



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**



**COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI**

**VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI**

**C.F. / P.IVA 11065670157**

**Tel. 0371/940500 – Fax. 0371/940590**

e-mail: [servizidomiciliari@ilmosaicoservizi.it](mailto:servizidomiciliari@ilmosaicoservizi.it)

Pec: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it)



# CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

## INDICE

### 1 CHI SIAMO

1.1	PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE "IL MOSAICO SERVIZI" .....	4
1.2	PRINCIPI GUIDA E OBIETTIVI .....	4
1.3	CERTIFICAZIONE DI QUALITA' .....	5

### 2 S.A.D/S.A.D.H.

2.1	CARATTERISTICHE E FINALITA' DEL SERVIZIO .....	5
2.2	DESTINATARI DEL SERVIZIO .....	5
2.3	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO .....	5
2.4	LA TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI RESE .....	5
2.5	MODALITA' ORGANIZZATIVE .....	6
2.6	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	6
2.7	AMBITI TERRITORIALI DI INTERVENTO	
2.8	ORARI	7

### 3 INFORMAZIONI

3.1	NORME ETICHE DEGLI OPERATORI.....	7
3.2	TUTELA DELLA PRIVACY .....	8
3.3	SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI .....	8
3.4	INFORMAZIONI.....	8
3.5	INFORMATIVA A CLIENTI/UTENTI .....	8

*Allegato 1: modulo segnalazioni reclamo, suggerimenti, apprezzamenti*



## **CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH**

**MOD 120**

Gentile Signora/e,

questo documento informativo rappresenta la “Carta dei Servizi” del Servizio di Assistenza Domiciliare a favore delle persone anziane (S.A.D) e delle persone con disabilità (S.A.D.H.) offerto dalla Cooperativa “Il Mosaico Servizi”.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che la Cooperativa persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile a Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all’interno della nostra organizzazione; La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi, la nostra Cooperativa farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirle prestazioni assistenziali mirate.

Ringraziandola per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, ragguagliandola su quanto concerne l’erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare.

Il Presidente  
Lucrezia Greco



## CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

### 1. CHI SIAMO

#### Presentazione della Cooperativa Sociale “Il Mosaico Servizi”

La cooperativa “Il Mosaico”, sorge nel 1987 per volontà dell’Associazione Lodigiana Amici degli Handicappati di Lodi, con l’intento di facilitare sbocchi lavorativo-occupazionali e possibilità di recupero per persone disabili.

In particolare, gestisce tre C.D.D., un Centro Socio Educativo, due comunità Socio Sanitarie, un Servizio di formazione all’autonomia, una comunità socio assistenziale, il servizio di Assistenza educativa scolastica; progetti di autonomia abitativa rivolta a persone disabili.

Nell’area anziani gestisce il servizio di Assistenza domiciliare (SAD) e servizi di Cure Domiciliari con personale sanitario (C-DOM) rivolti a cittadini della provincia di Lodi e nel comune di San Colombano al Lambro, numerosi servizi per l’infanzia tra i quali 3 asili nido, 4 scuole dell’infanzia, 1 spazio gioco e molti altri servizi a supporto dei minori e della famiglia anche in situazione di disagio.

La cooperativa gestisce da anni insieme ad ASST progetti innovativi che offrono possibilità di socializzazione, di reinserimento sociale e, laddove possibile, di inserimento lavorativo a persone con patologia psichiatrica, nonché un progetto di interventi a supporto dell’autonomia anch’esso rivolto a soggetti con disagio mentale.

Attenzione specifica è rivolta ai percorsi di inserimento lavorativo con l’obiettivo di avviare processi che permettono anche a persone in stato di disagio di realizzarsi nell’inserimento sociale e lavorativo e di poter accrescere la loro qualificazione professionale e culturale.

Dal settembre 2018 è attivo presso i CDD un progetto di alternanza con la Scuola Secondaria di secondo grado rivolto a minori di 18 anni.

#### Principi guida e obiettivi

Nel pieno rispetto dei valori che informano la più generale attività della cooperativa, gli specialisti svolgono il loro lavoro secondo i seguenti principi:

➤ **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone, ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri interventi, che sono imperniati su principi di ascolto, accoglienza e rispetto.

➤ **Solidarietà**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone in un’ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

“Il Mosaico Servizi” si pone come obiettivo prioritario il **raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti**, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché i lavoratori della Cooperativa.

Nello specifico si impegna:

- ▲ a soddisfare i bisogni assistenziali dell’utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti

- ▲ ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, circa le modalità di erogazione dei servizi
- ▲ nel ricercare il benessere dei propri lavoratori
- ▲ a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello
- ▲ a mantenere un sistema di qualità ISO 9001, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità

### **1.3 Certificazione di qualità**

Nel 2005 la Cooperativa Sociale "Il Mosaico Servizi" ha conseguito la **Certificazione del Sistema Qualità Aziendale** secondo la norma **UNI EN ISO 9001**. Attualmente certificata in accordo con la norma 9001 del 2015.

Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno dei servizi della cooperativa e nei servizi domiciliari lavorano seguendo procedure predefinite che assicurano elevati standard gestionali.

## **2. S.A.D/S.A.D.H.**

### **2.1 Caratteristiche e finalità del servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD/SADH) è volto a dare risposte di tipo sociale, con lo scopo di mantenere nel proprio domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impovertimento relazionale che la non autosufficienza può indurre e di evitare, per quanto possibile l'inserimento in RSA. Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, allontanando o evitando forme di istituzionalizzazione, mantenendo e valorizzando le potenzialità cognitive, relazionali, psico-fisiche e di autonomia dei soggetti beneficiari.

### **2.2 Destinatari del servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare si rivolge a persone anziane e disabili, a cittadini parzialmente o non autosufficienti che si trovano nella necessità di avere aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla vita di relazione, al disbrigo di pratiche e al governo della casa.

### **2.3 Modalità di accesso al servizio**

L'utente o i suoi familiari quando si trovano in situazione di bisogno si rivolgono al servizio sociale del proprio comune di residenza.

L'assistente sociale comunale, effettua la valutazione multidimensionale, e propone all'utente/familiari un piano di assistenza; l'utente ha, quindi, la possibilità di scegliere l'Ente erogatore accreditato di proprio gradimento.

#### **2.4 La tipologia delle prestazioni rese**

Il servizio è garantito con ausiliari socioassistenziale, che sono in possesso di idonea qualifica e profilo professionale.

Le tipologie di prestazioni sono le seguenti:

- Prestazioni volte alla cura della persona
- Prestazioni igieniche-sanitarie
- Azioni di mobilitazione, deambulazione, assistenza negli spostamenti
- Nutrizione
- Aiuto per il governo della casa
- Autonomia sociale
- Interventi di carattere educativo-sociale, segretariato, sorveglianza

#### **2.5 Modalità organizzativa**

La presa in carico del servizio avviene tramite richiesta da parte del committente (Ufficio di Piano, Aziende, Comuni della Provincia di Lodi) che invia comunicazione alla Cooperativa. Il coordinatore, ricevuta la richiesta di attivazione, avvia la procedura per la presa in carico dell'utente.

Il coordinatore, ricevuto il Progetto Personalizzato di Assistenza, contatterà l'A.S. per declinare le necessità specifiche e la situazione particolare del nuovo utente. A seguito di queste informazioni il coordinatore individuerà l'operatore più adeguato per formazione, esperienza e attitudine rispetto al servizio e pianificherà le attività; quindi comunicherà con l'utente ovvero con i familiari e concorderà tempi e modalità per iniziare il servizio.

Dopo il primo intervento l'operatore (che durante il servizio dovrà sempre indossare il tesserino di riconoscimento) contatterà il coordinatore per confermare il buon avvio del servizio o per aggiornare la situazione dell'utente o dell'ambiente, rispetto a come riportata nel PPA. Qualora, nel corso del servizio, l'operatore rilevasse modifiche nello stato dell'utente o dell'ambiente, rispetto alla situazione iniziale delineata, ne darà comunicazione tempestiva al coordinatore che riferirà all'A.S. di riferimento.

Dal punto di vista organizzativo il territorio in cui verrà realizzato il servizio sarà suddiviso dal coordinatore in zone: questo permetterà agli utenti di conoscere preventivamente 2/3 operatori della cooperativa che ruoteranno sul loro servizio nel caso di sostituzioni (diminuendo quindi il loro disagio) e permetterà alla cooperativa di poter gestire le assenze degli operatori attivando sostituzioni con persone già conosciute e informate sui casi. La sostituzione verrà comunicata immediatamente all'utente/familiare. Ogni cambiamento che si renda necessario rispetto al piano operativo sarà condiviso e concordato con il Committente.

#### **2.6 Rilevazione della soddisfazione del cliente**

Il coordinatore SAD/SADH verifica l'andamento del servizio con gli utenti. Il controllo avviene normalmente a campione, almeno 3 chiamate al mese.

Il monitoraggio verifica:

- la puntualità



## CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

- il rispetto dei compiti assegnati
- il rapporto con l'utenza
- la qualità delle prestazioni

Ogni comunicazione con l'utenza, committenti e operatori viene registrata sul registro chiamate. Annualmente viene somministrato il questionario di valutazione in cui può esprimere la propria opinione circa il servizio che gli è stato fornito. La rielaborazione dei questionari è per l'équipe del servizio un importante momento di autovalutazione e di confronto circa la qualità delle prestazioni fornite.

### 2.7 Ambiti territoriali di intervento

La cooperativa Il Mosaico Servizi gestisce il servizio SAD/SADH in tutta la Provincia di Lodi e nel Comune di San Colombano al Lambro.

### 2.8 Contatti

La sede di riferimento, contattabile a mezzo:

tel. al n. 0371/940501

fax 0371/940590

mail: [servizidomiciliari@ilmosaicoservizi.it](mailto:servizidomiciliari@ilmosaicoservizi.it)

pec: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it)

Numero di cellulare del coordinatore 3486117674, a disposizione per gli utenti e gli operatori.

### ORARI DELLA SEGRETERIA:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.00.

### ORARI DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.

Su richiesta e/o per particolari necessità, il servizio sarà garantito anche nelle giornate di sabato, domenica e giorni festivi dalle 7.30 alle 12.30.

## CAP.3 INFORMAZIONI

### 3.1 Norme etiche degli operatori

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.



## CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

### 3.2 Tutela della privacy

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dalle norme vigenti.

Al momento della presa in carico/primo accesso, verrà fornita completa informativa (allegata alla presente Carta dei Servizi) ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

### 3.3 Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

In particolare, le **segnalazioni ed i reclami** devono essere presentati al coordinatore del servizio, in forma scritta o tramite fax o e-mail; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

### 3.4 Informazioni

Per quanto attiene la richiesta di **informazioni** da parte dell'utente o dei familiari, gli operatori interessati all'erogazione del servizio provvedono a fornire le risposte attinenti le modalità di erogazione al servizio precisandone orari, n. di accessi, persone di riferimento in caso di necessità.

Allegati:

- 1- Modulo 118 "Dichiarazione ricevuta Carta dei Servizi"
- 2- Modulo 144 "Segnalazione, reclami, apprezzamenti, suggerimenti"