



CARTA DEI SERVIZI

21052 Busto Arsizio (VA)
p.le Solaro, 6c
0331 32 16 20

21053 Castellanza (VA)
via Roma, 49
0331 48 29 90

21047 Saronno (VA)
San Giuseppe, 93
02 967 05 005

22019 Tremezzo (CO), Villa Mosca
via Peduzzi 2
0344 42 050

Sommario

PREMESSA	3
CHI SIAMO	4
ORGANIGRAMMA	4
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
OBIETTIVI DEI SERVIZI	6
DESTINATARI DEI SERVIZI	6
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E VOUCHER ACCREDITATI	6
DOVE SIAMO	6
MODALITA' DI ACCESSO	7
I diritti:	11
I doveri:	12
LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA	12

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale LA LUCE è dedicata ai Cittadini che intendono avvalersi dei servizi socio assistenziali ed educativi resi dalla Cooperativa Sociale LA LUCE.

La realizzazione di una Carta dei Servizi vuole rispondere a tutte le esigenze e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli utenti/ clienti.

La Carta dei Servizi si applica ai servizi che la Cooperativa Sociale LA LUCE (di seguito "la Cooperativa") si presta ad erogare nell'ambito dei vari servizi resi e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con i propri Utenti/Clienti a rispettarle.

Questo documento si pone come obiettivo di dialogo e verifica con tutti gli Utenti al fine di raggiungere un costante miglioramento della nostra organizzazione, e della qualità dei servizi da noi erogati

La Carta dei servizi quindi, è lo strumento principale con cui la Cooperativa:

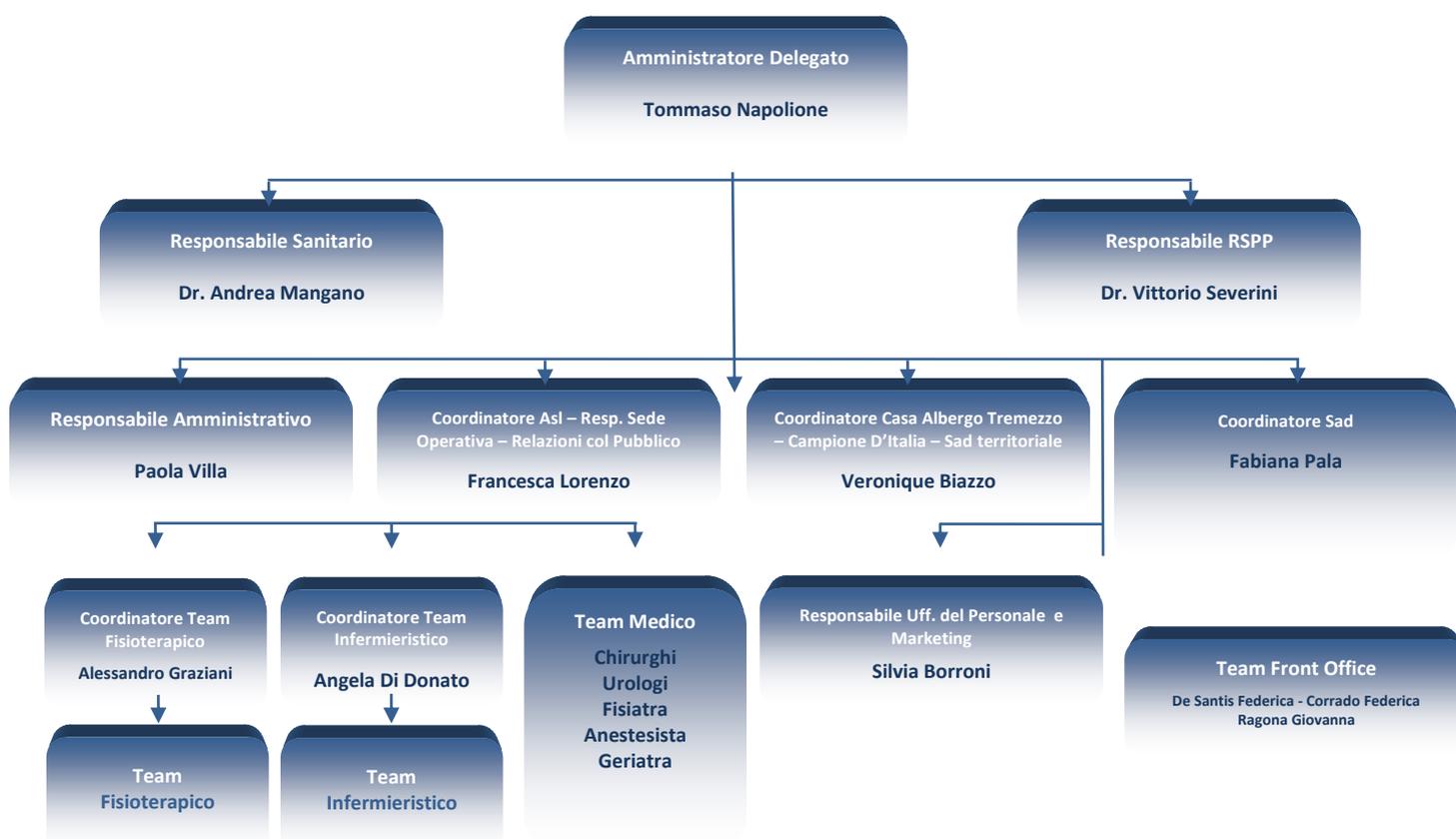
- garantisce la corretta applicazione al contratto di accreditamenti stipulato con vari enti pubblici e privati
- ricerca, il dialogo, il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i medici di medicina generale (MMG), i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di propria competenza
- definisce gli standard qualitativi e quantitativi, i metodi e gli strumenti adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati
- definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale LA LUCE è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS) di tipo A. 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, persone portatrici di disabilità psicofisiche o persone seguite dai Servizi Socio-Assistenziali, infermieristici e fisioterapici.

ORGANIGRAMMA

Scheda organizzativa cooperativa LA LUCE



PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I servizi erogati dalla Cooperativa, in conformità all'art. 3 della Costituzione Italiana e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si uniforma ai seguenti principi generali:

Uguaglianza: il Servizio di "ADI" risponde 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 socio-economiche";

Imparzialità e continuità: la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione. Il servizio pertanto è, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto della normativa vigente, svolto in modo regolare e continuo durante tutto l'anno, secondo un calendario che tiene conto delle esigenze del Cittadino e delle indicazioni fornite dalla ASL;

Diritto di scelta: il servizio, che assicura l'erogazione dell'assistenza socio-sanitaria integrata alle Persone che hanno diritto al "Voucher socio-sanitario" erogato dalla ASL, prevede la possibilità di fruire, da parte del Paziente stesso, di eventuale assistenza medico specialistica, infermieristica, riabilitativa e di supporto agli altri operatori. Il Paziente pertanto, è libero di scegliere o meno l'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa, in virtù dei principi di libertà di scelta sanciti dalla legge 328/2000

Partecipazione: al fine di promuovere ogni forma di partecipazione del Paziente e della Sua Famiglia, la Cooperativa garantisce un'informazione completa e trasparente sui servizi erogati ricercando la massima

semplificazione delle procedure. Per tale motivo è promossa la partecipazione dei Soggetti fruitori del servizio anche mediante la possibilità di presentare richieste, osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti in merito ai servizi offerti;

Efficienza ed efficacia: il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione dei Pazienti e delle loro famiglie, la valorizzazione professionale degli operatori e professionisti, adottando anche criteri di flessibilità e di innovazione. La Cooperativa s'impegna inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Paziente e delle famiglie, migliorando al contempo, la qualità dell'intervento.

Riservatezza: La Cooperativa garantisce al Paziente la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli Operatori e Professionisti operanti a qualsiasi titolo presso la Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

OBIETTIVI DEI SERVIZI

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'erogazione dei servizi sono **Assicurare:**

1. La permanenza dell'utente nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendone, ove possibile, il ricovero in strutture residenziali;
2. La cura e l'igiene della persona;
3. La conservazione e il recupero dell'autonomia personale;
4. Lo svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali e il miglioramento della vita di relazione;
5. Il supporto in situazioni di emergenza familiare;
6. La prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno, ed il miglioramento della vita in generale;
7. Il supporto a famiglie problematiche nella gestione della vita domestica e nella cura dei minori.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Possono accedere ai servizi di Assistenza Domiciliare tutti gli utenti ai quali il Servizio di Assistenza Domiciliare ha riconosciuto il diritto di beneficiare dei Voucher Sociale. In questo caso, le prestazioni erogate hanno titolo gratuito.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E VOUCHER ACCREDITATI

La tipologia delle prestazioni erogate dalla Cooperativa rientrano fra le azioni ed interventi previsti nel "Patto di Accreditamento" fra l'Ambito Distrettuale di Tradate e la Cooperativa.

In particolare, gli Utenti potranno fruire di:

- Prestazioni di cura della persona
- Prestazioni a carattere educativo - formativo
- Prestazioni di cura dell'ambiente
- Accompagnamento
- Disbrigo pratiche burocratiche

DOVE SIAMO

La Cooperativa Sociale LA LUCE ha il suo punto operativo per i servizi di assistenza domiciliare in : Via Roma n. 49 – CASTELLANZA e-mail: sad@lalucooop.it
TEL. 0331/482990 FAX 0331/1817109

Altre sedi :

SARONNO, VIA SAN. GIUSEPPE 93 CAP 21047 TEL. 02/96705005 FAX 02/96707901
BUSTO ARSIZIO , P.LE SOLARO 6/C CAP 21052 TE. 0331/321620 FAX 0331/321620

MODALITA' DI ACCESSO

L' Ufficio della Cooperativa Sociale LA LUCE è aperto nei seguenti giorni ed orari:
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00
reperibilità telefonica tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Il SAD come insieme di risposte competenti ed adeguate ai bisogni individuali

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, dal punto di vista dell' offerta, consiste in un INSIEME DI

ATTIVITA' DI ASSISTENZA

DIRETTA E INDIRETTA, fondate su di una significativa componente relazionale, rivolte principalmente alla persona assistita, ma anche ai suoi familiari o ad altre persone che "prestano cura" (caregiver).

L'intervento del Servizio di Assistenza Domiciliare mira fondamentalmente a:

- MANTENERE e/o recuperare il benessere psico-fisico della persona assistita;
- EVITARE o comunque RIDURRE i rischi di emarginazione e di isolamento cui può andare incontro;
- SUPPLIRE alle carenze di autonomia dell'assistito nelle sue funzioni personali essenziali (igienico sanitarie e relazionali) attraverso interventi propri, coordinati ed integrati con quelli di operatori di altri servizi.

Poiché ciascuna singola situazione di bisogno è "a sé", presenta cioè caratteristiche e peculiarità che la rendono diversa da ogni altra, per realizzare le finalità indicate e rispondere in maniera adeguata al bisogno, occorre tenere conto delle specifiche esigenze e necessità.

Per questo l'intervento del Servizio di Assistenza Domiciliare è messo in atto sulla base di un PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI), cioè di un programma composto da diverse attività ed azioni coordinate di assistenza, costruito dall' Assistente Sociale (e condiviso con i diretti interessati) in relazione ai bisogni particolari che si presentano del caso specifico.

L'AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE è la figura che concretamente realizza l'intervento previsto dal Piano di Assistenza Individualizzato. Egli, attraverso competenze relazionali acquisite in virtù di una specifica formazione e training:

Opera ⇒ attua interventi diretti nei confronti dell'utente (singolo assistito e suoi familiari) al fine di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia, in supporto alla vita quotidiana;

Co-opera ⇒ attua interventi diretti su indicazione di altre figure professionali;

Collabora ⇒ con altri professionisti nell'attuazione dei loro interventi e attraverso scambio di informazioni;

Contribuisce ⇒ all'attivazione delle risorse della comunità in cui l'utente stesso vive, attraverso interventi indiretti e attraverso la lettura dei bisogni.

TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutti i servizi di Assistenza Domiciliare della Cooperativa sono fruibili come segue:

- Prestazioni che rientrano nel voucher sociale dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00
- Prestazioni che non rientrano nel voucher sociale sette giorni su sette 24 ore su 24

MODALITA' E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cittadino, inizialmente dovrà recarsi dall'assistente sociale dell'ambito distrettuale di Tradate, la quale, dopo aver verificato gli eventuali bisogni dell'utente, delfinerà con l'utente e/o il caregiver il piano assistenziale o educativo.

L'assistente sociale dell'ambito distrettuale, consegnerà l'elenco delle Cooperative a cui fa riferimento per il soddisfacimento del proprio bisogno;

Il cittadino potrà liberamente rivolgersi alla Cooperativa scelta per l'erogazione del servizio.

La Cooperativa acquisisce dall'assistente sociale dell'ambito distrettuale tutte le informazioni necessarie per effettuare il primo accesso comunicando all'utente e all'AS distretto di competenza la presa in carico del caso.

Il primo accesso avverrà entro 48/72 ore lavorative o salvo diversa esigenza del cittadino.

LIVELLI DI RESPONSABILITA' E PERSONALE

Il Responsabile della sede Operativa della Cooperativa, è responsabile del personale, della organizzazione dei servizi e della gestione dei reclami.

Tutto il Personale della Cooperativa è qualificato in base al ruolo ricoperto ed è coperto da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento della propria attività professionale.

Per tutto il Personale è assicurato l'aggiornamento e formazione costante, attraverso l'organizzazione periodica di corsi specifici che vertono sulle tematiche di maggior interesse ed attualità nel campo socio assistenziale, sanitario ed educativo.

GLI AUSILIARI SOCIO - ASSISTENZIALI

sono le figure professionali che realizzano concretamente il Piano di Assistenza Individualizzato a favore delle persone assistite dal SAD.

L'Ausiliario risponde del proprio operato alla cooperativa.

Per l'aspetto tecnico, cioè per tutto quanto riguarda l'attuazione, il monitoraggio e la verifica del Piano di Assistenza Individualizzato, l'Ausiliario/a si raccorda con l'Assistente Sociale della cooperativa la quale a sua volta esporrà le problematiche all'AS comunale. Essendo la figura a più diretto contatto con l'utente, l'Ausiliario/a è in grado di rilevare ogni variazione del bisogno assistenziale. Tale variazione dovrà essere tempestivamente comunicata all'Assistente Sociale del Comune o al coordinatore.

Per l'aspetto organizzativo, l'Ausiliario ha come riferimento il Coordinatore organizzativo della cooperativa La Luce.

La cooperativa si interfaccia con gli Ausiliari per tutte le questioni di carattere consortile, mediante incontri periodici di coordinamento; fornisce agli Ausiliari il materiale occorrente per gli interventi previsti nei programmi assistenziali

I PROCESSI OPERATIVI

Di seguito sono riportati, secondo una sequenza ordinata, le diverse fasi che costituiscono il processo operativo attraverso cui viene realizzato ed erogato il Servizio di Assistenza Domiciliare.

I momenti, le attività e le operazioni indicate non sono esplicitati a scopo prescrittivo, non sono cioè descritte e definite perché costituiscano una procedura: vogliono invece contribuire alla condivisione, fra i soggetti coinvolti, del modo ottimale in cui il servizio dovrebbe svolgersi.

I momenti operativi attraverso cui si realizza il Servizio di Assistenza Domiciliare sono i seguenti:

1. La segnalazione di un bisogno di assistenza al Servizio Sociale comunale può avvenire da parte di vari soggetti del territorio (medico di base, privato sociale, vicinato, ospedale, ...), oppure mediante richiesta diretta dell'utente o dei suoi familiari/parenti.
2. A fronte di una segnalazione di bisogno, l'Assistente Sociale comunale si attiva per un intervento di segretariato sociale: raccoglie cioè informazioni ed approfondisce la situazione presentata attraverso un'indagine sociale, finalizzata alla valutazione.
3. L'esito della valutazione sociale può essere:
 - il SAD non è la risposta al bisogno;
 - la risposta al bisogno segnalato richiede l'attivazione di servizi o prestazioni diversi dal SAD;
 - il SAD è la risposta adeguata al bisogno.
4. Se il SAD è la risposta al bisogno, l'interessato (oppure il familiare/parente o l'amministratore di sostegno) presenta al Servizio Sociale comunale la richiesta formale di servizio domiciliare.
5. L'Assistente Sociale comunale costruisce il progetto di assistenza domiciliare individualizzato, entrando nel merito della situazione familiare e coinvolgendo i richiedenti.
6. Il progetto di assistenza domiciliare individualizzato viene definito mediante il confronto tra l'Assistente Sociale comunale e il richiedente.
7. La richiesta di attivazione del servizio SAD, con il progetto di assistenza domiciliare condiviso da tutti gli attori, viene inviato a cooperativa La Luce.
8. Il Coordinatore SAD della cooperativa programma l'intervento, individuando l'Ausiliario Socio-Assistenziale adeguato; comunica inoltre il nominativo e l'orario settimanale dell'intervento all'Assistente Sociale comunale.
9. L'Assistente Sociale comunale si accorda con l'Ausiliario Socio-Assistenziale per un incontro di conoscenza della situazione e per una visita domiciliare di presentazione presso l'utente.
10. L'intervento di assistenza domiciliare prende avvio. L'ASA comunica tempestivamente al Coordinatore SAD ogni variazione dell'intervento (ad esempio brevi sospensioni del servizio).
11. Mediante incontri periodici tra Assistente Sociale comunale e Ausiliario Socio-Assistenziale, con eventuale coinvolgimento del Coordinatore SAD della coop La Luce, viene effettuato il monitoraggio e la valutazione del progetto di assistenza.
12. Gli esiti della valutazione possono essere i seguenti:
 - la continuazione dell'intervento;
 - la revisione del progetto di assistenza;
 - la conclusione dell'intervento per vari motivi (volontà dell'assistito, termine del progetto, ricovero in RSA, introduzione di assistente familiare, cambio residenza, decesso)

CRITERIO DELLE CONDIZIONI PERSONALI E SOCIALI

Sono destinatari del SAD:

Hanno priorità nell'erogazione del servizio concordato e nella definizione delle fasce orarie di intervento:

- le persone sole, di qualsiasi età, rese gravemente inabili da infermità o da handicap, con priorità agli ultra-sessantacinquenni;
- le persone di qualsiasi età rese gravemente inabili da infermità o da handicap che vivono in famiglia, come integrazione nel soddisfacimento delle necessità più elementari, con priorità agli ultra-sessantacinquenni;
- tutte le altre situazioni di bisogno, anche temporanee.

A parità di esigenze ha la precedenza il cittadino con un reddito inferiore.

Tra le tipologie di prestazione richieste ha la precedenza l'intervento di igiene personale.

In situazioni particolari, sulla base della valutazione dell'Assistente Sociale del Comune, la Giunta Comunale si riserva la facoltà di agire in deroga alle precedenti indicazioni espresse in questo paragrafo.

PERSONE ANZIANE

- maggiore di 65 anni;
- in condizioni di totale o parziale non autosufficienza;
- in condizioni di temporanea non autosufficienza, adeguatamente certificata, prive di supporto familiare in grado di occuparsi della situazione;
- in particolari condizioni socio-sanitarie ed ambientali, che necessitano di interventi socio-assistenziali.

NUCLEI FAMILIARI

- particolarmente problematici ed in condizioni di difficoltà;
- l'attivazione dell'intervento avviene su richiesta e valutazione del Servizio Sociale comunale.

PERSONE DISABILI

- persone con certificazione di invalidità;
- in condizioni di temporanea non autosufficienza, adeguatamente certificata, prive di supporto familiare in grado di occuparsi della situazione;
- in particolari condizioni socio-sanitarie ed ambientali, che necessitano di interventi socio-assistenziali

INTERVENTI DIRETTI

Igiene Personale

Rispetto a quest'area di bisogni, gli Ausiliari Socio-Assistenziali del SAD realizzano i seguenti interventi:

- cure igieniche parziali e/o totali,
- alzata dal letto,
- vestizione,
- movimento degli arti invalidi,
- accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo, utilizzo di ausili, corretta deambulazione.

Tali interventi, tutti condotti nel rispetto della persona e del PAI, hanno come obiettivo di favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona e ai familiari.

Aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa

Rispetto a quest'area di bisogni, gli Ausiliari Socio-Assistenziali del SAD intervengono per la pulizia ordinaria dell'alloggio della persona assistita, al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenere o recuperare l'autonomia.

Dalle prestazioni di igiene ambientale sono da escludere:

- lavori di pulizia e riordino di locali non abitati dalla persona assistita;
- qualsiasi intervento sia diretto che indiretto a favore di familiari della persona assistita che non usufruiscono del SAD;
- lavori di pulizia e riordino di soffitte, cantine, spazi quali scale, pianerottoli in uso comune con altri inquilini;
- qualsiasi tipo di intervento di pulizia e riordino di locali all'interno dell'alloggio della persona assistita, dati in affitto anche temporaneo;
- lavori di pulizia e riordino di cortili e/o giardini, anche se di uso esclusivo dalla persona assistita.

Cura dell'alimentazione, preparazione e fornitura del pasto

Rispetto a quest'area di bisogni, gli Ausiliari Socio-Assistenziali del SAD intervengono:

- per l'acquisto degli alimenti, quando la persona non è in grado di procurarseli autonomamente, oppure quando è necessario aiutare nell'organizzazione degli acquisti (quantità/ qualità);
- per la preparazione o fornitura del pasto, quando non è possibile coinvolgere l'utente o i familiari nella preparazione del pasto o nel caso in cui la cucina non sia idonea.

Tali interventi vengono realizzati attraverso una costante attenzione alle esigenze della persona rispetto ai suoi reali bisogni.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE ASPETTI ETICI DEL SERVIZIO

I DIRITTI:

- L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- L'utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso al servizio
- L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- L'utente ha il diritto di conoscere l'Operatore, il quale deve presentarsi al primo incontro, spiegare chi è e cosa può fare per lui
- L'utente ha il diritto all'autodeterminazione, ossia di decidere per se stesso secondo le proprie convinzioni e volontà;
- L'utente ha diritto di essere riconosciuto, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei
- L'utente ha il diritto di riconoscere l'Operatore attraverso la divisa ed un cartellino di riconoscimento chiaro e leggibile

- L'utente ha diritto ad avere risposte chiare e comprensibili riguardo il suo stato di salute
- L'utente ha diritto di vivere in un ambiente adeguato e confortevole, pertanto, l'Operatore deve fare tutto ciò che nelle sue possibilità al fine di garantirgli tale diritto
- L'utente ha il diritto di mantenere le sue relazioni sociali e familiari
- L'utente ha diritto di essere aiutato, supportato e rispettato nei suoi tempi e nelle sue abitudini per lo svolgimento dei gesti quotidiani della vita come mangiare, lavarsi, vestirsi, dormire
- L'utente ha il diritto di essere ascoltato con disponibilità ed attenzione
- L'utente ha il diritto di essere assistito da personale competente, preparato ed umano che sa individuare correttamente i problemi e proporre le possibili soluzioni per migliorare lo stato di salute del malato stesso
- L'utente ha il diritto all'informazione su quali sono i comportamenti più adeguati per ottimizzare il suo stato di salute nel rispetto delle sue scelte e stile di vita
- L'utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

I DOVERI

- L'utente ha il dovere di rispettare il Personale che eroga i servizi;
- L'utente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili o gli Operatori della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare al servizio di cui fruisce, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Pazienti di usufruire dei servizi stessi;
- L'utente che richiede e fruisce dei servizi della Cooperativa al di fuori del voucher sociale erogato dall'Ambito distrettuale di Tradate, ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel contratto tra l'utente stesso e la cooperativa.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La definizione di *qualità* con cui la Cooperativa La Luce eroga i servizi è quella secondo cui la qualità è "l'insieme delle proprietà di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite".

Il servizio, dunque, diventa un insieme di benefici che soddisfano i bisogni di cui è portatore la persona e la Sua Famiglia.

Per valutare ed auto-valutare la qualità del servizio erogato, la Cooperativa raccoglie le opportune informazioni utilizzando strumenti specifici:

- Interviste telefoniche;
- Intervista relazionale (direttamente presso il domicilio da parte di un Responsabile o delegato della Cooperativa);
- Somministrazione questionario di gradimento (inviato per posta o distribuito direttamente dagli Operatori);

- Raccolta e Gestione dei reclami;
- Strumenti di valutazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi previsti dal Piano Assistenziale Individualizzato e/o Piano Educativo Individualizzato redatto dall'A.S. dell'ambito distrettuale e la sua equipe.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, suggerimento o elogio sotto qualsiasi forma (verbale o scritta) al Responsabile della Cooperativa.

La Cooperativa ha elaborato un apposito modulo **“reclami, suggerimenti”** per chiunque volesse segnalare il proprio parere in forma scritta. Il modulo, oltre ad essere disponibile presso la sede operativa della Cooperativa in Via Roma 49 a Castellanza, il modulo sarà distribuito all'utente e/o ai suoi familiari al momento del primo accesso al domicilio. Presso la Cooperativa è istituito un registro dei reclami, dei suggerimenti, e degli elogi, ove gli stessi vengono trascritti ed archiviati in ordine cronologico.

Reclamo. L'eventuale reclamo scritto viene raccolto dal Responsabile della Cooperativa il quale provvede a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 10 giorni lavorativi dalla segnalazione stessa. I reclami scritti devono riportare nome, cognome e generalità poiché quelli pervenuti in forma anonima non sono presi in considerazione.

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 tranne che per i reclami che si presentano di semplice soluzione, ove la risposta sarà immediata e verbale.

Ogni reclamo archiviato nell'apposito registro sarà reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità della Cooperativa o dall'ASL.

Suggerimenti. I suggerimenti pervenuti alla Cooperativa in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, avranno risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.



MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

SERVIZIO SAD

Data compilazione _____

Comune _____

Nome e Cognome (facoltativo) _____

Servizio di riferimento _____

(barrare la casella che interessa)

RECLAMO

SUGGERIMENTO

CLIENTE

FRUITORE DEL SERVIZIO

FAMILIARE O TUTORE

COMMITTENTE

ALTRO

(barrare la casella che interessa)

DESCRIZIONE

Firma _____

Recapito per dare comunicazione di risposta al reclamo

nome e cognome _____

via _____ cap _____ città _____

provincia _____ tel _____ mail _____