



Assistenza Oggi Multiservizi Società Cooperativa Sociale per Azioni

LA CARTA DEI SERVIZI

Assistenza Oggi Multiservizi attraverso la Carta dei Servizi si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna a fornire ai propri clienti, siano essi utenti o committenti non solo una semplice fotografia delle attività che svolge, ma si propone di dare un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della nostra attività l'utente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze.

Il presente documento è costituito da una parte che contiene i principi generali a cui si ispira l'azione della cooperativa in relazione ai servizi offerti e ad una parte specifica per il servizio in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri, le modalità di erogazione e i fattori di qualità che la cooperativa si impegna a garantire.

CHI SIAMO

Assistenza Oggi Multiservizi è nata nel 1997, con lo scopo di fornire assistenza domiciliare agli anziani e/o infermi. Successivamente vince degli appalti che le permettono di gestire reparti completi nelle residenze sanitarie assistite. Assistenza Oggi Multiservizi fornisce altresì il servizio di assistenza domiciliare ad associazioni che lavorano su scala nazionale e si occupano di malattie invalidanti quali la sclerosi multipla e il morbo di alzheimer.

OGGETTO SOCIALE

Oggetto della Società Cooperativa Sociale P.A. Assistenza Oggi Multiservizi sono le attività socio sanitarie ed educative di cui all'art. 1, primo comma, punto A, della Legge 8 novembre 1991 n. 381 da conseguire avvalendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori.

La cooperativa si propone senza alcun scopo di lucro, di far partecipare i soci ai benefici della mutualità, applicandone i metodi ed ispirandosi nella sua attività ai principi della libera e spontanea cooperazione, alla cui diffusione è impegnata mediante l'attivazione di attività e servizi.

Oggetto della cooperativa sono le attività socio sanitarie ed educative da conseguirsi valendosi principalmente, ma non esclusivamente, dell'attività dei soci e specificatamente le seguenti :

- Gestioni di strutture educative ed assistenziali per minori, anziani, anche in situazioni di handicap o di difficoltà familiari, al fine di garantire loro condizioni che ne favoriscano e promuovano l'inserimento sociale;
- Assistenza domiciliare o presso strutture scolastiche o diverse istituzioni , ai minori anche portatori di handicap o disagi familiari, garantendone la cura, la sorveglianza e salvaguardia e quant' altro attinente prevalentemente agli aspetti educativi;
- Assistenza domiciliare o presso strutture, anche gestite direttamente dalla cooperativa, anche a fasce di popolazione portatrici di bisogni o in stato di emarginazione sociale (anziani, handicappati, portatori di aids ecc.). La cooperativa organizza un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, il raggiungimento degli scopi sociali. Conseguentemente la tutela dei soci viene esercitata dalla cooperativa e dalle associazioni di rappresentanza nell'ambito delle leggi in materia, dello statuto sociale e dei regolamenti interni. La cooperativa potrà svolgere qualunque attività connessa ed affine a quelle sopra elencate nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare ed utili alla realizzazione degli scopi sociali e, comunque sia indirettamente attinenti ai medesimi nonché tra l'altro, a solo titolo esemplificativo;

PRINCIPI FONDAMENTALI

Centralità della persona umana : la persona umana è unica e irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare le responsabilità e la capacità.

Uguaglianza : le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "su misura" dell'utente.

Continuità : svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

Informazioni : garantiamo all'utente una informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

Diritto di scelta : ci impegniamo a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, compatibilmente con le esigenze organizzative.

Efficienza ed efficacia : i servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti. Ci impegniamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei clienti, migliorando al contempo la qualità dei servizi.

Riservatezza : nell'ambito della nostra cooperativa intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

I NOSTRI CLIENTI

- Utenti privati
- Case di Riposo (R.S.A.)
- Associazioni umanitarie che si occupano dell'assistenza a malati di alzheimer e sclerosi multipla e che ci affidano l'assistenza domiciliare attraverso contratti di appalto.
- Comuni con cui abbiamo stipulato un patto di accreditamento

I NOSTRI OPERATORI

Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare :

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione:
- la tutela del diritto di domiciliarietà, privilegiando interventi a domicilio sulla persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale.

Tipologia di operatori impiegati : ASA e OSS, personale di pulizia, lavanderia , cucina e magazzino

SERVIZI OFFERTI

- **Assistenza domiciliare**

Interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare presso la sua abitazione per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana.

Le prestazioni consistono in :

- Assistenza diretta alla persona
- Aiuto nell'igiene della persona
- Aiuto nella vita di relazione : accompagnamento, rapporti con l'esterno
- Aiuto per gli acquisti
- Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio
- Aiuto domestico
- Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche
- Attività di accompagnamento e compagnia
- Servizio di assistenza notturna
- Interventi di sostegno personale in situazioni di ricovero temporaneo in presidi sanitari o assistenziali.

Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere feriale, festivo, diurno e/o notturno ed è svolto da personale ASA/OSS.

- **OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Come dice A. Guaita **assistere** significa salvaguardare lo sviluppo della capacità di vivere autonomamente dell'anziano senza perseguire guarigioni miracolose, ma convivere con i propri malanni nel miglior modo possibile, allontanando il ricovero, ultimo rifugio dove l'anziano si adatta e si prepara all'idea della morte, abbandonando pressoché completamente tutti i legami sociali. (Townsend 1954).

Il nostro servizio di assistenza familiare fornisce operatori preparati tutti con qualifica asa/oss.

Per ogni utente (in collaborazione con l'assistente sociale del comune), viene realizzato un progetto assistenziale che contiene gli obiettivi dell'intervento e definisce la tipologia della prestazione.

In considerazione della complessità, la delicatezza del servizio, della fatica e della responsabilità di cui il lavoro assistenziale carica ogni operatore a qualsiasi livello, verrà messo a disposizione uno psicologo per una attività di supporto e accompagnamento del lavoro individuale e di gruppo.

Tutto questo è molto importante perché il lavoro domiciliare comporta coinvolgimento emotivo che riguarda non solo l'anziano, ma anche i familiari (ove ne esistano).

La cooperativa pone particolare attenzione nella selezione del personale il quale deve porsi come interfaccia fra i bisogni individuali del singolo utente e le possibili risorse da attivare a completamento del servizio di assistenza.

Per rispondere adeguatamente ai bisogni sempre più diversificati dovuti alla complessità crescente della realtà sociale, che si confronta con le nuove povertà e i conseguenti ulteriori rischi di emarginazione, è necessario mettere in atto una organizzazione di servizi che sia adeguata alla ricchezza della domanda, un'organizzazione dinamica che sia pronta a rinnovarsi e in continua interazione con il tessuto sociale in cui opera. Tutto questo allo scopo di potere cogliere in modo tempestivo i cambiamenti sociali

Alla luce di quanto sopra risulta evidente che anche i compiti degli operatori si sono modificati nel tempo. Si è passati da mansioni prevalentemente operative ad un allargamento della sfera di intervento.

- **Gestione di servizi socio sanitari completi in RSA, operatori con qualifica ASA e OSS**
- **Gestione di servizi generali (pulizia, lavanderia, cucina e magazzino) sempre in RSA con operatori impiegati : operatori generici**

DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

I DIRITTI

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardino rimangano segreti.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.
- Il Cliente ha il dovere (per l'assistenza domiciliare) di compilare correttamente il "Foglio Firma Cliente" al termine di ogni prestazione.
- Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate entro giorni dal ricevimento della relativa fattura.

I RECLAMI

- I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta.
- Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto o verbalmente alla sede operativa della cooperativa.
- La cooperativa si impegna a riferire all'utente, con la maggiore tempestività possibile e comunque non oltre una settimana dalla ricezione del reclamo verbale o per iscritto, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.
- La presente procedura è applicata ogni qualvolta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della cooperativa.
- Presso il Responsabile della cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami scritti, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.
- L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile della cooperativa di Assistenza Domiciliare.
- Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di una settimana dal reclamo stesso.
- Ogni reclamo scritto viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del committente.

I RISARCIMENTI

- Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede operativa della cooperativa secondo la modalità definita all'interno del presente documento, la quale provvederà ad informare il Cliente sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.
- Tutti gli operatori della cooperativa sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente. Si tratta di un'*intervista di sondaggio* da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o di disaccordo con quanto affermato.

Telefonate di cortesia ad ogni utente per la soddisfazione del servizio di assistenza domiciliare (una volta al mese)

La telefonata di cortesia fatta dal coordinatore pone domande all'interno della conversazione a cui viene dato un punteggio da 1 a 10 come segue :

- Come si trova con la nostra cooperativa ?
- Viene avvisato in tempo di eventuali variazioni (orario, cambio ora e/o giorno ?
- Le sue esigenze vengono tenute in considerazione ?
- Come si trova con l'operatore ? Arriva puntuale ?
- Ritiene che l'operatore le sia di valido aiuto e la soddisfa ?
- Si fida dei nostri operatori ?
- Quando telefona in cooperativa riesce a trovare la linea libera ?
- C'è sempre un operatore che la può aiutare e ascoltare ?
- Le sue richieste vengono ascoltate ?
- Come considera l'organizzazione del nostro servizio ?

MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NIENTE SODDISFACENTE
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

I suoi suggerimenti per migliorare il servizio ?

Comportamento degli operatori a domicilio

- Sono puntuali ? SI NO
- Li identifica con facilità ? SI NO
- E' una presenza discreta e rispettosa ? SI NO
- Svolge con attenzione il suo lavoro ? SI NO
- E' una sicurezza per lei e la soddisfa ? SI NO
- Si fida ? SI NO

Rispetto al loro modo di lavorare si considera :

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------

I suoi suggerimenti ?

Che tipo di intervento svolgono gli operatori

- Igiene personale
- Igiene ambientale
- Igiene ambientale straordinaria
- Preparazione pasti
- Accompagnamenti
- Spesa
- Piccole commissioni
- Compagnia

Il nostro servizio per lei è importante e ha contribuito a migliorare la sua quotidianità ?

Attende volentieri l'operatore ?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
--------------	-------------------	-------------	-------------------

Secondo lei quali sono gli aspetti più importanti del servizio. Ce ne indichi almeno 3 :

- Tipo di intervento
- Orari
- Durata
- Giorni
- Frequenza dell'intervento
- Rapporto con l'operatore
- Rapporto con la cooperativa

Per migliorare la qualità dell'assistenza familiare con quali tipi di prestazione arricchirebbe il servizio ?

Note per la cooperativa.

STRUMENTI DI MONITORAGGIO DELL'UTENTE

SCHEDA DI OSSERVAZIONE OPERATORE DELL'OPERATORE DI ASSISTENZA

- Nome cooperativa cui si riferisce
- Data di somministrazione
- Nome utente : dati, via, scala
- Assistente Sociale di riferimento
- Servizio attivato il
- Prestazioni erogate
- Frequenza : n° ore
- Obiettivi da raggiungere
- Nome operatore

Autonomia

- Cammina da solo SI NO
- Usa Protesi SI NO
- Esce di casa SI NO
- Allettato SI NO

Autonomia amministrativa e di comunicazione

- Sa usare il telefono SI NO
- Sa chiedere aiuto SI NO
- Sa gestire il denaro SI NO
- Sa firmare SI NO

Alimentazione

- Cucina da solo SI NO
- Mangia da solo SI NO
- Mangia con aiuto SI NO
- Non si cucina SI NO

Igiene personale

- Si lava da solo SI NO
- Si lava con difficoltà SI NO
- Si lava con aiuto SI NO
- Dipendenza totale SI NO

Vestizione

- Si veste da solo SI NO
- Si veste con aiuto SI NO
- Si veste in modo non adeguato SI NO
- Dipendenza totale SI NO

Pulizie domestiche

- Esegue da solo SI NO
- Esegue con difficoltà SI NO
- Esegue con aiuto SI NO
- Non esegue SI NO

Servizi igienici

- Li utilizza da solo SI NO
- Portatore di catetere SI NO
- Incontinente parziale o totale SI NO

Spesa

- Esegue da solo SI NO
- Esegue con aiuto SI NO
- Esegue con difficoltà SI NO
- Non esegue SI NO

Bucato

- Esegue da solo SI NO
- Esegue con difficoltà SI NO
- Esegue con aiuto SI NO
- Dipendenza totale SI NO

Portatore di catetere

- Incontinente parziale SI NO
- Incontinente totale SI NO

Salute

- L'utente conosce il medico di base? SI NO
- L'utente conosce gli specialisti? SI NO
- Ha notato disturbi particolari SI NO
- L'anziano fatica a riconoscere persone, luoghi, case SI NO
- La casa presenta barriere architettoniche o situazioni di pericolosità (fili scoperti, cera pavimenti, tappeti ecc) ? SI NO
- Come sono i rapporti con parenti, amici, vicini, volontariato ? SI NO
- Le prestazioni indicate nel progetto corrispondono ai bisogni dell'utente ? SI NO
- L'operatore è ben accetto ? SI NO
- L'anziano crea difficoltà nello svolgimento del lavoro ? SI NO

QUADERNO A CASA DELL'UTENTE

Il quaderno dell'informazione deve sempre rimanere a casa dell'utente e serve per :

- Consentire una verifica da parte dell'Assistente Sociale in caso di visita domiciliare
- Segnalare ad altri operatori(in caso di cambio ASA) eventuali problemi da tenere sotto controllo
- Per indicare il tipo di prestazione effettuata in base al progetto stabilito
- Non vanno mai inseriti dati che violino la privacy dell'utente e la sua sensibilità
- Comunque il quaderno non sostituisce lo scambio verbale o telefonico delle informazioni con il Responsabile
- Nota spese : quando si usano soldi
- Tutto in sintesi (delle giornate fatte)

Note e suggerimenti
Comune di riferimento

Firma Operatore

Firma Responsabile di Coordinamento

La scheda deve essere redatta dopo qualche settimana dall'operatore per valutare variazioni e cambiamenti.