

# CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

## Indice.

<a href="#">DOVE RAGGIUNGERCI</a> .....	2
<a href="#">CHI SIAMO</a> .....	2
<a href="#">I NOSTRI CLIENTI</a> .....	3
<a href="#">PRINCIPI FONDAMENTALI</a> .....	3
<a href="#">SERVIZI OFFERTI</a> .....	4
<a href="#">DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE</a> .....	8
<a href="#">COME RECLAMARE</a> .....	8
<a href="#">RISARCIMENTI</a> .....	8
<a href="#">LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ</a> .....	9
<a href="#">1. strumenti di valutazione della qualità percepita</a> .....	9
<a href="#">2. standard di qualità</a> .....	10
<a href="#">3. griglia degli standard di qualità</a> .....	11

## **Dove raggiungerci**

Cooperativa sociale Prendersi cura  
Via S.no La Franca, 89  
90127 Palermo  
tel.091 6169151

Orario ricevimento:

lunedì-venerdì 09,00/13,00

i pomeriggi dal lunedì al venerdì su appuntamento

## **Chi siamo**

La Cooperativa Sociale Prendersi cura è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), costituita nel 2003.

Essa ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane sofferenti, malati, malati terminali, persone portatrici di disabilità psicofisiche.

La Cooperativa a come fine la progettazione e gestione dei servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini .

## I nostri Clienti

- • Cittadini, che pur essendo in condizioni di difficoltà mantengono la capacità di acquistare direttamente, presso la nostra sede, le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare il bisogno individuato.

### *Gli operatori della Cooperativa sociale Prendersi cura nella loro attività quotidiana perseguono:*

1. il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
2. la tutela del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;
3. l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
4. la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

## Principi fondamentali

**Uguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa sociale Prendersi cura guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

**Imparzialità e continuità:** la Cooperativa sociale Prendersi cura svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

**Diritto di scelta:** compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa sociale Prendersi cura s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

**Partecipazione:** la Cooperativa sociale Prendersi cura al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

**Efficienza ed efficacia:** l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Cooperativa sociale Prendersi cura s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

**Riservatezza:** è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità". Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

## Servizi offerti

Assistenza Domiciliare di base:

<b>COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE</b>	Interventi di aiuto alla persona o al nucleo presso la sua abitazione per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana. Le prestazioni consistono in: 1. Assistenza diretta alla persona. 2. Aiuto nell'igiene della persona. 3. Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno. 4. Aiuto per gli acquisti. 5. Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio. 6. Aiuto domestico. 7. Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche.
<b>CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE</b>	• • Tutti i Cittadini che decidono di avere un servizio privato di qualità ,di costanza e che tenga conto dell'aspetto economico rapportandolo al contesto sociale del territorio in cui opera.
<b>DURATA</b>	In base al progetto individualizzato.
<b>COME SI OTTIENE</b>	• • Su specifica richiesta fatta al nostro responsabile dell'assistenza domiciliare; • • Accesso diretto alla sede della cooperativa..
<b>DECORRENZA</b>	• • Immediatamente dopo la richiesta.
<b>NOTIZIE UTILI</b>	La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate. Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere feriale, festivo, diurno e/o notturno. Il Servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.

## Assistenza Domiciliare infermieristica:

<b>COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE</b>	<p>Interventi sanitari infermieristici alla persona o al nucleo presso la sua abitazione per favorire il mantenimento o il recupero della salute.</p> <p>Le prestazioni consistono in:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Assistenza diretta alla persona.</li><li>2. Piano d'assistenza individualizzato.</li><li>3. Prelievi ematici su prescrizione medica.</li><li>4. Terapia endovenosa, intramuscolare, sottocutanea su prescrizione medica.</li><li>5. Prevenzione e cura delle lesioni da decubito.</li><li>6. Cateterismo vescicale e sua gestione.</li><li>7. Prestazioni infermieristiche in genere.</li></ol>
<b>CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Tutti i Cittadini che decidono di avere un servizio privato di qualità ,di costanza e che tenga conto dell'aspetto economico rapportandolo al contesto sociale del territorio in cui opera.</li></ul>
<b>DURATA</b>	In base al piano d'assistenza individualizzato.
<b>COME SI OTTIENE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Su specifica richiesta fatta al nostro responsabile dell'assistenza infermieristica;</li><li>• • Accesso diretto alla sede della cooperativa..</li></ul>
<b>DECORRENZA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Immediatamente dopo la richiesta.</li></ul>
<b>NOTIZIE UTILI</b>	<p>La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino, con il medico di fiducia in base alle esigenze individuate.</p> <p>Il servizio di Assistenza infermieristica può essere feriale, festivo, diurno e/o notturno.</p> <p>Il Servizio viene svolto da personale in possesso di laurea in scienze infermieristiche o di diplomi equipollenti.</p>

## Sostegno alla Persona

<b>COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 1. Ritiro e consegna pasti a domicilio o fornitura ticket ristorante.</li><li>2. 2. Interventi di pulizia e di manutenzione dell'alloggio: servizio colf, sgombero di locali, piccole manutenzioni.</li><li>3. 3. Interventi non professionali di sostegno domiciliare per: attività di accompagnamento e compagnia, servizio di baby-sitter.</li><li>4. 4. Interventi non professionali di sostegno personale in situazioni di ricovero temporaneo in presidi sanitari o assistenziali.</li><li>5. 5. Interventi di animazione e socializzazione al di fuori dell'abitazione.</li><li>6. 6. Servizio di Teleassistenza-Telesoccorso e di Telefonia Sociale.</li></ol>
<b>CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Tutti i Cittadini che decidono di avere un servizio privato di qualità ,di costanza e che tenga conto dell'aspetto economico rapportandolo al contesto sociale del territorio in cui opera.</li></ul>
<b>DURATA</b>	In base al progetto individualizzato, per un periodo variabile da 6 mesi ad 1 anno, previa verifica dell'andamento del programma.
<b>COME SI OTTIENE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Accesso diretto alla sede della cooperativa..</li></ul>
<b>DECORRENZA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Entro 5 giorni dalla stipula del contratto.</li><li>• • Per le richieste del buono servizio la stipula del contratto avviene a seguito dell'approvazione da parte del CISAP.</li></ul>
<b>NOTIZIE UTILI</b>	La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate.

## Cura della Persona

<b>COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1. Interventi a domicilio di podologo e/o parrucchiera.</li> <li>2. 2. Lavaggio e stiratura biancheria personale e della casa a domicilio e esterna.</li> </ol>
<b>CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• • Tutti i Cittadini che già usufruiscono del servizio di Assistenza Domiciliare o di altri servizi aggiuntivi forniti dalla Cooperativa.</li> </ul>
<b>COME SI OTTIENE</b>	Richiesta dell'interessato o dei suoi familiari al Responsabile .

## Prestazioni aggiuntive

<b>COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pronto intervento educativo domiciliare o sul territorio, rivolto a minori e portatori di handicap.</li> <li>2. Sportello Cliente per il disbrigo di pratiche semplici.</li> <li>3. Servizio di Assistenza notturna (dalle ore 24,00 alle ore 07,00), svolto da personale non qualificato, rivolto a persone non autosufficienti.</li> <li>4. Spesa a domicilio: reperimento esercenti disponibili a consegnare la spesa a domicilio, ed eventualmente prenotazione e consegna diretta.</li> <li>5. Reperimento artigiani qualificati per manutenzioni domestiche (idraulici, elettricisti, tecnici per la riparazione di elettrodomestici).</li> <li>6. Interventi di sanificazione dell'appartamento.</li> <li>7. Organizzazione gite, comprensive di operatore e trasporto.</li> <li>8. Servizio trasporti.</li> </ol>
<b>CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• • Tutti i Cittadini.</li> </ul>
<b>COME SI OTTIENE</b>	Accesso diretto alla sede della cooperativa.
<b>NOTIZIE UTILI</b>	<p>La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate.</p> <p>Per l'erogazione di alcune prestazioni, la cooperativa si avvale della collaborazione di Associazioni presenti sul territorio.</p>

## **Diritti e doveri del Cliente**

### **I DIRITTI:**

- 1. 1.** Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2. 2.** Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- 3. 3.** Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- 4. 4.** Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- 5. 5.** Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- 6. 6.** Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto dandone comunicazione ai Responsabili dell'Agenzia con preavviso di 7 giorni.

### **I DOVERI:**

- 1. 1.** Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- 2. 2.** 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.
- 3. 3.** 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.
- 4. 4.** Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.
- 5. 5.** Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura.

## **Come reclamare**

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.

Presso la cooperativa sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

- • scritti;
- • verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile della cooperativa.

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 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro.

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.

## La misurazione della qualità

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

### 1. 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, anche noto come *customer satisfaction*. 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 disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che la nostra Cooperativa adotta è il *manuale di autovalutazione* dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere

professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

## 2. STANDARD DI QUALITÀ

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

1. 1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio(1-10);
2. 2. aspetti strutturali (11-12);
3. 3. aspetti relazionali (13-20).

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso. Nella nostra Carta gli indicatori sono espressi:

- • nei punti da 20 a 27, attraverso la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione del Cliente e la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione degli Operatori (es.: per ottenere il grado di ascolto si sommano i punteggi ottenuti dal questionario e li si divide per il numero di persone che hanno risposto);

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di stanze singole presenti nel complesso dei Gruppi Appartamento, eseguiamo la seguente operazione: numero totale camere da letto singole, diviso numero totale delle camere da letto.

- • nella nostra Carta gli indici sono presenti nei punti che vanno dall'1 al 19.

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

### 3. GRIGLIA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

aspetti connessi alle caratteristiche del servizio

1	Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
	Totale mensile degli interventi attivati
2	Totale mensile di ritardi sugli interventi
	Totale mensile degli interventi
3	Totale personale che usa il cartellino identificativo
	Totale personale
4	Totale annuo interventi privati
	Totale annuo interventi
5	Totale annuo reclami ricevuti
	Totale annuo reclami evasi
6	Totale mensile reclami sui pasti consegnati
	Totale mensile pasti consegnati
7	Totale annuo ore riunione d'équipe
	Totale annuo ore erogate
8	Totale annuo ore formazione
	Totale annuo ore erogate
9	Totale annuo ore supervisione
	Totale annuo ore erogate
10	Totale annuo Operatori stabili
	Totale annuo Operatori

aspetti strutturali

11	Totale automezzi in dotazione al Servizio
	Totale degli Operatori
12	Totale auto
	Totale annuo controlli di manutenzione

aspetti relazionali

1. customer satisfaction

13	Grado d'ascolto
14	Grado di cortesia
15	Grado di comprensione dei bisogni
16	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

2. job satisfaction

17	Grado d'ascolto
18	Grado di cortesia
19	Grado di comprensione dei bisogni
20	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori