c- Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;***

***d- All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;***

***Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla  
L.R.22/86***

- D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;***
- D.D.R. n. 3279 del 10/11/2004 Autorizzazione al funzionamento per attività residenziale a favore di anziani per la tipologia CASA DI RIPOSO;***

- **D.A. n.220 del 11/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;**

La Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

UNI EN ISO 9001:2000 con il campo di applicazione EA 38k - novembre 2004 -

## **LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA**

"La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali"

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;

- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

## **PRINCIPI GENERALI**

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

**Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

**Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

**Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

**Qualità:** i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

**L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere**

**impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.**

## **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:

accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

## **DOVERI DEI CITTADINI**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;

- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi;

### **LA SEDE TERRITORIALE DELLA COOPERATIVA**

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 - 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 - FAX. 091/8780721; e-mail [cooperativanidodargento@virgilio.it](mailto:cooperativanidodargento@virgilio.it)

Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

## **SEZIONE II**

### **I SERVIZI DELLA COOPERATIVA:**

Alla sede territoriale il cittadino può richiedere le prestazioni illustrate dalla presente carta dei servizi, per affrontare problemi causati da difficoltà personali, familiari e sociali.

Queste prestazioni sono fornite sulla base:

- delle leggi nazionali;
- delle leggi regionali;

- dei conseguenti regolamenti della Cooperativa;
- delle apposite convenzioni con gli Enti territoriali per le prestazioni in favore di minori, anziani e disabili sensoriali;
- delle apposite convenzioni con l'A.S.L. per le prestazioni a rilevanza sanitaria;
- delle apposite convenzioni con cooperative sociali per i servizi e le prestazioni ad esse affidati;

che stabiliscono i diritti e i doveri reciproci da rispettare nel rapporto tra cittadino e operatori sociali al fine di assicurare il migliore funzionamento dei servizi di assistenza sociale e di aiuto alla persona ed alle famiglie, vale a dire:

- requisiti e criteri di accesso alla prestazione (chi ha diritto a che cosa);
- eventuale concorso al costo dei servizi in base al reddito (quanto si deve pagare e per quali prestazioni);
- partecipazione del cittadino nella scelta delle prestazioni che gli necessitano (chi fa che cosa, come e per quanto tempo);
- verifica con il cittadino dei risultati attesi (come e quanto è migliorata la situazione problematica);
- vincolo al rispetto delle regole stabilite (rispetto dei reciproci impegni assunti tra cittadino e operatore sociale).

La Cooperativa eroga servizi anche in favore dei cittadini che non sono ancora o non sono più in grado di richiederli direttamente e che si trovano in condizione di solitudine e abbandono, senza una famiglia che possa occuparsi di loro e richiedere per loro i servizi necessari. In specifico interviene:

- in favore dei minorenni che si trovano in stato di abbandono o in condizioni di rischio per una crescita serena e un normale sviluppo;
- in favore di anziani e disabili che si trovano in stato di abbandono o in condizioni di rischio per il mantenimento di una vita accettabile.

Ogni cittadino che venga a conoscenza di situazioni di abbandono o di rischio a danno di minori, di adulti o di anziani non più in grado di provvedere a se stessi autonomamente, può segnalare tali situazione agli uffici della Cooperativa, che sono tenuti a verificare e ad attivare gli interventi più opportuni sulla base delle leggi vigenti.

### **TRASPORTO A FAVORE DI PERSONE CON DISABILITÀ**

**Che cos'è:** il servizio consiste nell'accompagnamento andata/ritorno presso centri di riabilitazione ubicati nel territorio e/o centri di attività psicosociale o sede scolastica e viceversa.

**A chi si rivolge:** ai soggetti portatori di handicap di cui all'art.5 LR16/86

**Come si richiede:** Al servizio si accede a seguito di istanza dell'interessato e potrà essere richiesto un "buono di servizio" - finalizzato ad agevolare l'acquisto degli interventi e delle prestazioni di sostegno da parte dei cittadini interessati e dai loro familiari - applicando i criteri e le modalità di assegnazione stabiliti dall'apposito regolamento.

#### **Prestazioni:**

Il servizio comprende le seguenti prestazioni di base :

- casa dell'utente - centro di riabilitazione / centri di attività psicosociale / sede scolastica;
- centro di riabilitazione/ centri di attività psicosociale / sede scolastica - casa dell'utente o destinazione dagli stessi indicata;

L'organizzazione complessiva del Servizio trasporto manterrà caratteristiche di flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni e sarà ispirata a criteri di efficienza, efficacia e massima economicità, tenuto conto delle esigenze individuali dell'utente e del percorso stradale da effettuare.

L'Ente avrà cura di concordare sia con l'ufficio di servizio Sociale che con le famiglie degli interessati, gli orari relativi al trasporto da effettuare. L'Ente proponente concorderà con l'Ufficio servizi sociali un piano di massima dei trasporti che saranno effettuati, prevedendo gli orari di prelievo a casa e di arrivo a destinazione e viceversa, i cambi di percorso

e le relative motivazioni e settimanalmente verranno trasmessi i fogli dei percorsi effettuati.

**Personale:** L'Ente proponente metterà a disposizione Autisti e Accompagnatori con esperienza in servizi rivolti a disabili. Il compito dell'accompagnatore è quello di vigilare sull'incolumità degli utenti trasportati, di assistenza ed aiuto degli stessi nel salire e scendere dagli automezzi, l'allacciamento delle cinture di sicurezza, la collaborazione nel posizionamento ed ancoraggio delle carrozzine, nonché l'accompagnamento degli utenti trasportati, all'interno della struttura di destinazione e la consegna degli stessi operatori di riferimento. Il personale impiegato sarà dotato di distintivo visibile (cartellino di riconoscimento) che lo renda identificabile nell'esercizio delle sue funzioni e di idonea strumentazione, (cellulare con dispositivo cercapersone o viva voce) per garantirne la reperibilità durante il servizio. Inoltre, in considerazione delle caratteristiche degli utenti, si garantirà la continuità dell'utilizzo del personale limitando il ricorso alle sostituzioni.

### ***Servizi aggiuntivi o migliorativi***

#### **1. Sportello informativo e Segretariato sociale**

L'Ente proponente si propone di rispondere in maniera precisa e puntuale alla domanda proveniente dai disabili e soprattutto dalle loro famiglie che, spesso, non conoscono le modalità più idonee per reperire informazioni sulle attività ed i servizi loro rivolti, e perdono la possibilità di usufruire di molti benefici.

A tal fine sarà attivato uno sportello informativo con lo scopo di fornire indicazioni sulle iniziative, i servizi e le opportunità per le persone disabili, con particolare riferimento all'offerta del contesto territoriale. Gli operatori impegnati nella gestione dello sportello, si occuperanno di tenere costantemente aggiornato l'archivio dei dati e delle informazioni, interfacciandosi con i referenti delle Pubbliche Amministrazioni e degli Enti del Terzo Settore.

## **2. Coordinamento**

Poiché tra il personale previsto per il servizio non sono presenti figure professionali con mansioni di coordinamento dell'equipe di operatori e di raccordo con le istituzioni pubbliche e le famiglie, fermo restando che il coordinamento delle attività è attribuito al referente tecnico per i servizi disabili del Comune di Erice, si ritiene necessario prevedere un'azione di coordinamento dell'equipe di operatori e un raccordo con il coordinatore delle attività sopra citato e con tutte le altre istituzioni pubbliche e le famiglie, al fine di garantire un buon funzionamento del servizio. L'azione di coordinamento verrà espletata da due figure professionali, assistente sociale e psicologo con esperienza in azioni di natura sociale ed educativa applicate all'handicap.

Nello specifico, ognuno per il proprio campo d'interesse si occuperà: di mantenere il raccordo continuo con i servizi pubblici coinvolti e con le famiglie, costituendo così l'anello di congiunzione tra gli obiettivi organizzativi, le esigenze dell'utenza, le competenze professionali e la formazione continua; di diffondere negli operatori la promozione di un atteggiamento riflessivo, analitico e disponibile al lavoro di gruppo; di favorire i cambiamenti organizzativi; di organizzare e supervisionare le attività di base e aggiuntive; di esplicitare agli operatori ruoli, compiti, bisogni; Raccordo con i servizi di natura socio riabilitativa che hanno in carico l'utente disabile; Consulenza psicologica al disabile e alle famiglie; Stesura del piano d'intervento individuale e del protocollo funzionale ed organizzativo; definizione delle strategie operative.

## **3. Supporto Psicologico**

D'intesa con i Servizi Sociali territoriali, verrà messa a disposizione degli utenti e delle loro famiglie, la professionalità di uno psicologo, che offrirà un idoneo sostegno in funzione delle loro peculiari esigenze. In particolare, anche attraverso l'ausilio di strumenti quali l'osservazione, test, colloqui individuali, etc. lo psicologo attiverà idonei *setting* di ascolto e rielaborazione dei nuclei problematici sperimentati dai disabili: saranno,

quindi, valutate e valorizzate le loro risorse personali, familiari e sociali per investirle nel miglioramento della loro qualità di vita. La consulenza sarà garantita anche alla famiglia che, in qualità di caregiver privilegiato va anch'essa sostenuta nel delicato compito di accudimento: sarà attivata una riflessione mirata a reperire all'interno del contesto familiare gli elementi di forza, capaci di aiutarlo a superare le difficoltà quotidiane nelle attività di cura e sostegno dei propri familiari.

Sarà compito dello psicologo, inoltre, favorire l'attivazione di una rete di relazioni significative intorno alle famiglie stesse, attraverso incontri periodici e la costituzione di gruppi di mutuo-aiuto: il confronto tra persone che vivono la medesima esperienza agevola l'instaurarsi di nuove relazioni, favorendo la condivisione degli ostacoli e delle piccole grandi conquiste di ogni giorno, oltre che un proficuo scambio di informazioni.

#### **4. Servizio di Reperibilità**

La cooperativa garantirà un servizio di reperibilità anche notturna al fine di consentire un pronto intervento nel caso si verifichi la necessità di accompagnare il disabile anche in orari non coperti da servizio di base. Il servizio sarà rivolto agli utenti privi di adeguato sostegno familiare.

#### **ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA**

La cooperativa è in possesso di ultradecennale esperienza nella gestione di servizi rivolti a disabili fisici, psichici e sensoriali di varia gravità, nello specifico:

Assistenza domiciliare disabili minori e adulti;

assistenza domiciliare disabili psichici;

servizi di educativa domiciliare per minori disabili;

assistenza scolastica di base e specialistica per alunni disabili

centri socio educativi per minori e/o adulti disabili

servizio psicosociale per disabili psichici, con trasporto assistito

Inoltre, la Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

UNI EN ISO 9001:2000 con il campo di applicazione EA 38k

## **SEZIONE III**

### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**Che cos'è:** la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

### **PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO**

**Che cos'è:** è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio – Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.

## **- INDICATORI DI QUANTITÀ E VALORI STANDARD DI QUALITÀ: I FATTORI DI QUALITÀ'**

ALBERO DELLA QUALITÀ'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITÀ'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguate mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia

- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti

#### **- TUTELA DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche.

Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della

Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

### - "CUSTOMER SATISFACTION": STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEGLI UTENTI

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le **attese** dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

TUTELA DELLA PRIVACY 

Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

nella nomina di un Titolare;

nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;

nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

**La "Carta dei servizi" pubblicata verrà puntualmente aggiornata.**



## SEZIONE IV ALLEGATI

### Carta dei diritti delle persone disabili

#### Introduzione

La carta dei servizi delle persone disabili ha come fonte di ispirazione fondamentale la legge-quadro 8/11/2000 n.328. Nello specifico l'art.14 della legge fa riferimento al progetto individuale rivolto alla persona disabile che deve essere predisposto dai comuni d'intesa con le aziende sanitarie locali per realizzare la piena integrazione nell'ambito della vita familiare e sociale, nonché dei percorsi della istruzione scolastica o professionale e del lavoro.

Si tratta di una legge che, assicura anche ai disabili un sistema integrato di interventi e servizi sociali e promuove azioni per garantire loro una sempre più adeguata qualità della vita.

#### **LA Dichiarazione dei diritti delle persone disabili** del 1975:

- definisce "portatore di handicap" "qualunque persona incapace di garantirsi per proprio conto le necessità di una vita individuale e/o sociale normale in ragione di una minorazione delle sue capacità fisiche o mentali"  
- dichiara che il portatore di handicap deve usufruire di tutti i diritti tra i quali:

- il diritto connaturato al rispetto della sua dignità umana
- gli stessi diritti civili e politici degli altri esseri umani
- il diritto ai trattamenti medici, psicologici, funzionali
- il diritto all'istruzione, alla formazione, al riadattamento professionale, alla valorizzazione delle sue capacità ed attitudini
- il diritto alla sicurezza economica e sociale
- il diritto a vedere che i suoi bisogni particolari siano presi in considerazione dalla pianificazione economica e sociale degli stati
- il diritto a vivere nella propria famiglia

- il diritto ad essere protetto dallo sfruttamento
- il diritto ad un'assistenza legale qualificata
- all'informazione

**Il 20 dicembre 1993 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite adotta le "Regole per le pari opportunità delle persone disabili"**

Le Regole per le pari opportunità sono centrate sui concetti di "prevenzione", "riabilitazione", "pari opportunità".

Il documento detta regole per gli Stati che:

- "devono intraprendere un'azione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità, i loro diritti, i loro bisogni, il loro potenziale, il loro contributo"
- "devono assicurare un'assistenza medica effettiva alle persone con disabilità"
- "garantire servizi di riabilitazione perché le persone possano raggiungere e mantenere il loro livello ottimale di indipendenza e di funzionalità"
- "l'importanza fondamentale dell'accessibilità" ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione
- "garantire che l'istruzione di persone con disabilità faccia parte integrante del sistema d'istruzione"
- "riconoscere che le persone disabili devono essere messe in grado di esercitare i loro diritti umani, specialmente nel campo del lavoro"
- "promuovere la piena partecipazione delle persone disabili nella vita familiare"
- "garantire la pari opportunità nelle attività ricreative e sportive"
- "garantire la partecipazione alla vita religiosa"

## REGOLAMENTO DEI SERVIZI "TRASPORTO" E "CENTRO DIURNO"

### *Definizione e finalità*

Il centro diurno è un servizio socio sanitario integrato a carattere semi – residenziale che ospita, in regime diurno, persone anziane o disabili che non siano più in grado di permanere presso il proprio domicilio offrendo prestazioni di tipo assistenziale sanitario e riabilitativo.

Il centro è punto di appoggio del servizio di assistenza domiciliare e può fungere anche da centro di incontro.

### *Destinatari*

Il centro diurno si rivolge a persone anziane o disabili non autosufficienti o parzialmente autosufficienti con necessità di interventi temporanei dovuti a necessità di tutela, sostegno e assistenza sociosanitaria, non attivabili al domicilio.

I Cittadini possono richiedere un "buono servizio" calcolato in base al reddito (parametri ISEE), finalizzato ad agevolare l'acquisto o la fruizione degli interventi e delle prestazioni di sostegno.

### *Attività*

Il centro dovrà garantire:

1) Attività di tipo socio assistenziale:

- a) aiuto alla persona per il soddisfacimento delle esigenze individuali (igiene personale totale o parziale, preparazione e somministrazione pasti anche a mezzo catering, governo locali);
- b) aiuto e accompagnamento nelle relazioni con l'esterno per il disbrigo delle pratiche amministrative, per visite mediche, per commissioni varie e per il collegamento con altri servizi;
- c) trasporto con proprio mezzo (della Cooperativa);
- d) counseling e gruppi di sostegno per i familiari (care giver)
- e) collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente con l'obbligo di riferire sui sintomi di allarme

2) Attività di tipo sanitario:

- a) assistenza generale infermieristica;

- b) assistenza riabilitativa;
- c) assistenza del medico di medicina generale;
- d) assistenza specialistica.

Le attività di tipo sanitario vengono svolte con la collaborazione con il personale sanitario nelle attività finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali e con raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale e con le Unità Valutative che hanno in carico l'utente

La Cooperativa inoltre, garantisce la collaborazione alla attuazione dei sistemi di verifica degli interventi e l'attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

### *Personale*

E' garantita la copertura assistenziale diurna.

Le figure professionali obbligatoriamente presenti nella gestione di un Centro diurno sono:

- Responsabile del Centro
- Operatori socio-assistenziali (assistenti domiciliari o operatori ai servizi tutelari)
- Animatori
- Ausiliari
- Psicologo(se al servizio accedono soggetti affetti da forme psico-involutive cerebrali e/o se richiesto dall'Unità valutativa)

Le attività di animazione e ricreazione concorrono al mantenimento degli interessi specifici degli ospiti e di prevenzione del decadimento psicofisico degli stessi. Queste attività potranno essere svolte dalla Cooperativa anche in forma indiretta ovvero mediante accordi con organizzazioni di volontariato con comprovata esperienza di animazione con gli adulti.

Le prestazioni sanitarie sono a carico del Servizio Sanitario regionale.

### *Modalità di funzionamento*

La Cooperativa garantisce la presenza di uno sportello per il ricevimento delle richieste di servizio direttamente da parte del pubblico e da parte dei

servizi di rete ed una segreteria telefonica in funzione nella fascia oraria non coperta dallo sportello.

I responsabili garantiscono la presenza quotidiana in sede e comunque la reperibilità per operatori e utenti, inoltre, garantiscono l'attività di coordinamento tecnico operativo e professionale, oltre alle funzioni più propriamente organizzative relative al personale.

Tutti gli operatori - maggiorenni e muniti di libretto sanitario regolarmente vistato - devono possedere adeguata formazione e ad essi viene garantito l'aggiornamento e la formazione permanente necessaria al corretto ed efficace svolgimento delle prestazioni richieste.

Ogni servizio è dotato di una "cartella cliente" sulla quale gli operatori addetti all'intervento sono tenuti a registrare l'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro.

La cartella deve contenere copia del programma assistenziale individuale ed ogni altra documentazione utile all'intervento.

E' fatto divieto assoluto al personale addetto all'assistenza di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura, da parte degli utenti.

**Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con l'utente, la Cooperativa organizza i turni di lavoro in modo da assicurare, di norma, un rapporto personalizzato inoltre, assicura la tempestiva sostituzione degli operatori temporaneamente assenti ed il reintegro di quelli cessati dal servizio.**

Nella attività "**Servizio trasporto assistito**":

Ogni assistito deve essere prelevato sotto la propria dimora, a un dato orario convenuto, ed essere trasportato al Centro Diurno viaggiando in pulmini provvisti di adeguato programma di manutenzione, con il supporto dell'assistente/accompagnatore.

Definizione delle modalità di svolgimento della funzione di accompagnatore (*assistente*) sui mezzi di trasporto del servizio:

- l'accompagnatore deve sempre controllare che tutti gli ospiti siano saliti sul mezzo di trasporto;

- l'accompagnatore aiuta gli ospiti a salire/scendere sul/dal mezzo di trasporto: l'aiuto deve essere tale da consentire la salita/discesa, giungendo anche all'aiuto fisico totale nel caso in cui l'ospite non sia autonomo;
- l'accompagnatore deve sempre scendere dal mezzo di trasporto per aiutare l'ospite;
- l'accompagnatore deve segnalare tempestivamente ed appena possibile al personale educativo (del servizio cui è iscritto l'ospite), o ai familiari, qualunque evento riguardante l'ospite stesso;
- l'accompagnatore è ritenuto responsabile della mancata consegna di messaggi, plichi o altra comunicazione sia al personale sia ai familiari;
- l'accompagnatore deve attenersi agli orari fissati;
- l'accompagnatore deve mantenere un comportamento che sia sensibile e disponibile alle esigenze dell'ospite, sapendo che il suo comportamento (sia esso verbale sia non verbale) può rappresentare un modello per gli ospiti.