

Cooperativa Sociale Felix

CARTA DEI SERVIZI



L'adozione della Carta dei Servizi, oltre ad assolvere ad un preciso dovere nei confronti dei cittadini, testimonia lo sviluppo dei nostri servizi e la volontà di assumere impegni sugli standard, sui tempi di erogazione e sui criteri di accessibilità ridefiniscono le regole di funzionamento, le risorse e la stessa organizzazione del lavoro degli operatori.

La "Carta dei Servizi" quindi da un lato describe ed esplicitare le caratteristiche delle prestazioni fornite dalla Cooperativa Felix, dall'altro stabilisce con gli assistiti un impegno relativo alla qualità della prestazione rispetto al dichiarato ed implica altresì l'attuazione di una comunicazione di una apertura all'esterno, che non sia solamente informativa.

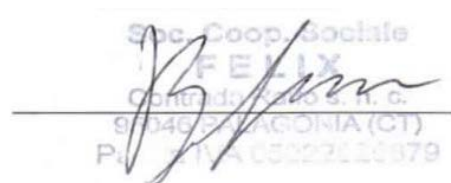
La Carta dei Servizi testimonia l'impegno della nostra Cooperativa per la salute ed il benessere dei cittadini dei territori su cui interveniamo. La salute è una condizione di cui si ha un'esperienza quasi inconsapevole. La malattia ne rivela la fragilità e l'importanza di preservare questa condizione.

E' un documento che in modo chiaro e puntuale, con linguaggio semplice illustra le basi da cui si muove il nostro lavoro domiciliare e non, per rispondere alla domanda di salute, dare migliori condizioni di vita a tante persone anziane fragili e/o non autosufficienti.

E' una assunzione di responsabilità della Cooperativa Felix e di tutti gli operatori, e con ciò intendiamo restituire alla parola responsabilità il significato più nobile di impegno assoluto per contribuire, ognuno nelle proprie funzioni, al bene comune e alla tutela della salute con servizi e prestazioni di qualità certa. Anche mediante un impegno attivo per la continua valutazione della soddisfazione degli utenti, al fine di una valutazione dei servizi erogati e per poterne migliorare costantemente la qualità.

Chiarando quali sono i livelli minimi di servizio garantiti e come ogni cittadino può reclamare verso qualsiasi disfunzione dovesse riscontrare si confida, sul fatto che la "Carta" diventi anche uno strumento di "tutela degli utenti" e dei loro diritti di "consumatori".

Il presidente



Spec. Coop. Sociale
FELIX
Cooperativa Sociale s.r.l.
90046 ACICOLA (CT)
P.I. 03222120879

LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo di tutela delle situazioni giuridiche e dei diritti soggettivi riconosciuti.

La Carta rappresenta un documento mediante il quale un ente fornisce ai propri utenti, attuali e potenziali, informazioni di vario tipo sulla propria organizzazione, chiarendo quale sia la natura dell'ente stesso; i livelli di qualità che può garantire; quali sono i servizi che si offrono, in cosa consistono, come si fa per ottenerli, quali sono i diritti e i doveri che si devono rispettare per utilizzarli, come si può partecipare per migliorarli.

Lo strumento della Carta dei Servizi, introdotto dalla Direttiva Presidenza Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ([1]), D.P.C.M. 19/05/1995, ha assunto una funzione di rilievo nella riforma della pubblica amministrazione (legge 59/97, art. 17) ed ha trovato una ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, legge 328/2000, quale strumento cardine nella regolazione del rapporto tra erogatori dei servizi e cittadini-fruitori.

L'art. 13 della legge 328/2000 recita: "nella Carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

La legge colloca la Carta nella triplice prospettiva della comunicazione trasparente ai cittadini, della tutela dei cittadini-utenti, della promozione del miglioramento continuo della qualità dei servizi, coinvolgendo direttamente nei processi di valutazione gli utenti e quei soggetti che ne rappresentano i diritti e vincola gli erogatori di servizi sociali all'adozione di una Carta che coniughi offerta, informazione, fattori di qualità, indicatori misurabili di qualità e gradimento da parte della cittadinanza.

La Carta dei servizi della Cooperativa Sociale Felix persegue gli obiettivi di capillare informazione, di comunicazione efficace dei propri interventi, servizi e prestazioni, di qualità individuata e di partecipazione e controllo da parte della comunità locale e dei singoli cittadini destinatari dei nostri servizi di assistenza.

In particolare la Carta dei Servizi viene realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- la volontà della Cooperativa Felix di fornire un servizio domiciliare di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi erogati, nella consapevolezza che la condivisione delle esperienze può attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;
- la partecipazione attiva del cittadino/utente alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione allorché le sue esigenze dovessero mutare;
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Cooperativa ed utenti, finalizzato al miglioramento continuo.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale FELIX è nata nel 2012; i soci l'hanno fondata con l'intento di operare nei più diversi contesti: con i giovani, con gli anziani, con i disabili e con chiunque altro si potesse trovare in situazioni a rischio di emarginazione. Il suo scopo, come suggerisce il nome assunto, è quello di realizzare interventi per il superamento delle situazioni di bisogno ed emarginazione sociale e giungere ad una più felice condizione di vita e salute.

La Cooperativa, fin dalla sua fondazione si è prevalentemente rivolta al mercato privato offrendo servizi domiciliari e di accompagnamento anche in fase di ricovero ospedaliero a persone disabili, anziane, pazienti psichiatriche, minori, adulti in difficoltà. Dal 2014, al fine di estendere il proprio raggio d'azione, si rivolge anche agli enti pubblici di livello locale e regionale.

COSA FACCIAMO

La Cooperativa FELIX opera nel settore socio-assistenziale e socio-sanitario mediante servizi domiciliari rivolti a privati, in accreditamento, o convenzione con Enti Pubblici.

Nel settore socio - assistenziale cura la gestione di:

- servizi di assistenza domiciliare per disabili, anziani, adulti e minori
- servizi di assistenza igienico personale e sostegno scolastico per minori disabili.
- servizi di assistenza all'autonomia e alla comunicazione in favore di alunni con disabilità

Organizza attività di aggiornamento e formazione rivolte ai propri lavoratori

Inoltre la Cooperativa dispone di un ufficio di coordinamento e di documentazione che ha raccolto un archivio videofotografico sulla propria attività e metodi di lavoro.

COME LAVORIAMO

Lo stile di lavoro della Cooperativa Sociale Felix può essere riassunto da tre principi fondamentali:

Integrazione

Rivolgendoci ai privati e attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, il nostro impegno è volto alla realizzazione di attività e progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione sociale, segregazione (ad esempio superamento degli ospedali psichiatrici, istituti per minori o disabili, ecc.) e di emarginazione sociale (domiciliarità delle prestazioni, iniziative di animazione sociale, etc.).

Seppur di recente costituzione tra i risultati ottenuti la Cooperativa può vantare una consistente rete di relazioni e risorse e di assistiti attivi e potenziali sui territori in cui siamo presenti.

Progettualità

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità rilevate.

La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni personalizzate e flessibili, di percorsi agibili per i nostri utenticlienti.

In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

Servizi alla persona

Sul territorio ci poniamo come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con più fragili e dei loro familiari.

Consideriamo questo atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazioni di bisogno.

DOVE CI TROVIAMO

Sede legale/operativa in Palagonia (CT), C.da Raffo s. n. tel./fax 095 795 3903

Sede Operativa in Lentini (SR), via Murgazio n.6, tel. 0957953903

e-mail: soc.felix@gmail.com

Riceviamo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00

IL SERVIZIO DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare reso dalla Cooperativa Sociale Felix si ispira ai principi e alla cultura della domiciliarità, espressa nei seguenti modi:

- domiciliarità come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa.
- domiciliarità come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.
- domiciliarità come concetto che recupera la considerazione globale della salute in quanto rappresenta il senso di appartenenza della persona a tante cose, cioè alla salute globale.

In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- l'insieme degli interventi al domicilio di persone sole o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti, anche temporaneamente, i bisogni personali, domestici, culturali e sociali. La soddisfazione di questi bisogni garantisce la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente sociale e relazionale;
- un servizio che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa per prevenire e comunque ritardare l'inserimento in istituti quali, ad esempio, case di riposo;
- uno strumento per perseguire l'ottimale utilizzo di risorse personali, della rete degli amici, dei parenti, del volontariato presente sul territorio;
- un'area di massima integrazione tra vari settori in particolare socioassistenziale e sanitario;
- un intervento per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

L'assistenza domiciliare e socio educativa si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

- Per gli anziani:

aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, attivare le sue risorse residue per preservarne il benessere, evitare il ricovero in istituto con il mantenimento del massimo di autonomia possibile.

- Per i disabili:

In questo caso si deve tenere conto di due categorie di bisogni:

- bisogni della famiglia:
 - aiuto e supporto nell'impegno quotidiano
 - aiuto nell'accettazione del figlio
 - aiuto psicologico

- bisogni della persona disabile:
 - sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli per soddisfare le proprie esigenze
 - aiuto nell'acquisizione di autonomie personali.
 - sostegno didattico

Per gli anziani non autosufficienti a causa del decadimento psicofisico e per i disabili fisici:

- aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
- aiutare nell'accettare la propria condizione invalidante
- fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.

Per i nuclei familiari:

- accompagnare e affiancare i caregiver nei loro compiti di cura dei congiunti (genitori anziani, figli, etc.) nelle loro funzioni elementari orientando il sostegno alla massima concretezza.
- fornire sostegno psicologico e pratico alla famiglia nella relazione con l'assistito anche, malato terminale, in particolare, nei momenti di maggiore difficoltà.

PROFILI PROFESSIONALI

La Presente cooperativa ha disposizione per i servizi espletati le seguenti figure professionali

- Assistenti Sociali
- Psicologi
- ASACOM
- Educatori Professionali
- Figure specializzate per assistere utenti con problemi audio visivi
- Osa
- Oss
- Ausiliari
- Infermieri
- Fisioterapista
- Logopedista
- Amministrativi
- Autisti

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE, ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SOCIO EDUCATIVO

Il servizio in oggetto si rivolge a giovani alunni portatori di handicap non autosufficienti, che per la natura e la gravità dell'handicap stesso, subiscono una riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita, all'interno del contesto scolastico e familiare.

Il modus operandi scelto per dare qualità al servizio è l'attività di **formazione e aggiornamento continuo** degli assistenti igienico personali, educatori e Asacom: con l'obiettivo di professionalizzare sempre di più gli assistenti, oltre che dal punto di vista operativo anche da quello relazionale, dando loro la possibilità di inserirsi all'interno delle scuole come interfaccia importante a supporto dei ragazzi, delle famiglie e delle scuole stesse.

Inoltre una cura particolare è attribuita ai **contatti con le famiglie**: in questo modo si monitora l'andamento delle attività previste sia per quanto concerne gli aspetti legati precipuamente al servizio erogato in classe, da parte degli assistenti igienico personali, sia per quanto attiene alle proposte migliorative all'interno delle quali sono inseriti i ragazzi.

Trasversali a tutta l'attività di assistenza sono gli incontri che il coordinatore del servizio ha tiene con i presidi e i coordinatori H delle diverse scuole interessate dal servizio, finalizzati a ottimizzarne l'esecuzione e all'eventuale ricalibrazione degli interventi.

A tutte le scuole al momento dell'avvio dell'attività viene consegnata la carta dei servizi in cui sono illustrate le strategie operative del servizio, la tempistica relativa all'attivazione delle prestazioni. Infine, l'attività di monitoraggio realizzata attraverso la somministrazione di un questionario di customer satisfaction, in itinere, e finale permette di verificare il gradimento dell'attività nel suo insieme.

La Cooperativa s'impegna a sostituire in giornata gli assistenti assenti per malattia, ferie o permessi sindacali. Per assicurare la continuità dell'intervento, anche durante le sostituzioni si cerca di assegnare, per quanto possibile, lo stesso sostituto agli stessi studenti. Tutto ciò detto, riteniamo che gli operatori impegnati nel servizio, ad oggi abbiano fatto propria la mission della nostra Cooperativa cercando di "umanizzare" il più possibile il loro servizio. Nella nostra prospettiva, infatti, il termine "umanizzazione" assume un significato molteplice che può essere tradotto con i concetti di "accoglienza", "ospitalità", "comprensione", "informazione". L'umanizzazione va intesa come l'insieme dei comportamenti messi in atto dagli assistenti igienico personali, in primis, per fornire un

servizio rispettoso delle esigenze relazionali delle persone prese in carico; tutto questo improntato su un clima di rispetto reciproco, cordialità, comunicazione, capacità empatica.

SERVIZI MIGLIORATIVI

La cooperativa mette a disposizione un centro di ascolto tramite uno “SPORTELLLO AMICO” con l'impiego dei suoi assistenti sociali e psicologi per le famiglie seguite dalla scrivente, con vari incontri durante l'anno che si concorderanno con gli utenti in base alle loro necessità.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi domiciliari e quelli a carattere di territorialità diffusa realizzati dalla cooperativa, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

Eguaglianza dei diritti

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psico fisiche e socio economiche, dalla cultura e dalla religione.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio.

Gli operatori della Cooperativa instaurano con la persona assistita una relazione, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza e si impegnano, altresì al rispetto delle abitudini di vita di ciascuno.

Continuità

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

Diritto di scelta

I cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni/prestazioni socio-assistenziali, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.

Efficienza - efficacia

I servizi e le prestazioni sono fornite ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo idoneo evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

Partecipazione e informazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio di Assistenza Domiciliare viene garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

La Cooperativa Felix promuoverà iniziative pubbliche volte a migliorare la qualità del servizio erogato.

GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività del Servizio Domiciliare sono:

- l'orientamento alla centralità della persona che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **Garantire**: la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce dei servizi domiciliari e della sua famiglia, la professionalità degli operatori, la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio, la continuità del servizio, la presenza sul territorio, la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.
- **Sviluppare**: una cultura di domiciliarità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta l'abitazione come uno spazio sociale vivo e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.
- **Favorire**: il coinvolgimento dei soggetti in relazione con la persona domiciliata e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **Individuare**: un piano di formazione e di aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

IL SERVIZIO DOMICILIARE

PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Operatori in possesso del titolo professionale di Assistente Domiciliare (OSA), legalmente riconosciuto dalla Regione siciliana. All'interno del Servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del Servizio Domiciliare
- l'Assistente Sociale
- il Consulente di front-office per il primo colloquio
- psicologo, formatori e supervisori.

COSA SI FORNISCE NELLA PRESTAZIONE DOMICILIARE

Interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare, prevalentemente presso la sua abitazione, per favorirne il maggior grado possibile di autonomia e benessere nella vita quotidiana. Le prestazioni consistono in:

- Cura e igiene della persona
- Interventi igienico - sanitari semplici, anche in integrazione con il Servizio sanitario (medici di base, medici specialisti, S.E.R.T., S.S.M., Centro Diabetologico, ecc.)
- Coordinamento progettuale ed operativo con gli operatori sanitari ADI
- Interventi di socializzazione e recupero dell'autonomia personale
- Pulizia, governo e riordino della casa
- Eventuale servizio di accompagnamento e trasporto presso presidi e/o servizi
- Effettuazione della spesa e aiuto nella preparazione del pasto
- Coinvolgimento del vicinato e della rete dei parenti
- Disbrigo pratiche burocratiche

CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Persone in difficoltà, anche solo temporanea:

- Anziani autosufficienti, semi - autosufficienti e non autosufficienti
- Persone disabili e/o invalide, minori e adulte, o con disturbi del comportamento e/o problemi audio visivi
- Persone o nuclei familiari che vivono in situazione di grave marginalità ed isolamento sociale

COME SI ACCEDE ALLE PRESTAZIONI DOMICILIARI

- Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'assistente sociale delle sedi territoriali della Cooperativa.

- Su segnalazione dei servizi sociali dei Comuni in cui la Cooperativa interviene, dei medici di base, operatori socio - sanitari, parroci, strutture sanitarie, volontariato, vicini e conoscenti, scuola di appartenenza di ogni ordine e grado.

COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE

- Gratuitamente, per le persone con grave disagio economico, inviate dai Comuni e destinatarie di voucher, buono socio-sanitario o altri benefici, e/o tramite richieste delle scuole di appartenenza di ogni ordine e grado.
- Attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso la Cooperativa.

DURATA

In base al progetto individualizzato (PAI) o tramite Progetto educativo individualizzato (PEI).

DECORRENZA

- Entro 5 giorni dalla richiesta del cittadino, la Cooperativa assicura una visita domiciliare per la predisposizione del progetto di intervento. A seguito sottoscrizione del PAI/PEI, l'intervento viene attivato entro 5 giorni.
- In situazioni di emergenza segnalate dal Servizio Sociale Comunale o dall'ASP o dal medico di base, la Cooperativa assicura l'attivazione del Servizio entro 48 ore.

NOTIZIE UTILI

Alcuni servizi (consegna pasti, accompagnamenti, attività socializzanti) possono essere effettuati con l'apporto di volontari.

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali, in orario diurno, dalle ore 7:30 alle ore 20:00. Il Servizio può coprire fasce orarie notturne e festive, sia sotto forma di interventi programmati, sia in casi di emergenza.

ULTERIORI SERVIZI DOMICILIARI

- Assistenza per ricovero: assistenza diurna e/o notturna in caso di degenza in ospedale, casa di cura, centri di riabilitazione, residenze per anziani, ecc.
- Animazione e socializzazione: attività rivolte ad anziani, bambini, disabili, in piccoli gruppi, in locali messi a disposizione dalla Cooperativa.
- Manutenzione della casa: pulizie ordinarie e straordinarie, tinteggiatura locali interni, infissi, termosifoni, interventi di piccola muratura, manutenzione giardini.
- Lavaggio e stiratura della biancheria personale e della casa, con ritiro e consegna.
- Interventi specifici di cura e benessere: podologo o parrucchiere presso il domicilio.

- Telefonia sociale con operatori a disposizione per alleviare anche telefonicamente situazioni di disagio e di solitudine
- Gite, week-end e soggiorni, per piccoli gruppi di anziani, bambini, disabili.

COME SI OTTENGO LE PRESTAZIONI

Gratuitamente, per le persone con grave disagio economico, previa presa in carico e valutazione del Servizio Sociale Comunale finalizzata alla stesura del PAI alla copertura della spesa degli interventi.

Attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso la Cooperativa.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso specifici indicatori di qualità.

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli indicatori standard sono individuati con riferimento alle tre aree:

- **Informazione**

- **Risorse Umane**

- **Qualità**

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come indicatori per valutare il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale di tutto il personale.

Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica.

La cooperativa adotterà **strumenti specifici di valutazione** (questionari, manuali per l'autovalutazione, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei **cittadini** che usufruiscono dei servizi, il grado di soddisfazione lavorativa da parte degli **operatori** impegnati nel servizio domiciliare, la reale presenza e il radicamento sul **territorio** in cui il servizio domiciliare viene svolto.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

La Cooperativa Felix ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini/clienti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

DIRITTI

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni assistito.
- Il cittadino viene sempre tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- L'assistito viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse dalla Cooperativa.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto individualizzato di assistenza ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dal cittadino.
- Al cittadino deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.
- Il cittadino - cliente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

DOVERI

- L'assistito deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni sociali, familiari e di salute.
- L'assistito deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cliente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati dagli operatori.

A PROCEDURA DEL RECLAMO

La Cooperativa Felix intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la cooperativa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere, rivolgendosi all'Assistente Sociale Coordinatrice oppure allo Sportello.

Questa operatrice svolge le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e la valutazione delle segnalazioni presentate dai cittadini - clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e predispone l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

MODALITA'DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori della Cooperativa (Assistente Sociale);
- comunicazione telefonica o via fax;
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso gli uffici della Cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dallapresentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli predisposte dalla Direzione della Cooperativa.