



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

Pec: 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

1. CHI SIAMO

Presentazione della Cooperativa Sociale “Il Mosaico Servizi”

La cooperativa “il Mosaico Servizi”, 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. Dopo i primi anni di attività, il Mosaico, seguendo le disposizioni della legge n. 381/91, “*Disciplina delle Cooperative Sociali*” si articola in due cooperative: accanto alla cooperativa “Il Mosaico Lavoro” nasce così, nel 1993, la cooperativa “Il Mosaico Servizi”. Nel corso degli anni la cooperativa ha avviato numerosi e differenziati servizi rivolti a diverse tipologie di utenza: persone disabili, malati psichiatrici, minori, anziani e stranieri. In particolare, a favore degli anziani, eroga servizi di Assistenza Domiciliare (SAD), di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) in tutta la Provincia di Lodi e il servizio di consegna pasti nel Comune di Codogno e nel Comune di Lodi. Nel 2017 è stata realizzata la fusione per incorporazione della Cooperativa Sol.I. e della Cooperativa Il Mosaico Lavoro all’interno della Cooperativa Il Mosaico Servizi, a seguito di un lungo percorso che ha visto le 3 cooperative sociali collaborare in modo sempre più sinergico condividendo quotidianamente valori, obiettivi e strategie di lavoro. Attualmente la cooperativa Il Mosaico Servizi è quindi una cooperativa di tipo misto, A e B

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



CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

- ▲ 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 2008.

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 socio assistenziale, che sono in possesso di idonea qualifica e profilo professionale.

Le tipologie di prestazioni sono le seguenti:



CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

- 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, CEAD, 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 concorda 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 puntualmente le prestazioni degli operatori mediante comunicazione con gli utenti e registrazione su apposita scheda di monitoraggio. Il controllo avviene normalmente a campione (3 chiamate al mese, uno per ogni distretto) mentre in casi definiti sulle totalità delle prestazioni. Il monitoraggio verifica:

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



CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

Ogni comunicazione sia con l'utente, che con i professionisti, che con il committente, viene registrata sul registro chiamate.

Durante il primo accesso, inoltre, viene consegnato all'utente un questionario di valutazione in cui può esprimere la propria opinione circa il servizio che gli è stato fornito. Il questionario compilato viene ritirato e archiviato al termine del progetto assistenziale. 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

2.8 Orari

La sede di riferimento, contattabile a mezzo:

tel. al n. 0371/940501

fax 0371/940590

mail: servizidomiciliari@ilmosaicoservizi.it

mosaico_servizi@legalmail.it

osserverà i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17. Oltre gli orari di apertura è attiva la segreteria telefonica.

ORARI DELLA SEGRETERIA:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.00; oltre gli orari di apertura della segreteria è attiva la segreteria telefonica

ORARI DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00

Sabato e domenica dalle 7.30 alle 12.30

In caso di richiesta il servizio potrà essere attivato anche dalle 18.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì, dalle 12.00 alle 18.00 il sabato e dalle 8.00 alle 12.00 la domenica.

Dal lunedì alla domenica dalle 9 alle 18, è attiva la reperibilità telefonica al seguente numero: 348/117674.

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.

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 dal D.Lgs. 196/2003.



CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi), ai sensi del citato D. Lgs.196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Legale Rappresentante, Sig.ra Lucrezia Greco.

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.

3.5 Informativa ai Clienti/Utenti

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.

ai sensi del D. Lgs. 30.06.03 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"-, La informiamo che i dati personali Suoi e dei Suoi familiari acquisiti nell'ambito della nostra attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività de Il Mosaico Servizi.

Per trattamento dei dati si intende qualunque operazione, effettuata anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernente la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

I dati saranno trattati con il supporto di mezzi informatici, telematici e cartacei per la gestione dei rapporti tra la struttura e gli Enti preposti al controllo della stessa ed eventualmente con gli Istituti di Credito, e con collaboratori o imprese di servizi esterni.

Essendo tale conferimento dei dati doveroso, l'eventuale rifiuto può compromettere il lavoro della struttura. Tutti i dati predetti verranno conservati anche dopo la cessazione del rapporto per tutti gli adempimenti necessari a definire ogni pratica a Suo carico.

Titolare dei dati

Il Titolare (del trattamento) dei dati è "Il Mosaico Servizi" con sede in Via Agostino da Lodi 9 nella persona della Sig.ra Lucrezia Greco; i nominativi dei responsabili sono conoscibili per il tramite di semplice richiesta al Legale Rappresentante della Società.

La informiamo, inoltre, che ogni interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 della Legge sopra citata, che di seguito riassumiamo:



CARTA DEI SERVIZI SAD/SADH

MOD 120

1. conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati
2. essere informato circa le finalità e le modalità del trattamento
3. essere informato in merito ai dati del Legale Rappresentante del Titolare dei dati, dei Responsabili del Trattamento dei dati e del rappresentante designato e circa le finalità su cui il trattamento si basa
4. essere informato in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati
5. ottenere dal Titolare dei dati l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati
6. ottenere dal Titolare dei dati la cancellazione e la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono raccolti e/o successivamente trattati
7. opporsi, in tutto o in parte, per legittimi motivi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

Per quanto sopra descritto, ed in ottemperanza alle prescrizioni di legge, si chiede di formulare in calce, con l'apposizione di firma e data, esplicito consenso.

Distinti saluti.

Il sottoscritto dichiara di avere preso visione della carta dei servizi del servizio SAD/SADH erogato dalla Cooperativa sociale Il Mosaico Servizi.

Data

Firma

Allegato 1: modulo segnalazioni reclamo, suggerimento, apprezzamento

Alla coordinatrice del servizio

