

**SERVIZIO DI
ASSISTENZA
DOMICILIARE**

**CARTA
DEI
SERVIZI**



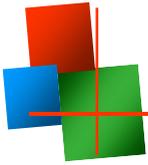
SERENA
Società Cooperativa Sociale Onlus



GIROGIROTONDO
Società Cooperativa Sociale Onlus

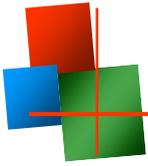
EDIZIONE 2017

VALIDITÀ ANNUALE



Indice

Premessa	pag. 4
Presentazione	pag. 5
1. I VALORI FONDAMENTALI	pag. 7
2. I SERVIZI	pag. 9
2.1 Mission e Vision	pag. 9
2.2 Riferimenti normativi	pag. 12
2.3 Descrizione dei servizi	pag. 13
2.4 Giorni e orari di attivazione dei servizi	pag. 17
2.5 Personale	pag. 18
3. L'ACCESSO AL SERVIZIO	pag. 18
3.1 Criteri di accesso	pag. 18
3.2 Modalità di accesso	pag. 19
3.3 Condizioni per l'ammissione	pag. 20
3.4 Accreditemento	pag. 20
3.5 Costi e modalità di pagamento	pag. 20
4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	pag. 22
4.1 Diritti dell'utente	pag. 22
4.2 Doveri dell'utente	pag. 22
5. RAPPORTI CON L'UTENTE	pag. 24
5.1 L'ascolto dell'utente	pag. 24
5.2 La valutazione del servizio	pag. 24
5.3 Suggerimenti, reclami	pag. 25
5.4 Risarcimento dei danni	pag. 25
5.5 Tutela dei dati personali	pag. 26
6. IMPEGNI	pag. 27
6.1 Standard e impegni di qualità	pag. 28
7. INFORMAZIONI UTILI	pag. 29
7.1 I recapiti e gli orari	pag. 29
<i>Modulo Reclami</i>	



Premessa

Questa “Carta dei Servizi” descrive i servizi offerti dal Servizio di Assistenza Domiciliare relativo ai Comuni del Distretto Sud Est di Ferrara, gestito dall’Associazione Temporanea di Imprese (ATI) costituita da SERENA Società Cooperativa sociale ONLUS di Ferrara e GIROGIROTONDO Società Cooperativa sociale ONLUS di Comacchio.

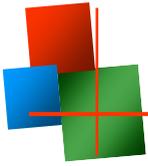
Servizi offerti

- * **Servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale rivolto a persone non autosufficienti**
- * **Servizio di assistenza domiciliare socio educativa rivolto a persone disabili non autosufficienti**
- * **Servizio socio-educativo rivolto a famiglie e minori in situazioni di disagio sociale**

La Carta dei Servizi rappresenta per le Cooperative uno strumento per comunicare agli utenti, alle loro famiglie, ai committenti e all’intera comunità, gli impegni assunti per garantire la qualità del servizio, in un’ottica di costruzione partecipata del servizio stesso.

La Carta dei Servizi, infatti, mette l’utente nelle condizioni di conoscere il servizio attraverso una chiara e precisa informazione sul tipo di prestazioni erogate, sulle modalità di accesso, sulle risorse messe a disposizione; facilita la consapevolezza e l’esercizio dei suoi diritti-doveri, esplicitando chiaramente le regole da osservare, i livelli di qualità previsti, le modalità attraverso cui esprimere le valutazioni sul servizio.

Attraverso la Carta dei Servizi, quindi, Cooperativa SERENA e Cooperativa GIROGIROTONDO intendono instaurare con l’utente un patto dinamico, non statico, offrendo opportunità di interazione e di controllo sul proprio operato, con l’obiettivo di migliorare continuamente la qualità del servizio.



Presentazione

SERENA è una cooperativa sociale di tipo A con sede a Ferrara che dal 1986 si occupa della gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi rivolti a disabili, minori e anziani.

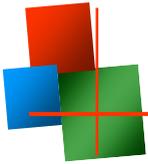
GIROGIROTONDO è una cooperativa sociale di tipo A con sede a Comacchio che dal 1997 si occupa della gestione di servizi educativi e socio-assistenziali dedicati a minori, disabili e anziani. Dal 2010 la Cooperativa divenuta è anche di tipo B allo scopo di coniugare l'inserimento lavorativo con quello del recupero sociale di persone in situazione di handicap o di svantaggio.

Nel corso degli anni le Cooperative hanno cercato di contribuire fattivamente alla costruzione di servizi utili al miglioramento della qualità della vita delle proprie comunità. La prospettiva è sempre stata quella di impegnare risorse ed energie in professionalità, ricerca e innovazione, per assicurare interventi personalizzati, rispondenti all'evolversi dei bisogni delle persone e alla crescente domanda di qualità.

Le Cooperative operano su tutto il territorio della provincia di Ferrara; la profonda conoscenza delle diverse realtà provinciali ha consentito loro di sviluppare costanti collegamenti di rete con gli Enti Pubblici e Privati presenti, con i quali collaborano per la realizzazione di una efficiente rete dei servizi locali di tipo domiciliare, semiresidenziale e residenziale.

Le Cooperative da molti anni collaborano con l'Azienda USL di Ferrara nella erogazione di interventi educativi e socio assistenziali domiciliari per disabili e minori in situazione di svantaggio sociale.

Per continuare la gestione dei medesimi servizi in regime di accreditamento, introdotto dalla Regione Emilia Romagna con DGR 514/2009, le Cooperative hanno deciso di costituirsi in ATI,

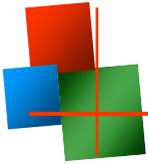


individuando Cooperativa SERENA quale capogruppo, ampliando così la collaborazione che le lega ormai da diversi anni e che consente di integrare le rispettive esperienze e competenze per assicurare servizi improntati ad alti livelli di qualità.

A tal proposito, va ricordato che sia Cooperativa SERENA che Cooperativa GIROGIROTONDO sono certificate secondo le norme del Sistema Qualità ISO 9001:2015.

I principi che connotano la loro politica della qualità e che caratterizzeranno anche la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare, sono incentrati:

- 1) sulla valorizzazione e sulla crescita del personale assegnato ai servizi garantendo equità di trattamento, il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e la formazione professionale permanente;
- 2) sull'attenzione alle richieste provenienti dagli enti pubblici committenti assicurando l'osservanza dei requisiti e dei vincoli normativi, la trasparenza e la flessibilità necessarie allo sviluppo dei servizi;
- 3) sull'attenzione al rapporto con l'utente attribuendo valore alla sua soddisfazione e alla sua collaborazione per il miglioramento costante dei servizi.



1. I VALORI FONDAMENTALI

I servizi realizzati dall'ATI SERENA/GIROGIROTONDO, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con gli utenti, si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

Eguaglianza e Imparzialità

L'ATI SERENA/GIROGIROTONDO osserva il principio di eguaglianza per tutti gli utenti a parità di bisogno, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre, viene garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psico fisiche e socio economiche, dalla cultura e dalla religione.

Nei confronti degli utenti i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

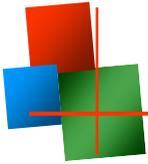
Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in alcun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Inoltre, deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita, delle credenze sociali, culturali e religiose.

Gli operatori devono mettere in condizione la persona assistita di esprimere i propri bisogni offrendo la massima riservatezza sulle notizie apprese e sapendo distinguere ciò che va mantenuto riservato da ciò che è necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Diritto di scelta

Gli utenti possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. Essi hanno, inoltre, diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.



Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dalle Cooperative e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi degli operatori e dei responsabili e i tempi di esecuzione.

Partecipazione e Informazione

La partecipazione dell'utente al servizio è garantita attraverso una corretta e trasparente informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio. Gli utenti possono manifestare la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il servizio.

Efficienza ed Efficacia

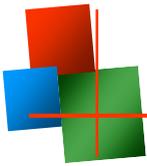
L'ATI SERENA/GIROGIROTONDO si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi di funzionali soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, adottando le misure adatte a soddisfare in modo idoneo le esigenze del servizio, garantendo il costante aggiornamento professionale del personale.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale ed educativo dell'utente ed alla disponibilità del servizio. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà del gestore, fatto salvo quanto sopra, l'ATI SERENA/GIROGIROTONDO si impegna a limitare al massimo i possibili disagi. Per assicurare la sicurezza degli utenti e degli operatori, gli stessi indossano il tesserino di riconoscimento ben visibile, in caso di servizi assistenziali la divisa di lavoro e i dispositivi di protezione.

L'utente riceve un'assistenza qualificata da parte di personale professionalmente preparato e affidabile.



2. I SERVIZI

L'ATI, per rispondere alle esigenze di diverse tipologie di utenza, è in grado di effettuare:

- ⇒ servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale rivolto a persone non autosufficienti
- ⇒ servizio di assistenza domiciliare socio educativa rivolto a persone disabili non autosufficienti
- ⇒ servizio socio-educativo rivolto a famiglie e minori in situazioni di disagio sociale.

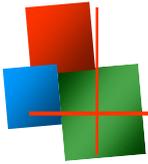
2.1 Mission e Vision

Servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale

- * Mission:
- * assicurare il benessere psicofisico della persona, mantenendo e sviluppando le autonomie residue;
- * favorire la permanenza della persona, in modo sicuro e protetto, nella propria casa e nel proprio ambiente di vita;
- * coniugare la permanenza al domicilio con il diritto delle persone che svolgono le attività di cura, familiari e/o assistenti familiari, ad una qualità di vita sostenibile;
- * salvaguardare l'unità del nucleo familiare contenendo il ricorso all'istituzionalizzazione;
- * favorire la dimissione tempestiva dall'ospedale attraverso progetti che garantiscano una continuità di cura e assistenza;
- * contrastare il rischio di isolamento sociale attraverso il coinvolgimento delle risorse territoriali;
- * prevedere soluzioni in grado di facilitare l'accesso ai servizi e alle opportunità.

Vision:

il servizio ha come priorità la promozione ed il sostegno della qualità della vita per coloro che non dispongono, in via temporanea o permanente, della capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stessi, coerentemente al Progetto Assistenziale Individualizzato.



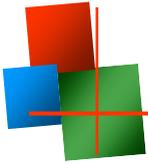
Servizio di assistenza domiciliare socio educativa

Mission:

- valorizzare le capacità e le competenze della persona disabile e svilupparne le potenzialità;
- conservare l'autonomia di vita nel suo nucleo familiare o comunque presso la comunità di appartenenza;
- sostenere il nucleo familiare che si prende cura della persona disabile;
- favorire l'integrazione e la socializzazione nel suo ambiente di vita;
- favorire il collegamento con servizi sanitari e sociali in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- contribuire ad evitare il fenomeno dell'isolamento della persona disabile e della sua famiglia;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona, sia all'interno del nucleo familiare che all'esterno.

Vision:

il servizio si propone, attraverso interventi di tipo educativo, di rimuovere e di prevenire situazioni di bisogno, emarginazione e di disagio di persone, adulte e minori, con disabilità, coerentemente al Progetto Educativo Individualizzato.



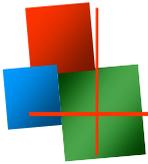
Servizio socio-educativo rivolto a famiglie e minori in situazioni di disagio sociale

Mission:

- valorizzare le capacità e le competenze del minore al fine di sviluppare le sue potenzialità;
- favorire la permanenza in famiglia di minori che vivano in contesti psico-socio-educativi e culturali svantaggiati;
- facilitare le relazioni all'interno del nucleo familiare, aiutando i
 - genitori a riscoprire e ad attivare le potenzialità latenti, ma temporaneamente inespresse o inutilizzate, al fine di promuovere una crescita psicologica ed intellettuale armonica dei propri figli;
- coadiuvare i genitori nelle azioni di recupero delle funzioni educative e delle responsabilità nello svolgere tali funzioni;
- favorire la positiva collaborazione con tutte le istituzioni e le realtà territoriali che si occupano di minori;
- promuovere un processo di cambiamento reale della famiglia e concorrere a rendere autonomo il nucleo familiare stesso;
- favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori nel proprio ambiente di vita, attraverso l'accesso alle strutture educative presenti sul territorio.

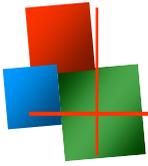
Vision:

il servizio si propone di svolgere azioni di carattere preventivo nei confronti del minore in situazione di disagio e interventi di sostegno diretto al minore ed alla sua famiglia finalizzate a salvaguardare e migliorare la qualità del rapporto tra genitori e figli.



• 2.2 Riferimenti normativi

- ⇒ Legge n.104 del 05/02/1992 *Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone;*
- ⇒ Legge n. 328 del 13/11/2000 *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;*
- ⇒ Legge Regionale n. 2 del 12/03/2003 *Norme per la promozione della cittadinanza sociale e la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;*
- ⇒ D.LGS n. 81 del 09/04/2008 *Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;*
- ⇒ D.LGS n. 196 del 30/06/2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali.*
- Sistema di Accreditamento regionale
 - ⇒ Legge Regionale n. 4/2008 *Accreditamento dei servizi e delle strutture socio-sanitarie;*
 - ⇒ DGR n. 514/2009 *Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio sanitari e s.m.i.;*
 - ⇒ DGR n. 2110/2009 *Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani per l'accreditamento transitorio e s.m.i.;*
 - ⇒ DGR n. 292/2014 *Adeguamento remunerazione servizi socio sanitari accreditati.*
 - ⇒ DGR n. 715/2015 *Accreditamento sociosanitario: modificazioni e integrazioni.*
- I servizi vengono inoltre erogati in conformità:
 - * alla programmazione socio-sanitaria contenuta nel Piano per la Salute ed il Benessere Sociale del Distretto Sud Est di Ferrara
 - * al contratto di servizio stipulato con l'Azienda USL di Ferrara e i Comuni del Distretto Su Est;



2.3 Descrizione dei servizi

I servizi assistenziali ed educativi erogati nell'ambito dell'area domiciliare consistono in una serie di azioni, quali:

agire all'interno di un sistema integrato e coordinato di servizi sociali, sanitari, educativi, che si rivolge alla persona e alla famiglia, attraverso prestazioni di natura socio assistenziale o socio educativa erogate presso il domicilio dell'utente;

occuparsi del benessere generale sul piano fisico, psichico e sociale della persona da assistere;

operare per l'accompagnamento, l'assistenza e la cura delle persone in condizione di bisogno e delle loro famiglie;

occuparsi della valutazione del bisogno e predisporre adeguati programmi di intervento e progetti individualizzati;

garantire l'esecuzione delle prestazioni connesse all'area dei servizi domiciliari e quanto previsto dai programmi assistenziali o educativi individualizzati;

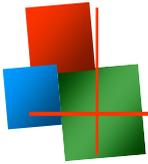
verificare periodicamente la validità del progetto individualizzato iniziale, aggiornandolo sistematicamente.

Servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale

Il servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale si rivolge alle persone, anziani e/o disabili, che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica o, comunque, che non sono più in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno, al fine di consentire loro di rimanere al proprio domicilio.

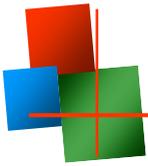
Nell'ambito del Progetto Assistenziale individualizzato (PAI) le prestazioni erogate presso il domicilio dell'utente possono essere le seguenti:

attività di aiuto nella cura della persona: alzata e rimessa a letto, vestizione e svestizione, bagno, igiene personale, mobilizzazione, deambulazione assistita, aiuto nell'assunzione dei pasti;



- **interventi igienico sanitari di semplice attuazione:** prevenzione piaghe da decubito, semplici medicazioni non infermieristiche (“a piatto”), misurazione dei parametri vitali, controllo della corretta assunzione dei farmaci
- **attività di aiuto per il governo della casa e delle attività domestiche:** riordino e pulizia dell’abitazione, cambio della biancheria, aiuto per la soluzione di problemi di gestione dell’abitazione
- **accompagnamenti:** per spesa, per disbrigo pratiche in uffici vari (posta, banca, patronato, ecc.), ambulatori medici, presidi sociali, ecc.
- **commissioni:** spesa senza accompagnamento, prenotazioni CUP, ritiro ricette, acquisto farmaci, pagamento bollette, ritiro e consegna biancheria, ecc.
- **attività di socializzazione e prevenzione all’isolamento:** accompagnamento in strutture ricreative e culturali, gite, ecc.
- **supporto alla vita quotidiana:** aiuto nella preparazione dei pasti principali, della colazione o di piccole merende, monitoraggio degli ausili, attività informativa per i familiari e le assistenti familiari
- **monitoraggio dei disturbi del comportamento e interventi di supporto e stimolazione cognitiva.**

A seconda delle condizioni dell’utente, le prestazioni possono essere svolte da un solo operatore o da una coppia di operatori.

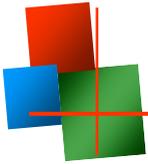


Servizio di assistenza domiciliare socio educativa

Il servizio di assistenza domiciliare socio educativa si rivolge alle persone disabili, adulti o minori, e alle loro famiglie. L'obiettivo è promuovere il loro benessere psico-fisico, rendendole soggetti attivi del proprio processo evolutivo mediante la valorizzazione delle loro potenzialità, abilità ed attitudini, nonché favorendo l'affermarsi dell'autostima e migliorando la capacità di relazione con la propria famiglia e con il contesto sociale e territoriale.

Nell'ambito del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) gli interventi educativi erogati presso il domicilio possono essere i seguenti:

- **interventi di sostegno alle autonomie personali** (cura del sé, riordino spazi, gestione del denaro, ecc.);
- **interventi di sostegno alle autonomie sociali e relazionali** favorendo la partecipazione ad attività educative e ricreative a valenza socializzante e didattica;
- **interventi di sostegno alle abilità cognitive** (gestione del compito, attività di problem solving, ecc.);
- **interventi per lo sviluppo di abilità e capacità personali** (a seconda del PEI, abilità viso percettive, abilità di coordinazione oculo- manuale, motricità fine, percezione acustica, ecc.).



Servizio socio-educativo rivolto a famiglie e minori in situazioni di disagio sociale

Il servizio socio educativo si rivolge nuclei familiari con minori in situazione di fragilità e di disagio, anche temporaneo.

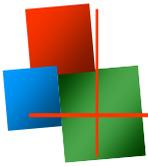
A titolo esemplificativo, rientrano nelle seguenti condizioni:

- ⇒ minori e famiglie con provvedimento degli organi giudiziari;
- ⇒ minori che devono reinserirsi in famiglia dopo un periodo di allontanamento disposto dalle autorità giudiziarie;
- ⇒ minori con comportamento che esprima disadattamento e/o disagio in relazione all'inserimento nei propri contesti di vita;
- ⇒ minori in condizioni di trascuratezza morale e/o materiale.

Gli interventi si svolgono presso il domicilio e/o presso strutture del territorio (centri educativi, ricreativi, centri per le famiglie, sedi dei Servizi Sociali, ecc.).

Nell'ambito del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) gli interventi socio educativi possono essere i seguenti:

- **supporto alle carenze di autonomia** del minore nelle sue funzioni personali essenziali, relazionali e scolastiche;
- **sostegno alla partecipazione ad attività educative, ricreative a valenza socializzante e didattica** al fine di inserire positivamente il minore nel proprio contesto socio-culturale;
- **sostegno alla famiglia**, tramite l'osservazione delle dinamiche intrafamiliari, mediazione del rapporto genitori-figli, stimolo all'acquisizione di nuovi modelli educativi, creazione e/o miglioramento dei rapporti tra servizi istituzionali e famiglia;
- **osservazione delle dinamiche di interazione genitore/figlio nel corso degli incontri protetti regolamentati dal Tribunale dei Minori;**
- **sostegno alla quotidianità**, nei casi di temporanea impossibilità della famiglia ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni quotidiani del minore (es.: vigilanza, istruzione, tempo libero, ecc.).



2.4 Giorni ed orari di svolgimento dei servizi

Servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale

Giorni	Orario
Dal lunedì al sabato	dalle 7.30 alle 21.00

Sono possibili interventi di domenica e in giorni festivi su specifici progetti indicati dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso.

Servizio di assistenza domiciliare socio educativa

Giorni	Orario
Dal lunedì al sabato	dalle 7.30 alle 21.00

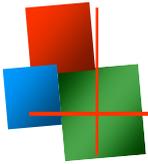
Sono possibili interventi di domenica e in giorni festivi su specifici progetti indicati dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso.

Servizio socio-educativo rivolto a famiglie e minori in situazioni di disagio sociale

Giorni	Orario
Dal lunedì al sabato	dalle 7.30 alle 19.30

Tempi di attivazione

I servizi vengono attivati nei tempi definiti con l'Assistente Sociale responsabile del caso.



2.5 Personale

Professionalità impegnate nei servizi:

- Coordinatori
- Personale amministrativo
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Educatori

L'ATI SERENA/GIROGIROTONDO stila un piano di formazione e di aggiornamento annuale per i propri operatori, sia sui temi della sicurezza, sia su materie tecniche attinenti alla tipologia del servizio, in un'ottica di attenzione al continuo sviluppo professionale, alla sicurezza e all'efficienza del servizio.

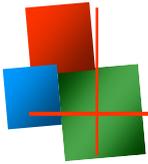
3. L'ACCESSO AI SERVIZI

3.1 Criteri di accesso

L'accesso ai servizi assistenziali ed educativi non è subordinato alle condizioni economiche dei richiedenti; è richiesto, tuttavia, il requisito della stabile dimora nei Comuni del Distretto Sud Est (Codigoro, Argenta, Comacchio, Portomaggiore, Lagosanto, Goro, Fiscaglia, Mesola, Ostellato).

I servizi sono rivolti a persone in difficoltà, anche temporanea:

- ⇒ anziani e/o disabili non autosufficienti nel caso di servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale
- ⇒ disabili, adulti o minori, non autosufficienti nel caso di servizio di assistenza domiciliare socio educativa
- ⇒ famiglie e minori in situazioni di disagio sociale nel caso di servizio socio-educativo.



3.2 Modalità di accesso

L'utente o i suoi familiari si rivolgono direttamente ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

L'Assistente Sociale provvede a verificare la richiesta, ad accertare i bisogni della persona, a definire la necessità e le tempistiche di presa in carico.

Il servizio viene attivato e gestito, su richiesta dell'Ufficio dell'Azienda USL di Ferrara competente per territorio:

- * da Cooperativa SERENA se l'utente è residente in un Comune dell'area sociale di Portomaggiore;
- * da Cooperativa GROGIROTONDO se l'utente è residente in un Comune dell'area sociale di Codigoro.

Servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale

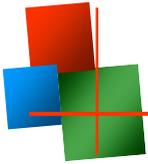
L'Assistente Sociale e il Coordinatore programmano una visita domiciliare finalizzata a:

- * raccogliere le informazioni relative alla situazione personale e sanitaria dell'utente;
- * fornire le informazioni sull'organizzazione del servizio, sulle formalità burocratiche, ivi inclusi gli oneri economici;
- * concordare giorni e orari degli interventi domiciliari.

Servizio di assistenza domiciliare socio educativa e Servizio socio educativo rivolto a famiglie e minori in situazione di disagio sociale

L'Assistente Sociale, dopo aver concordato con la famiglia giorni e orari di intervento, programma le attività.

Per ogni utente il Servizio Sociale definisce il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) o il Piano Educativo Individualizzato (PEI) e/o una Scheda Progetto.



3.3 Condizioni per l'ammissione

Per l'ammissione al **Servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale** e al **Servizio di assistenza domiciliare socio educativa** è necessario:

- stipulare un contratto con la Cooperativa che attiva il servizio;
- presentare ricevuta di versamento di una somma pari ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale; in caso di dimissione, richiesto dal contraente o dal Servizio Sociale, il deposito verrà svincolato e restituito.

Per il **Servizio socio educativo rivolto a famiglie e minori in situazione di disagio sociale** è necessaria solo la richiesta di intervento da parte del Servizio Sociale competente.

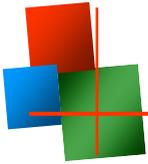
3.4 Accreditemento

Le persone che intendono accedere ai posti accreditati per i quali l'Azienda USL di Ferrara Regionale per la Non Autosufficienza, come previsto dalla DGR 2110/2009, devono rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza.

Possono accedere al contributo le persone anziane o disabili certificate non autosufficienti dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) Anziani o Disabili dell'Azienda USL.

3.5 Costi e modalità di pagamento

La tariffa oraria a carico dell'utente viene determinata in base a quanto previsto nel sistema di remunerazione di cui alla DGR 2110/2009 e nel Contratto di servizio stipulato tra l'ATI SERENA/GIROGIROTONDO, i Comuni del Distretto Sud Est e l'Azienda USL di Ferrara.



Qualora l'utente usufruisca di una integrazione economica riconosciuta dal Comune e determinata in applicazione del sistema ISEE, la tariffa oraria richiesta all'utente verrà ridotta in base alla quota di contribuzione a decorrere dalla data indicata nella comunicazione inviata dal Comune.

Quota massima della tariffa oraria a carico dell'utente

Servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale e **Servizio di assistenza domiciliare socio educativa**:

€ 10,00 IVA compresa per interventi di un operatore

€ 19,00 IVA compresa per interventi di due operatori

€ 7,6 IVA compresa per il tempo di spostamento dell'operatore

Servizio socio educativo rivolto a famiglie e minori in situazione di disagio sociale

I costi sono a carico dei Comuni.

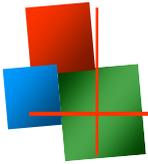
Pagamento

La quota di contribuzione deve essere versata entro il termine indicato nel contratto, utilizzando le seguenti modalità:

- ⇒ Bonifico bancario
- ⇒ Bollettino postale
- ⇒ R.I.D. bancario

In caso di morosità, si potrà procedere per vie legali per il recupero coattivo del credito maturato, con applicazione degli interessi legali e addebito delle spese legali.

Per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi, le Cooperative dell'ATI rilasciano la dichiarazione annua relativa alle spese per l'assistenza specifica.



4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

4.1 Diritti dell'utente

L'utente ha il diritto:

- di essere assistito con professionalità e attenzione nel rispetto della sua dignità e riservatezza;
- di veder utilizzate le proprie cose e i propri ambienti con diligenza e riguardo;
- di avere informazioni complete sulle prestazioni erogate e sulle modalità di svolgimento;
- di essere tempestivamente informato sulle eventuali variazioni del servizio;
- di conoscere ed identificare le persona che lo assistono;
- di esprimere le proprie valutazioni sul servizio.

4.2 Doveri dell'utente

Per assicurare un corretto svolgimento del servizio è necessaria la collaborazione dell'utente e dei suoi familiari.

Si richiede, pertanto, di avvisare con anticipo nel caso in cui vi siano problemi a ricevere gli interventi.

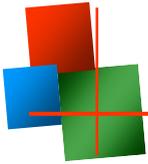
L'utente deve avvisare:

- la Cooperativa se usufruisce del **Servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale** o del **Servizio di assistenza domiciliare socio educativa**;

- il Servizio Sociale se usufruisce del **Servizio socio educativo rivolto a famiglie e minori in situazione di disagio sociale**.

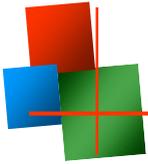
L'assenza va comunicata telefonicamente 24 ore prima dell'intervento programmato.

Il mancato preavviso comporta l'addebito del costo del servizio.



Inoltre, all'utente si richiede:

- di non pretendere dagli operatori prestazioni non previste dal programma giornaliero;
- di tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori;
- di non fare regalie al personale.



5. I RAPPORTI CON L'UTENTE

5.1 L'ascolto degli utenti

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per le Cooperative SERENA e GIROGIROTONDO.

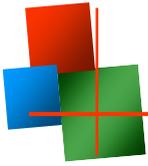
Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti, sono previste diverse forme di ascolto:

- per i servizi accreditati rilevazioni annuali della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte di utenti e familiari;
- analisi di tutti i suggerimenti, reclami e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

5.2 La valutazione del servizio

I risultati delle verifiche vengono utilizzati per l'elaborazione del piano annuale di miglioramento del servizio.

I risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza vengono pubblicati nell'aggiornamento annuale della Carta dei Servizi.



5.3 Suggerimenti e reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il mittente e il problema.

I suggerimenti ed i reclami devono essere presentati direttamente presso le **sedì del servizio** (vedi indirizzi in "I Recapiti e gli orari") all'interno dell'apposita buchetta "**Segnalazioni e Reclami**".

Entro 30 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita **risposta scritta** ai/alte cittadini/e. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 30 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

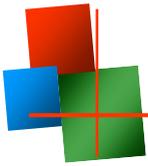
5.4 Risarcimento danni

Le Cooperative SERENA e GIROGIROTONDO hanno stipulato con primarie compagnie assicurative polizze che garantiscono la responsabilità civile verso terzi (RCT) e la responsabilità civile verso i prestatori d'opera (RCO) relativamente ai rischi derivanti dall'esercizio dell'attività e lavorazioni

In caso di sinistro a cose o persone occorre avvisare nel più breve tempo possibile, per iscritto, la Cooperativa che fornisce il Servizio, indicando le modalità di accadimento, nonché allegando tutti gli atti ed i documenti relativi al sinistro.

La comunicazione può essere consegnata a mano o inviata a mezzo posta alla sede del servizio.

Le richieste risarcitorie vengono sottoposte a istruttoria e accolte nel caso sussistano i presupposti della responsabilità civile imputabile al Gestore.



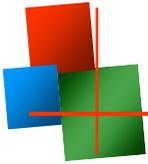
5.5 Tutela dei dati personali

La privacy oggi è un “bisogno”, proprio come lo sono sempre stati la remunerazione, la sicurezza fisica ed ambientale, lo stato di salute...Ma la tutela dei dati personali è anche un’aspettativa che si innesca e conferma il rapporto di fiducia che è alla base del rapporto lavorativo e con gli Utenti.

Per le Cooperative SERENA e GIROGIROTONDO la Persona e il mondo di relazione che ruota attorno ad Essa costituiscono i principali destinatari delle attività della Cooperativa stessa.

I dati personali e sensibili di cui le Cooperative sono Titolari sono, quindi, opportunamente trattati, ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016, per preservare il diritto alla riservatezza degli Interessati (utenti, clienti, fornitori, soci-lavoratori...)

Le Cooperative SERENA e GIROGIROTONDO sostengono la cultura della privacy a livello aziendale e hanno creato e predisposto un sistema omogeneo di comportamenti rispettati da tutti i lavoratori, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Gli Incaricati al trattamento hanno l’obbligo della riservatezza e del segreto sulle informazioni di cui vengono a conoscenza nel corso delle operazioni del trattamento.



6. IMPEGNI

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Sono individuati dalle Cooperative ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

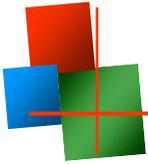
Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per gli utenti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione delle Cooperative.

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale.

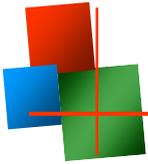
Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori delle Cooperative SERENA e GIROGIROTONDO che ne assicura la verifica periodica.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità.



6.1 Standard e impegni di qualità

Elemento di valutazione	Descrizione	Standard di qualità	Esiti
Trasparenza	aggiornamento Carta dei Servizi	Annuale	Rispettato
	consegna Carta dei Servizi ad ogni utente preso in carico	100%	Rispettato
Efficacia	rispetto del PAI/PEI/ Scheda progetto	95%	100%
Orientamento all'utente	indagini di soddisfazione	almeno una all'anno	Effettuata
	percentuale di soddisfazione	> 3 su 5	4,7
	n. annuo dei reclami	max 15	0
Orientamento alla Committenza	indagini di soddisfazione	almeno una all'anno	Effettuata
	percentuale di soddisfazione	> 3 su 5	3,8



7. INFORMAZIONI UTILI

7.1 I recapiti e gli orari

Come Raggiungerci:

Sede Operativa Cooperativa SERENA

Via Boschetto, 26/A
44124 Ferrara (FE)
(1° piano)

In Auto:

Dall'uscita Ferrara SUD o dalla Superstrada Ferrara-Mare:

prendere l'uscita in direzione Ferrara, continuare su SS16 (2,5 km), alla rotonda prendere la prima uscita (Via Alberto Marvelli), all'incrocio girare a sinistra (Via Boschetto), proseguire dritto fino al civico 26.

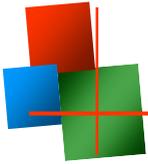
Dal Centro: Viale Cavour (Castello Estense), proseguire su Corso della Giovecca, proseguire su Piazzale delle Medaglie d'Oro, alla rotonda prendere la prima uscita Viale Alfonso I d'Este, proseguire su Via Porta Romana, proseguire su Via San Maurelio, proseguire sul Ponte di San Giorgio, proseguire su Via Ferrariola, immettersi su Via Ravenna, alla rotonda prendere la terza uscita (Via Alberto Marvelli), all'incrocio girare a sinistra (Via Boschetto), proseguire dritto fino al civico 26

In Bus:

Linea 2, fermata via Boschetto (solo in taluni orari) oppure
Maurelio

S.

Linea 6, fermata Comacchio-Boschetto



Sede Operativa Cooperativa GIROGIROTONDO

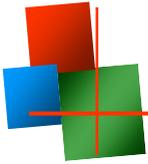
Via Mons. G. Menegazzi n. 19
44022 Comacchio (FE)

In Auto:

giunti a Comacchio parcheggiare l'auto in zona Duomo o Poste
La sede si trova a sinistra delle Poste.

In Bus:

la sede è raggiungibile in TAXIBUS dai Comuni limitrofi con fermata in Piazza Folegatti. Dirigersi verso zona Duomo o Poste.



Come Contattarci:

Sede Operativa Cooperativa SERENA:

Referente Coordinatore Maria Grazia Perugini

telefono 0532/63810

fax 0532/61481

e-mail info@coopserena.it

dal lunedì al venerdì

dalle ore 8.30 alle ore 13.00

dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Sede Operativa Cooperativa GIROGIROTONDO:

Referente Coordinatore Carla Maria Antonella Carli

telefono 0533/313372

fax 0533/314579

e-mail direttore@coopgirogirotondo.com

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 13.00

dalle ore 15.00 alle ore 18.00

Ferrara, 02/02/2018



SERENA Società Cooperativa sociale ONLUS

Via Boschetto n. 26 - 44124 Ferrara - C.F. e P.IVA 00975280389

Tel 0532/63810 - Fax 0532/61481

info@coopserena.it - info@pec.coopserena.it - Sito www.coopserena.it



Cooperativa Sociale GIROGIROTONDO Società Cooperativa sociale ONLUS

Via Belfiore n. 31 - 44022 Comacchio — Fraz. Volania - C.F. e P.IVA 01385890387

Tel 0533/313372 - Fax 0533/314579

direttore@coopgirogirotondo.com

Sito: www.coopgirogirotondo.com