



SANMICHELE COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento: marzo 2016

SAN MICHELE COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

1. Presentazione
2. Chi siamo, dove siamo
3. Principi fondamentali
4. A chi ci rivolgiamo
5. I nostri operatori
6. Servizi offerti
7. Diritti e doveri dei Clienti
8. Reclami
9. Risarcimenti
10. Standard di qualità dei servizi erogati

Allegato 1 – Modulo di reclamo

1. Presentazione

La San Michele Cooperativa Sociale 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 lanciare un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della sua 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 da una parte in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri, le modalità di erogazione e i fattori di qualità che la Cooperativa si impegna a garantire.

La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto in seguito descritto.

2. Chi siamo, dove siamo

Chi siamo

La San Michele Cooperativa Sociale è nata nel 1997, con lo scopo di alleviare la sofferenza e il disagio nelle fasce di popolazione più deboli e bisognose, quali anziani, bambini e disabili attraverso la gestione di servizi socio sanitari assistenziali ed educativi, e di creare e salvaguardare l'occupazione dei propri soci.

Nei primi anni si è sviluppata un'intensa collaborazione con l'ASL di Vigevano e con alcuni Comuni. Questo servizio, svolto in collaborazione con UVG (Unità Valutativa Geriatria) di Vigevano e Mortara, erogava assistenza domiciliare a persone con problemi di autonomia. Era rivolto a donne, uomini e disabili con diversi tipi di bisogno: economico, sociale, sanitario e psicologico. La presa in carico dell'utente veniva supportata dal servizio infermieristico dell'ASL e, se presente, dal nucleo familiare.

Questo lavoro ci ha dato la possibilità di qualificarci sul territorio nell'Assistenza domiciliare agli anziani e ai disabili. Nel 2003 con la nascita dei Voucher sociali è proseguita la nostra esperienza domiciliare che continua ancora oggi. Il Voucher sociale è un servizio erogato in regime di accreditamento con il Municipio capofila dei Piani di Zona e realizzato da personale ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) qualificato. Per accedere al servizio bisogna presentare domanda presso i servizi sociali del Comune capofila dei Piani di Zona e, ottenuto il Voucher sociale, il cittadino secondo la legge 328 del 2000, ha la possibilità di scegliere liberamente tra i soggetti accreditati (Cooperative sociali) l'erogatore del servizio.

Dall'inizio del 2004 lavoriamo con la "Fondazione Pietro e Eulalia Barbieri" presso la Casa di Riposo "Villa Eulalia" di Valle Lomellina, e presso "La Cittadella Sociale" di Pieve del Cairo, con personale ASA-OSS, Gestione Cucina e Gestione Lavanderia.

Nel 2008-2009 abbiamo collaborato con la "Fondazione Istituzioni Riunite" di Mede gestendo 2 nuclei operativi.

Dove siamo

La nostra Sede Legale si trova a Mede in V.le dei Mille, 52 mentre le Sedi Operative sono in Sant'Angelo Lomellina (PV), Via Gariboldi, 22 e in Cilavegna (PV), Via Carlo Marx, 101.

Recapiti telefonici 0384-55291 fax 0384-55244, indirizzo e-mail: coopsanmichele@gmail.com.

3. Principi fondamentali

- *Centralità della persona umana*: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità.
- *Uguaglianza*: questo principio si sostanzia nella consapevolezza che ogni cittadino utente ha una propria specificità culturale, una propria storia, una propria concezione dell'educazione e della salute ed un proprio livello di comprensione delle indicazioni e delle proposte effettuate dagli operatori dei servizi. Nell'agire quotidiano perciò, gli operatori della Cooperativa, sono guidati dal massimo rispetto e considerazione nei confronti delle opinioni del cittadino utente, e sono costantemente orientati a sviluppare la capacità di ascolto per costruire relazioni di comprensione e di fiducia.
- *Imparzialità e continuità*: svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.
- *Partecipazione*: garantiamo all'utente un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.
- *Diritto di scelta*: inteso come il diritto che ha il cittadino di rivolgersi all'Ente che ritiene più idoneo a rispondere ai suoi bisogni.
- *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 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*: è la "qualità di chi tiene in serbo qualcosa, per disporne all'occorrenza a favore di determinate persone o in vista di precisi scopi". 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.

4. A chi ci rivolgiamo

Cittadini, che pur essendo in condizioni di necessità, mantengono la capacità di acquistare direttamente le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare il bisogno individuale di benessere psico-fisico.

Strutture ed Enti Pubblici con cui collaboriamo e operiamo sul territorio, fornendo personale altamente qualificato e gestione equilibrata dei servizi.

5. I nostri operatori

Gli operatori basano il loro agire quotidiano sul valore della centralità della persona umana e si pongono l'obiettivo principale di raggiungere il massimo benessere psico-fisico dell'utente per mezzo di azioni educative mirate.

Disponibilità, flessibilità, creatività, capacità di dialogo e di ascolto, passione per il lavoro ed entusiasmo caratterizzano il loro agire quotidiano.

Gli operatori sono in possesso di adeguati titoli di studio e seguono costantemente percorsi formativi per aggiornarsi e specializzarsi.

La Cooperativa per i propri operatori applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative sociali in vigore.

Il regolamento interno, approvato dall'assemblea dei soci, ha lo scopo di disciplinare l'organizzazione del lavoro dei soci lavoratori ed è redatto ai sensi dell'art. 6 della Legge n. 142 del 3 aprile 2001.

I soci lavoratori sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali. Inoltre la Cooperativa si attiene alle norme previste dal Dlgs 196/2003 in attuazione del trattamento dei dati personali e sensibili.

I lavoratori della Cooperativa sono in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal Dlgs 626/94 in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro.

6. Servizi offerti

6.1. Area Anziani

La nostra esperienza nel campo degli interventi a favore del "cittadino anziano" coincide con la nostra stessa nascita come Cooperativa sociale. E' infatti del 1997 il primo servizio di assistenza domiciliare, al quale si sono affiancati, nel corso degli anni, molti altri interventi.

a) Assistenza domiciliare (Voucher sociali)

Cosa forniamo:

- Assistenza diretta alla persona e al nucleo familiare presso la sua abitazione per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana ed evitare l'istituzionalizzazione;
- 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.

Altre informazioni:

- I tempi di intervento vengono concordati con l'Utente;
- Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere feriale, festivo, diurno e/o notturno;
- Il Servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica (ASA).

b) Sostegno alla Persona

Cosa forniamo:

- Interventi di sostegno domiciliare per: attività di accompagnamento e compagnia, servizio di baby-sitter;
- Interventi di sostegno personale in situazioni di ricovero temporaneo in presidi sanitari o assistenziali;
- Interventi di animazione e socializzazione al di fuori dell'abitazione.

c) Cura della Persona

Cosa forniamo:

- Interventi a domicilio di podologo e/o parrucchiera;
- Lavaggio e stiratura biancheria personale a domicilio;
- Pulizia della casa;
- Preparazione pasti.

d) Prestazioni aggiuntive

Cosa forniamo:

- Servizio di Assistenza notturna (dalle ore 24.00 alle ore 07.00), rivolto a persone non autosufficienti;
- Agevolazioni particolari per i servizi di Trasporto e Telesoccorso;
- Spesa a domicilio: reperimento esercenti disponibili a consegnare la spesa a domicilio, ed eventualmente prenotazione e consegna diretta;
- Prestazioni fisioterapiche.

e) Assistenza in RSA

Cosa forniamo:

- Prestazioni infermieristiche;
- Prestazioni fisioterapiche;
- Assistenza alla persona con personale ASA / OSS (igiene intima e personale);
- Aiuto alla mobilizzazione;
- Igiene ambientale;
- Preparazione dei pasti;
- Aiuto nell'alimentazione;
- Aiuto all'animazione e per la fisioterapia.

6.2. Area Minori

Ogni minore, bambino o adolescente, è un universo di relazioni e rapporti, sogni e speranze, che vive nel presente e guarda al futuro. Per questo, nel nostro lavoro quotidiano con i minori, privilegiamo il fare. Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali,

coinvolgere attivamente le famiglie e favorire un'integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca.

a) Sostegno educativo domiciliare

Cosa offriamo:

- Supporto ai minori in età scolare in difficoltà con lo scopo di favorire l'apprendimento e l'integrazione;
- Il benessere fisico e psichico della persona;
- Vicinanza emotiva;
- Rinforzo;
- Motivazione;
- Autonomia personale;
- Apprendimento delle attività svolte;
- Sostegno alle famiglie.

b) Servizi di pre-post scuola

Cosa offriamo:

- Svolgimento compiti assegnati durante le lezioni scolastiche;
- Esperienze di comunicazione e socializzazione a livello di gruppo;
- Possibilità di confronto tra bambini di età diverse facendo rispettare le regole di convivenza;
- Occasioni di crescita dei bambini nel confronto e nel rispetto delle figure adulte, rappresentate dagli operatori e dal personale scolastico;
- Stimolazione della fantasia e creatività dei bambini, creando occasioni di crescita espressiva con attività ricreative e ludiche;

c) Organizzazione centri estivi

Cosa offriamo:

- Incontro preliminare con le famiglie per illustrare chi siamo e cosa facciamo;
- Stesura di un progetto ludico-educativo da seguire durante l'intero periodo di frequenza;
- Supporto nello svolgimento dei compiti scolastici (per bambini in età scolare);
- Laboratori creativi;
- Attività di giochi e sport;

d) Mense scolastiche

- Preparazione pasti;
- Distribuzione pasti.

7. Diritti e doveri dei Clienti

I Diritti

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed 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 riguardi rimangano segreti. E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute (diritto alla privacy D. lgs 196/2003).
- Il Cliente ha il diritto di esporre reclami al personale preposto che li esaminerà immediatamente e comunicherà l'esito al cliente.

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 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. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
- Il Cliente ha il dovere (per l'assistenza domiciliare) di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione. Inoltre deve tenere con massima cura gli ausili in uso che vengono consegnati.
- Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura.

8. 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 alla sede operativa della Cooperativa.

La Cooperativa si impegna a riferire all'utente, con la maggiore tempestività possibile e comunque non oltre i 15 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

La presente procedura è applicata ogni qual volta 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, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

I reclami possono essere di due forme:

- *Scritti*: 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 15 giorni dal reclamo stesso. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Committente;
- *Verbali*: In caso di reclamo verbale, il Responsabile della Cooperativa ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

9. 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 cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti alla voce "reclami".

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.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa fornitrice, il Cliente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile tecnico del Servizio.

10. Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la Cooperativa svolge periodicamente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni con gli utenti e/o i loro familiari.

MODULO RECLAMO

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Data: _____

Firma _____