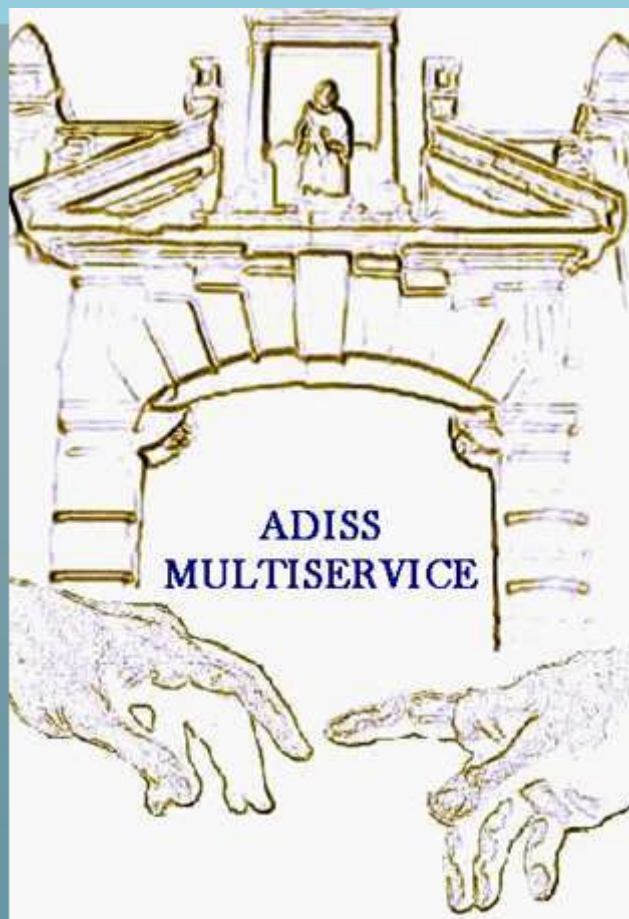


CARTA DEI SERVIZI

COOPERATIVA ADISS MULTISERVICE S.C.S.

ANNO 2024-2025



ADISS Multiservice s.c.s

Sede legale: Rione Colonne, 19, 87027

Paola(CS) Tel e Fax: 0982613200

cell. 3459677970

WebSite: www.adissmultiservice.it PEC:

adissmultiservice@pec.it

Sommario

1. Dove siamo	4
2. Perché la “Carta”?	4
3. Chi siamo	5
4. I nostri referenti	5
5. Requisiti Amministrativi	6
6. la nostra mission	6
7. principi del servizio, diritti e doveri degli utenti	7
7.1. I Diritti.....	8
7.2. I Doveri	8
8. I nostri obiettivi e la loro articolazione nel tempo	8
9. Servizi offerti e tipologia di prestazioni	9
9.1. Assistenza O.S.S	9
9.2. Assistenza O.S.A (ausiliaria e supporto di aiuto sociale).....	9
9.3. Servizi di consulenza e di Assistenza Sociale	9
9.4. Prestazioni di integrazione scolastica.....	9
9.5. Prestazioni aggiuntive	10
9.5.1. Assistenza Infermieristica.....	10
9.5.2. Terapie di riabilitazione	10
9.5.3. L’assistenza psicologica.....	11
9.5.4. Servizi alle strutture pubbliche e private.....	11
10. Modalità di erogazione dei servizi	11
11. Servizi e Territori in cui si svolgono le attività	12
12. Modalità di accesso	14
13. Modalità di collaborazione con la committenza per l’elaborazione e l’attivazione dei progetti e/o prestazioni	14

14. Modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento, di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i servizi sociali di riferimento, con la rete del territorio	15
15. Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta	15
16. Standard di qualità, dimensioni e indicatori	15
17. Condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti	16
18. Sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfacimento dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo	16
19. Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami	17
20. Il rispetto della privacy	17

UNA CARTA PER PRESENTARCI

Con questa Carta dei servizi, la nostra Cooperativa Sociale vuole presentarsi ai cittadini ed alle risorse del territorio (istituzionali e non istituzionali) per evidenziare la qualità dell'offerta che si è preparata ad offrire alle persone anziane, autosufficienti e non, disabili, minori, donne in difficoltà, soggetti svantaggiati, ecc.

La Carta ha dunque in primo luogo un valore informativo, di illustrazione dei servizi pensati per soddisfare le esigenze attuali delle persone che possono essere assistiti dai nostri operatori: in questo senso costituisce una sorta di "patto" con l'utente che impegna la nostra struttura a mantenere la qualità dell'offerta assistenziale proposta.

Siamo consapevoli, tuttavia, che l'impegno a dare una buona risposta ai nostri utenti e ai loro familiari, è destinato, per definizione, a non esaurirsi mai: infatti, mutano e si differenziano le necessità che le persone presentano, con l'evolversi delle loro condizioni personali e delle corrispondenti aspettative di aiuto, anche in linea con l'evoluzione delle esperienze caratterizzanti la buona assistenza socio-assistenziale, socio-sanitaria e socio – educativa, di cui la Coop.va si occupa.

Ne consegue che la Carta dei servizi diventa uno strumento per accompagnare l'impegno al miglioramento sistematico dei nostri servizi, in cui il contributo di ciascun utente e dei suoi familiari riveste un ruolo non secondario: è insieme a loro infatti che si costruisce di volta in volta il percorso assistenziale da attuare, rispettando le peculiarità, le risorse e le caratteristiche di ognuno, per poter perseguire e raggiungere obiettivi specifici .

Anche le risorse istituzionali e non istituzionali del territorio (i comuni, l'Azienda sanitaria, le associazioni di volontariato, le parrocchie, le scuole) sono per noi preziosi interlocutori, cui siamo onorati di offrire uno dei tasselli per completare la rete delle risposte che complessivamente si possono mettere a disposizione di particolari utenti e dei loro familiari.

1. DOVE SIAMO

L'ADISS Multiservice (Cooperativa Sociale di Assistenza Domiciliare Integrata Socio-Sanitaria), ha la sua sede legale/operativa a Paola (CS), in Via Rione Colonne N°19

Telefono e fax: 0982-613200; Cell: 345/9677970

Web Site: www.adissmultiservice.it;

E-mail: adissmultiservice@hotmail.it; adissmultiservice@gmail.com;

[PEC: adissmultiservice@pec.it](mailto:adissmultiservice@pec.it)

Orari di apertura della sede operativa di Paola

Dal Lunedì al Venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.30, Sabato solo su appuntamento.

2. PERCHÉ LA "CARTA"?

In riferimento al D.P.C.M. 19-5-1995 "Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»" pubblicato nella Gazz. Uff. 31 maggio 1995, n. 125, S.O. ed alla Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" ed in particolare l'art. 13 della stessa, il quale sancisce che "Nella Carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti", la Cooperativa ADISS realizza la presente CARTA DEI SERVIZI.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che la nostra Cooperativa si assume verso gli utenti, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi offerti e per dare valore al rapporto che si instaura tra gli operatori, gli assistiti e le loro famiglie. Ciò significa innanzitutto che teniamo in considerazione le esigenze di ciascun destinatario, nell'ottica della personalizzazione degli interventi, ma anche che consideriamo importanti fattori quali: l'efficacia, l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del Servizio.

Attraverso la "Carta" i cittadini possono conoscere sia i servizi che la nostra Cooperativa offre, che le modalità di erogazione.

3. CHI SIAMO

La Cooperativa ADISS Multiservice s.c.s. nasce nel 2005, dall'esperienza di un gruppo di Infermieri Professionali, con l'obiettivo di offrire, cure socio-sanitarie e riabilitative a domicilio, a malati cronici e persone diversamente abili, in carico presso l'ex A.S.L. n°1 di Paola (CS). In poco tempo, abbiamo sviluppato una intensa collaborazione con giovani laureati in discipline socio-sanitarie, socio-assistenziali e socio-educative, ed è con loro che abbiamo cominciato a delineare un sistema *Integrato di Interventi*, dove la *Domiciliarizzazione*, si costruisce non solo su aspetti sanitari ma anche socio-assistenziali e di inserimento o re-inserimento sociale.

4. I NOSTRI REFERENTI

La Cooperativa Sociale ADISS Multiservice, per sua natura, si basa su un sistema circolare: questo significa che tutte le persone impiegate, hanno pari doveri e responsabilità nei confronti dei clienti/utenti. Tuttavia, per motivi di ordine e di semplificazione delle attività, vi sono dei referenti:

Presidente del CdA, Rappresentante Legale, Titolare/Responsabile del
Trattamento RGPR 679/2016 : **Avv. Aldo Longo**,

Telefono: 0982-613200; indirizzo e-mail: aldolongo81@hotmail.com

Vice Presidente del CdA: **Longo Fabio**

Telefono: 0982-613200; indirizzo e-mail: adissmultiservice@hotmail.it

Coordinatrice Responsabile dell'Area Socio-Assistenziale, addetta all'area dei
Servizi Assistenziali e alla programmazione dei Servizi Sociali:

Ass. Soc. Fiore Carmelina

Telefono: 0982-613200; indirizzo e-mail: adissmultiservice@hotmail.it

Coordinatrice Responsabile dell'Area Socio-Assistenziale, addetta all'area dei
Servizi Assistenziali e alla programmazione dei Servizi Sociali:

Ass. Soc. Pepere Rosangela

Telefono: 0982-613200; indirizzo e-mail: adissmultiservice@hotmail.it

Responsabile Affari Generali e Gestione del personale, Responsabile della protezione dei dati (DPO) : **Longo Federico**

Telefono: 0982-613200; indirizzo e-mail: adisssmultiservice@hotmail.it

Addetto all'Ufficio Segreteria: **Selvaggio Elvira Giovanna**

Telefono: 0982-613200; indirizzo e-mail: adisssmultiservice@hotmail.it

Addetto all'Ufficio Segreteria: **Genovese Vanessa**

Telefono: 0982-613200; indirizzo e-mail: adisssmultiservice@hotmail.it

5. REQUISITI AMMINISTRATIVI

- Dal 14/04/2005, siamo iscritti alla **C.C.I.A.A. di Cosenza** (CS) con n°:02699110785 (P. IVA), nella sezione ORDINARIA, con n° R.E.A. (Repertorio Economico Amministrativo) 183629, con denominazione A.D.I.S.S. Multiservice – Cooperativa Sociale a r.l., con atto costitutivo del 24/03/2005;
- Nel 25/06/2005 abbiamo iniziato formalmente la nostra attività di ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA NON RESIDENZIALE;
- Dall'11/08/2006 abbiamo iniziato la nostra attività come AGENZIA DI DISBRIGO PRATICHE.
- Dal 09/10/2007 risultiamo iscritti all'**Albo A delle Cooperative Sociali** della Provincia di Cosenza, ai sensi della legge 381/1991 e della L.R. n°5/2000, con n°A178289, in riferimento a determinazione dirigenziale n°07007112;
- Dal 28/03/2008, con determinazione dirigenziale n°8002217 siamo iscritti all'**Albo B delle Cooperative Sociali** della Provincia di Cosenza, ai sensi della legge 381/1991 e della L.R. n°5/2000;
- Siamo iscritti di diritto nell'Albo Regionale delle ONLUS;
- Dal 22/07/2010, abbiamo conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9000:2015.
- Dal 05/10/2015, abbiamo conseguito la Certificazione UNI 11034:2013 Servizi all'infanzia.

6. LA NOSTRA MISSION

La Coop.va si pone come **mission** quello di fornire servizi alla persona con particolare riferimento alle persone disabili, non autosufficienti, minori e anziani; così come indicato nello statuto, si pone principalmente come finalità:

- La gestione di servizi di assistenza infermieristica, professionale personalizzata ed integrata, assistenza sociale e psicologica, assistenza e collaborazioni ad ospedalizzazioni sia domiciliari che in strutture pubbliche e private;
- La gestione di servizi di integrazione scolastica ad alunni diversamente abili, ovvero servizi finalizzati alla promozione dell'autonomia e della comunicazione personale degli alunni disabili;
- La promozione e la gestione di attività di educazione alla salute dei giovani e degli adulti mediante iniziative di carattere ludico – ricreative tese a prevenire condizioni di disagio psico-sociale;

- La promozione e la gestione di corsi di formazione al lavoro, di orientamento e addestramento professionale e di formazione al volontariato;
- L'istituzione di centri di aggregazione per giovani e per adulti, di centri di ascolto, di informazione di orientamento personali e centri diurni;
- Servizi di consulenza e servizi anche domestici, di natura sociale e sanitaria, di mensa, di lavanderia e stireria, per il tempo libero con attività ricreative culturali ed artigianali, di assistenza globale attraverso attività di riabilitazione;
- Servizi alla persona: assistenza di base, assistenza socio – assistenziale e socio – sanitaria;
- Servizi di pulizia e di igiene della casa;
- Disbrigo pratiche sanitarie e di segretariato sociale;
- Trasporto di persone abili e diversamente abili;
- Organizzazione di convegni, conferenze, seminari, tavole rotonde, dibattiti, corsi di formazione, ecc..

Pertanto gli ambiti di competenza della Coop.va sono prettamente quello sanitario, sociale, assistenziale ed educativo.

Il valore principale cui si ispira la nostra Coop.va nell'espletamento dei servizi e delle prestazioni, è strettamente legato all'**unicità** di ogni singola persona, che viene considerata come un soggetto non necessariamente identificato con il suo problema, ma titolare di bisogni, di problemi e soprattutto di risorse. Da questo valore si diramano i principi fondamentali dei servizi che offriamo.

7. PRINCIPI DEL SERVIZIO, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I Principi a cui facciamo riferimento:

- **Uguaglianza:** le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "su misura" del Cittadino-Cliente.
- **Imparzialità e continuità:** svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.
- **Partecipazione:** garantiamo al Cittadino ed alla sua famiglia, un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.
- **Diritto di scelta:** ci impegniamo a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, compatibilmente con le esigenze organizzative.
- **Riservatezza:** nell'ambito della nostra Cooperativa intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.
- **Efficienza ed efficacia:** i Servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti. Sulla base di questa consapevolezza, invitiamo periodicamente sia i nostri utenti che i nostri operatori a collaborare con noi per la valutazione dei bisogni espressi, dei risultati raggiunti, col fine di perseguire il miglioramento degli interventi, avvalendoci di strumenti di rilevazione appositamente creati.
- **Professionalità ed aggiornamento:** ci impegniamo inoltre a garantire il costante aggiornamento professionale di tutti gli operatori coinvolti, anche attraverso seminari ed incontri di formazione interna ed esterna. La formazione interna, viene erogata da personale interno alla Cooperativa e si conclude con il rilascio di certificato di partecipazione.

7.1. 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 veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- L'utente ha il diritto di ottenere dalla Cooperativa, informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- L'utente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- L'utente ha il diritto di recedere la propria richiesta di assistenza, dandone comunicazione ai Responsabili della Cooperativa con preavviso di almeno 3 giorni prima della data prevista per l'inizio della prestazione.

7.2. I DOVERI

- L'utente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- L'utente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse, e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- L'utente (o un suo delegato) ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma" al termine di ogni prestazione.
- In caso di prestazione privata, l'utente ha il dovere di pagare il servizio ricevuto entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura.

8. I NOSTRI OBIETTIVI E LA LORO ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

- **il Sistema Integrato:** ad oggi, il nostro scopo generale è quello di organizzare nel territorio Calabrese, un sistema di assistenza complesso e completo, che va dalla prevenzione alle cure primarie alla riabilitazione, individuando percorsi socio-assistenziali integrati ed appropriati, con particolare attenzione ai soggetti ed alle persone diversamente abili, agli anziani ed ai malati terminali, per soddisfare i loro bisogni di salute e per mantenere o recuperare il benessere fisico psichico e sociale;
- **la "domiciliarizzazione" degli interventi e la "deistituzionalizzazione" del malato:** l'assistenza domiciliare ha il duplice scopo di evitare gli affollamenti dei reparti ospedalieri per situazioni gestibili anche a casa del paziente e nello stesso tempo gli consente di poter ricevere le cure di cui ha bisogno, evitando a lui ed alla sua famiglia di dover rivedere la propria quotidianità per il riadattamento ad un nuovo ambiente e a nuove abitudini di vita. Tuttavia, assistere un utente a domicilio è una operazione complessa, che richiede, oltre che adeguati strumenti, anche l'impiego di personale altamente specializzato, in grado di operare nell'ottica della flessibilità degli interventi, al fine di andare incontro alle esigenze di ogni singolo utente.
- **la Valorizzazione delle professionalità presenti sul territorio:** altra nostra finalità è quella di creare e salvaguardare l'occupazione, valorizzando di volta in volta, le professionalità esistenti sui territori in cui operiamo, sempre in funzione del perseguimento dello scopo generale.

La verifica periodica o continua degli impegni assunti attraverso gli standard al fine di adeguarsi ai processi produttivi dei servizi e ridefinire gli impegni, costituisce una caratteristica

irrinunciabile dei principi generali della presente Carta dei servizi ed il raggiungimento dei suddetti obiettivi, segue un'articolazione nel tempo di lungo periodo, poiché è finalizzata al raggiungimento di livelli che abbiano durata nel tempo oltre che un riscontro positivo sui territori e sui servizi su cui ADISS opera. Per un approfondimento circa gli standard di qualità e la loro misurazione, si rimanda al punto 16 della presente Carta.

9. SERVIZI OFFERTI E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

9.1. ASSISTENZA O.S.S.

Svolge tutte quelle attività che aiutano le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione; nello specifico provvede alla cura ed all'igiene della persona e del suo ambiente di vita. La sua attività si svolge sempre in accordo con le altre figure ausiliarie e sanitarie.

9.2. ASSISTENZA O.S.A (AUSILIARIA E SUPPORTO DI AIUTO SOCIALE)

- Assistenza a domicilio, cura della persona, compagnia, sorveglianza, accompagnamento dell'assistito fuori casa, recapito spesa, preparazione pasti;
- Archiviazione delle informazioni relative allo stato generale del paziente allo scopo di analizzarne ed evidenziarne i bisogni socio-assistenziali e di personalizzarne i trattamenti.

9.3. SERVIZI DI CONSULENZA E DI ASSISTENZA SOCIALE

- prestazioni socio-assistenziali per la definizione dei Piani di Intervento, rivolti sia agli utenti sia ai cittadini in genere, che necessitano di consulenza in merito alle possibilità di soluzione dei propri bisogni sociali;
- attività di programmazione dei servizi sociali sul territorio.

9.4. PRESTAZIONI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

Si tratta di prestazioni svolte da assistenti di base, da assistenti educativi, da educatori, che sono certamente distinte, complementari e non sostitutive dell'attività didattica svolta dall'insegnante di sostegno che affianca l'alunno, ovvero:

- Affiancamento del minore nel raggiungimento degli obiettivi educativi e didattici fissati dal PEI;
- Organizzazione e gestione di attività all'interno od all'esterno della classe con l'alunno seguito nell'ambito delle attività previste dal PEI;
- Partecipazione alla redazione del PEI (o della Scheda Progettuale), ed alle successive verifiche;
- Partecipazione a incontri di programmazione o riunioni con scuola, eventuali specialisti e con la famiglia degli utenti;
- Accompagnamento e supporto dell'alunno seguito in occasione dei pasti presso la mensa scolastica, ove richiesto dalla Scuola;
- Accompagnamento e supporto alla partecipazione alla gita scolastica da parte dell'alunno seguito (ove richiesto).
- Accompagnamento e supporto alle eventuali invalidità fisiche dell'utente;
- Assistenza igienico-sanitaria, ove necessario ed in collaborazione col personale ATA;
- Accompagnamento ai servizi e supporto al disbrigo di pratiche fisiologiche.

Si precisa altresì che ADISS, al fine di favorire l'integrazione scolastica anche dei bambini stranieri, mette a disposizione personale esperto di mediazione culturale, individuando, attraverso una ricerca sul territorio, i mediatori culturali più adatti alla gestione del caso specifico.

9.5. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

9.5.1. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

- Assistenza mirata alla prevenzione e alla cura delle lesioni da decubito;
- Medicazioni di ferite chirurgiche;
- Gestione e formazione delle stomie ed educazione sanitaria alla persona o ai familiari;
- Cure e medicazioni di ulcere varicose e distrofie;
- Dialisi peritoneale domiciliare ed educazione sanitaria alla persona ed alla famiglia;
- Gestione cateteri vescicali (lavaggi e sostituzioni);
- Gestione delle nutrizioni enterali tramite sondini naso-gastrici o sonde PEG;
- Gestione terapia del dolore con pompe elastomeriche o cerotti analgesici;
- Prelievi ematici con domiciliarizzazione dei referti;
- Terapie endovenose, intramuscolari e sottocutanee;
- Rilevamento parametri vitali e stick glicemici;
- Prestazioni singole di tipo tecnico;
- Prestazioni complesse di tipo relazionale e/o tecnico;
- Assistenza diurna e notturna h24;
- Preparazione ed attuazione di protocolli assistenziali in accordo con medici di base o specialisti.

Si precisa che, per le prestazioni sopra esplicitate, si utilizza prevalentemente materiale monouso che l'utente può chiedere al S.S.N, tramite i servizi dell' A.S.P. territorialmente competenti, oppure può essere fornito dalla Cooperativa all'operatore che ne faccia esplicita richiesta. Nello specifico, la Cooperativa può fornire: misuratore di pressione, saturimetro, garze, guanti, stick glicemici, lacci emostatici, siringhe monouso. Gli strumenti che non sono monouso, vengono accuratamente disinfettati, prima e dopo ogni utilizzo.

9.5.2. TERAPIE DI RIABILITAZIONE

Attuazioni di tecniche e protocolli condivisi con specialisti, finalizzate all'esecuzione di esercizi di rinforzo muscolare, di rilassamento, di stretching, di coordinazione, ecc.

I trattamenti possono effettuarsi presso strutture pubbliche o private convenzionate o a domicilio, su richiesta dell'utente.

- Segretariato Sociale;
- Sportello Cliente per il disbrigo di pratiche semplici;
- Raccolta e distribuzione di ausili anti-incontinenza. L'approvvigionamento di ausili anti-incontinenza (pannoloni, traversine), avviene attraverso le donazioni volontarie degli utenti e delle aziende farmaceutiche. Gli ausili raccolti vengono poi distribuiti gratuitamente agli utenti che lo richiedono.
- Punto di informazione circa le attività artistiche, sportive, ludiche che si svolgono sul territorio, in collaborazione e raccordo con Associazioni di volontariato, culturali;
- Servizio accompagnamento per persone diversamente abili, anche al di fuori della zona di residenza, per visite di tipo specialistico;
- orientamento ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate (disabili, detenuti, donne in difficoltà).

9.5.3. L'ASSISTENZA PSICOLOGICA

La presenza dello psicologo è motivata dal fatto che le persone che necessitano di assistenza domiciliare, hanno bisogno di una presa in carico che sia globale: occorre occuparsi anche del benessere psichico, della qualità della sua vita sociale, affettiva. Per questi motivi, la figura professionale dello psicologo è a disposizione per offrire consulenza e sostegno agli Utenti ed eventualmente ai loro familiari, al fine di gestire lo stress e i disagi che la situazione in atto comporta. La presenza di una persona gravemente ammalata all'interno di un nucleo familiare può comportare numerosi problemi per tutti i suoi componenti. L'intensità delle cure da rivolgere al membro affetto da una patologia complessa può stravolgere le abitudini dell'intero nucleo riducendo il tempo da dedicare a se stessi e per coltivare i propri interessi. Il cambiamento che una malattia porta all'interno della famiglia incide fortemente sugli equilibri di tutti i suoi componenti che dovranno sostenere un carico emotivo e fisico, a volte molto pesante. In particolare la persona deputata a prendersi cura del paziente (*caregiver*) necessita di uno spazio di ascolto e cura individuale e/o di gruppo.

Inoltre lo psicologo collabora con gli altri professionisti impegnati nel servizio, per aiutarli a prevenire e a fronteggiare efficacemente il burn-out, attraverso la partecipazione a mirate azioni di carattere formativo.

9.5.4. SERVIZI ALLE STRUTTURE PUBBLICHE E PRIVATE

- Prestazioni infermieristiche;
- prestazioni socio-sanitarie ausiliarie con personale specializzato e qualificato per soddisfare le esigenze di strutture:
 - **pubbliche** quali centri diurni, ospedali, ambulatori, distretti;
 - **private** quali cliniche, R.S.A., ambulatori, laboratori, studi medici, stabilimenti balneari, alberghi, palestre, ecc.

10. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi vengono erogati in modo differenziato a seconda se si tratta di prestazioni in forma privata o in convenzione con Enti pubblici.

Nel primo caso gli utenti e/o i loro familiari e/o una persona da loro delegata, possono recarsi presso la NS sede per richiedere il servizio, compilare l'apposito modello fornito dai professionisti della Coop.va e, dopo un primo colloquio conoscitivo della situazione e informativo del servizio che si andrà a fornire, si passa all'organizzazione dello stesso per l'erogazione delle prestazioni richieste.

Nel caso di servizi forniti in virtù di una convenzione/contratto con Enti pubblici, gli utenti assistiti sono generalmente definiti in base ad una graduatoria, stilata dell'Ente; anche le prestazioni socio-assistenziali, socio-sanitarie e socio-educative si erogano in base a quanto stabilito dalla convenzione o dal contratto stipulato.

Nel caso specifico di assistenza domiciliare, le prestazioni vengono erogate presso il domicilio dell'utente in giorni ed orari prestabiliti e concordati con l'utente stesso; si tratta di attività:

- ✓ **Di tipo domestico:** governo della casa, lavaggio e stiratura della biancheria, preparazione pasti caldi ed aiuto all'assunzione degli stessi, piccole riparazioni all'interno dell'abitazione ed aiuto per ogni eventuale necessità di tipo domestico;
- ✓ **Di tipo assistenziale:**
 - 1) Aiuto nelle attività della persona su se stessa: prelievo e riaccompagnamento di e per casa; aiuto nell'igiene personale, compresa l'eventuale vestizione/svestizione per il bagno, ovvero per le giornaliere attività di cura dell'igiene personale, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e negli atti di vita quotidiana;

- 2) Aiuto a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere: aiuto ad una corretta deambulazione, aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, accompagnamento presso ambulatori medici, ospedali o presidi sociali in genere;
- ✓ **Di tipo sociale:** interventi atti a favorire la presenza degli utenti nelle attività sociali, ricreative, culturali e sportive organizzate entro il territorio dell'ambito e nei centri di aggregazione e di assistenza (la partecipazione sarà garantita anche tramite il trasporto in auto degli utenti assistiti); cura dei rapporti con i familiari e la comunità; aiuto per il disbrigo delle pratiche amministrative; accompagnamento c/o enti o amministrazioni per la risoluzione dei problemi di rilevanza familiare e sociale; collaborazione ad indagini ed inchieste per l'individuazione dei fattori di emarginazione sociale delle persone diversamente abili, nonché per quella dei bisogni dei possibili utenti; comunicazione ai rispettivi servizi sociali di proposte per la risoluzione di casi o segnalazione di bisogni o necessità degli utenti assistiti.
 - ✓ **Di tipo ausiliario:** nell'ambito di interventi igienico – sanitari nonché riabilitativi di semplice attuazione praticati presso il domicilio dell'utente e, comunque, sotto il controllo e collaborazione del personale medico; infermieristico garantito dall'ASP di Catanzaro.

Ogni operatore sarà tenuto a compilare quotidianamente la **Scheda giornaliera di servizio**, in modo da poter adeguatamente documentare il servizio svolto; sulla scheda, fornita dalla Coop.va, sarà indicato il nominativo del/degli assistito/i, delle ore e delle prestazioni effettuate per ciascuno di essi, e dovrà essere controfirmato dall'utente o da un suo familiare, a garanzia di quanto dichiarato.

Per l'erogazione delle prestazioni di **assistenza scolastica**, si procede in maniera analoga a quanto finora esplicitato circa i servizi di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale e integrata; pertanto per le prestazioni fornite privatamente, gli utenti e/o i loro familiari e/o una persona da loro delegata, possono recarsi presso la NS sede per richiedere il servizio, e dopo un primo colloquio conoscitivo della situazione e informativo del servizio che si andrà a fornire, si passa all'organizzazione dello stesso per l'erogazione delle prestazioni richieste, se invece si tratta di servizi forniti in virtù di una convenzione/contratto con Enti pubblici, gli utenti assistiti sono generalmente definiti in base ad un elenco stilato dell'Ente pubblico.

In entrambi i casi l'ADISS mette a disposizione Operatori addetti all'assistenza di base, da svolgersi in collaborazione con il personale ATA della scuola, Assistenti educativi, Educatori professionali, nonché Assistenti alla comunicazione LIS.

Tutti gli operatori hanno una qualifica professionale che da un lato permette loro di assicurare prestazioni qualitative, e dall'altro garantisce loro di rispondere al meglio alle molteplici necessità degli utenti.

11. SERVIZI E TERRITORI IN CUI SI SVOLGONO LE ATTIVITÀ

Fin dall'inizio della sua attività, l'ADISS ha gestito servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale e integrata con i servizi dell'Azienda Sanitaria, rivolti ad anziani e persone disabili, servizi di integrazione e assistenza scolastica rivolti a minori frequentanti le scuole dell'obbligo e le scuole secondarie superiori, servizi di trasporto scolastico, nonché Asili Nido e strutture residenziali e non, nei seguenti Comuni, Ambiti Territoriali/Distretti Socio-Sanitari:

- ◆ **Comune di Praia a Mare (CS)** Servizio di assistenza educativa e psicologica ai minori e alle loro famiglie” Programma P.I.P.P.I. 8 – Annualità 2018 – .I.P.P.I. 9 – Annualità 2019 – Distretto di Praia a Mare (CS)
- ◆ **Comune di Castrovillari-** Punto Unico di Accesso;
- ◆ **Ambito Territoriale Ottimale n.2 Paola – Cetraro** -Servizi educativi e di cura a bambini in età pre-scolare (Azione B.1.b) e Servizi Socio Educativi per Attività di sostegno educativo scolastico ed extrascolastico (Azione B.1.a), appartenenti ai nuclei familiari beneficiari del

SIA/REI operanti sul territorio dell’Ambito Territoriale Ottimale n.2 Paola – Cetraro: Educativa domiciliare. PON inclusione;

- ◆ **Distretto di Melito di Porto Salvo**- Realizzazione del piano di intervento a valere sull’Avviso Pubblico n° 3/2016 FSE 2014/2020, PON “Inclusione” – Convenzione di Sovvenzione n. AV3-2016- CAL_31 - Azione A.1.c.1: Interventi sociali: azione di sostegno professionale specialistico per interventi innovativi. PON inclusione. Comune di Melito di Porto Salvo Comune Capofila dell’Ambito distrettuale;
- ◆ **Distretto Lamezia Terme (CZ)**-Servizio di educativa domiciliare, realizzato a valere sulle risorse del PON INCLUSIONE – Fondo Sociale Europeo 2014-2020, dirette agli Ambiti Territoriali per la realizzazione degli interventi di attuazione del Sostegno all’Inclusione Attiva (SIA) successivamente sostituito dal Reddito di Inclusione (ReI);
- ◆ **Comune di San Pietro in Amantea (CS)**- Servizi di accoglienza ed integrazione da realizzare nel Progetto Territoriale SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati) nel Comune di San Pietro in Amantea (CS);
- ◆ **Comune di Bonifati**- Gestione struttura residenziale socio-assistenziale Casa famiglia per disabili mentali adulti di Bonifati (CS);
- ◆ **Comune San Lucido (CS)**- Gestione strutture Socio-Assistenziali “Isola della Serenità ” - Centro Diurno disabili, con sezione per adulti con disabilità psichica e sezione adibita ad attività ABA per minori ed adolescenti affetti da disturbi dello spettro autistico;
- ◆ **Comune di San Lucido (CS)**- Servizio di assistenza scolastica alunni portatori di handicap;
- ◆ **Distretto di Catanzaro**- Servizio di Assistenza specialistica all’autonomia e alla comunicazione per l’integrazione scolastica degli alunni con disabilità frequentanti le scuole superiori della Provincia di Catanzaro;
- ◆ **Comune di Catanzaro (CZ)**-Servizio di assistenza all’autonomia e alla comunicazione agli alunni diversamente abili in ambito scolastico
- ◆ **Comune di Corigliano – Rossano** – Servizio di assistenza all’autonomia e alla comunicazione agli alunni diversamente abili in ambito scolastico
- ◆ **Comune di Cosenza**-Servizio di Assistenza Domiciliare e Trasporto per persone non autosufficienti residenti nell’Ambito Territoriale di Cosenza (FNA 2014);
- ◆ **Comune di Locri (RC)**-Asilo Comunale Località Moschetta;
- ◆ **Comune di Cleto (CS)**-Asilo Comunale “La Fiaba”;
- ◆ **Comune di Crosia (CS)** -Asilo nido “La Chiocciola”;
- ◆ **Comune di Cosenza** -Servizio di gestione dei nidi d’infanzia comunali;
- ◆ **Comune di Paola (CS)**-Assistenza domiciliare;
- ◆ **Distretto Paola-Cetraro** -Prestazioni integrative previste dal progetto “Home Care Premium”2019 Accordo di Programma INPS –
- ◆ **Distretto Praia a Mare-Scalaea** -Prestazioni integrative previste dal progetto “Home Care Premium”2019 Accordo di Programma INPS;
- ◆ **Distretto Socio-Assistenziale di Praia a Mare/Scalaea** - Assistenza domiciliare a persone con disabilità Under 65 – FNA 2015;
- ◆ **Distretto di Lamezia Terme (CZ)**-Servizio di aiuto alla persona in forma diretta;
- ◆ **Comune di Palmi (RC)**- Servizio di assistenza all’autonomia e alla comunicazione agli alunni diversamente abili in ambito scolastico;
- ◆ **Comune di Gioiosa Ionica (RC)**- Servizio di assistenza all’autonomia e alla comunicazione agli alunni diversamente abili in ambito scolastico;
- ◆ **Comune di Marina di Gioiosa Ionica (RC)**- Servizio di assistenza all’autonomia e alla comunicazione agli alunni diversamente abili in ambito scolastico;
- ◆ **Comune di Palmi (RC)**- Servizio di assistenza all’autonomia e alla comunicazione agli

alunni diversamente abili in ambito scolastico;

◆ **Comune di Caulonia** (RC)- Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione agli alunni diversamente abili in ambito scolastico;

Comune di Lattarico (CS)-

12. MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di accesso al servizio si differenziano a seconda se si tratta di un servizio reso privatamente o in convenzione con Enti Pubblici, e ancora se si tratta di servizi di Assistenza Domiciliare, o di Assistenza Domiciliare Socio-Sanitaria Integrata. In particolare:

- Ai servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata e Non** possono accedere tutti i Cittadini in possesso dei requisiti specifici; è necessario che gli utenti o un loro familiare referente si rechino presso i loro comuni di residenza, per compilare l'apposito modello di domanda che darà diritto all'inserimento in una graduatoria, sempre sulla base del possesso di requisiti specifici. Diverso è per l'accesso al servizio privato, in quanto una volta compilato il modello di domanda, i professionisti della Coop.va, in accordo con gli utenti e i suoi familiari, si attivano tempestivamente per l'erogazione delle prestazioni di cui si necessita;
- I servizi di **integrazione scolastica**, sono rivolti ad alunni diversamente abili frequentanti le scuole dell'obbligo. La domanda va presentata al comune, o all'istituto scolastico frequentato dal minore, che in collaborazione con il comune e i servizi competenti dell'Azienda Sanitaria stabiliscono il PEI (Piano Educativo Individualizzato), e successivamente lo trasmettono ai professionisti della coop.va per l'organizzazione e lo svolgimento del servizio.

13. MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA PER L'ELABORAZIONE E L'ATTIVAZIONE DEI PROGETTI E/O PRESTAZIONI

I nostri committenti sono:

- **Privati:** Cittadini, che pur essendo in condizioni di necessità, mantengono la capacità di acquistare direttamente le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare il bisogno individuato.
- **Famiglie:** Ogni persona o nucleo familiare al cui interno vi è un componente bisognoso di assistenza a domicilio, può rivolgersi a noi per ottenere servizio di consulenza, valutazione del caso ed assistenza direttamente presso il domicilio.
- **Enti Pubblici:** Nella consapevolezza che sul nostro territorio, solo di recente si cominciano a muovere i primi passi verso la *Programmazione di Servizi Sociali*, ci assumiamo l'impegno di supportare le Amministrazioni Locali che entrano in collaborazione con noi, mettendo a loro disposizione anche Assistenti Sociali Professionali, con esperienza nel campo della Organizzazione dei Servizi Sociali sul territorio, su richiesta dell'Ente stesso. Questo anche al fine di garantire una tempestività degli interventi ed uno smaltimento del carico di lavoro, soprattutto presso quelle realtà amministrative in cui non esistono degli uffici dedicati esclusivamente ai Servizi Sociali. Con noi entrano in relazione anche le Aziende Sanitarie Locali, con cui tentiamo di sviluppare e consolidare progressivamente un sistema integrato ed interattivo, che favorisca lo scambio di informazioni in merito ad utenti multi-problematici, al fine di costruire sul territorio un Sistema di Assistenza efficace ed efficiente. Inoltre la Coop.va partecipa di continuo a bandi di gara indetti da Enti pubblici, con particolare riferimento ai Comuni e alle Aziende Sanitarie, riguardo il finanziamento di fondi per l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare.
- **Enti Privati:** nel corso degli anni, abbiamo stipulato anche Convenzioni con cliniche, case di cura e/o di riabilitazione, mettendo a disposizione i nostri professionisti con Aziende che necessitano di personale qualificato e specializzato nello svolgimento dei compiti di cura e di assistenza.

14. MODALITÀ DI RACCORDO NELLA GESTIONE DELL'UTENZA, NEL MANTENIMENTO, DI CONTATTI COSTANTI CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON I SERVIZI SOCIALI DI RIFERIMENTO, CON LA RETE DEL TERRITORIO

L'utente e la sua famiglia, sono considerati il centro del servizio che si svolge; per questo motivo i professionisti della Coop.va si impegnano di continuo a mantenere vivi e costanti i contatti con la famiglia dell'utente. Per qualsiasi informazione, necessità, reclamo e altro, ci si può mettere in contatto con i professionisti della Coop.va, in modo da potere ricevere quello di cui si necessita. Inoltre periodicamente i Responsabili della gestione del servizio, organizzano degli incontri con i familiari degli utenti e con gli operatori che effettuano le prestazioni di assistenza domiciliare, in modo da essere costantemente aggiornati sulla situazione, sugli sviluppi e sull'andamento del servizio. Nel caso specifico del servizio di integrazione scolastica, l'ADISS garantisce un rapporto costante con le scuole frequentate dai minori presi in carico, con particolare riferimento all'insegnante di sostegno che affianca ciascun minore.

Oltre a ciò, si rimane regolarmente in contatto con i servizi sociali di riferimento, e con la rete del territorio proprio per porre in essere una presa in carico globale, e per fornire all'utente servizi e prestazioni quanto più uniche e individuali possibile; a tal proposito si precisa che per ogni utente viene elaborato un PAI (Piano d'Assistenza Individuale) per i servizi di assistenza domiciliare, e un PEI (Piano Educativo individualizzato) per i servizi di integrazione scolastica, in unità multidisciplinare che vede il coinvolgimento di professionisti con competenze differenti.

15. MODALITÀ E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA

Le modalità e i tempi di attivazione del servizio cambiano a seconda se si tratti di un servizio svolto privatamente o in convenzione con gli enti pubblici; in particolare se si tratta di prestazioni svolte privatamente, il servizio viene attivato in modo immediato rispetto alla presentazione della richiesta, effettuata per come descritto sopra, se invece si tratta di un servizio reso in convenzione con gli Enti pubblici si dovrà rispettare la tempistica dettata dalle procedure burocratiche in vigore in ciascun Ente.

16. STANDARD DI QUALITÀ, DIMENSIONI E INDICATORI

Ad oggi siamo contenti dei risultati raggiunti, perché abbiamo capito quale ruolo abbiamo nel Sistema Sociale per la determinazione del Benessere dei cittadini. Abbiamo iniziato con poco, ma grazie alle persone e per le persone, abbiamo raggiunto dei risultati importanti. Questo per noi è uno stimolo ad andare avanti per dare il giusto valore ai Servizi Sociali, su cui si tende ad investire sempre troppo poco. Il nostro miglioramento dipende dall'opinione che le persone hanno di noi e del nostro modo di operare, per questo non possiamo prescindere dal rapporto con l'Utente. Anzi, è nostro interesse coinvolgere sempre più soggetti nelle *Attività di Valutazione della Qualità* dei nostri servizi.

Valutare la Qualità dei servizi, è un problema che in molti si sono posti, poiché la Qualità in sé è un concetto astratto, ma è necessario dotarsi di strumenti adatti alla misurazione di quegli aspetti meno evidenti ma che determinano in massima parte la buona riuscita di un intervento.

Il sistema della qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si riferisce alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- obiettivo finale dell'erogazione - come già fortemente sottolineato in diversi luoghi della presente Carta dei servizi - deve essere il benessere e la soddisfazione del cittadino/cliente, ovvero la persona non autosufficiente, o il minore disabile, ma anche i suoi familiari e la comunità locale in cui si svolgono i servizi;

• l'organizzazione deve dare agli operatori l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi, e non solo sulla correzione di singoli errori.

Per poter garantire servizi e prestazioni di qualità, la Cooperativa ADISS, riserva molta attenzione all'attività di monitoraggio e valutazione, dispone di tutte quelle figure professionali e quegli strumenti necessari all'espletamento delle attività di cui sopra, in conformità con la Certificazione di Qualità **UNI EN ISO 9001:2015**, di cui è in possesso. Ecco quindi che anche gli indicatori di qualità sono determinati da quanto stabilito con la Certificazione UNI EN ISO 9001:2015; oltre a ciò si precisa che ogni anno la Coop.va è sottoposta a verifica e controllo per il rispetto di quanto sopra descritto nello svolgimento delle attività e dei servizi.

La nostra cooperativa, al fine di garantire prestazioni di qualità, si impegna a fornire agli operatori, un costante aggiornamento e una specializzazione professionale delle conoscenze possedute; questa esigenza risponde a obiettivi specifici quali:

- ✓ affinare gli strumenti teorici per un'analisi critica dei bisogni specifici (problematiche, obiettivi, organizzazione);
- ✓ stimolare la discussione di casi reali, al fine di garantire una maggiore efficacia degli interventi;
- ✓ diffondere una cultura di lavoro di équipe e di multi-dimensionalità delle attività svolte;
- ✓ facilitare lo sviluppo di progetti individualizzati di assistenza mirata.

Si tratta sia di attività di formazione interna, con seminari rivolti agli operatori socio-assistenziali, e svolti dal personale stabile della cooperativa stessa o da professionisti esterni, sulla base delle loro competenze specifiche, che di attività di formazione esterna, in quanto tutte le professionalità coinvolte nella nostra cooperativa, aderiscono anche ad attività di aggiornamento realizzate da altri enti pubblici e privati in merito ad argomenti di rilevanza sociale, assistenziale e di gestione organizzativa.

17.CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI

Tutti gli utenti vengono assistiti tenendo ben presente che ciascuno di loro è portatore di *diritti* e non solo di bisogni, ecco perché la loro valutazione sul servizio erogato, rappresenta per noi una ricca fonte di informazioni e di elementi utili e indispensabili per l'erogazione di servizi di qualità. Infatti l'ADISS, in coerenza con i contenuti della sua *mission*, si impegna a porre in primo piano la centralità degli Utenti in carico: ne deriva una costante attenzione alla progettazione individualizzata delle attività e dei servizi, secondo principi di flessibilità e di specificità.

Inoltre si pone grande importanza a quello che è l'empowerment dell'utente, ovvero quella capacità di fare da soli, tenendo ben presente le risorse presenti e potenziali di ciascun utente.

La Coop.va per ottenere elementi valutativi da parte degli utenti, somministra loro dei questionari descritti al paragrafo seguente, e attraverso gli operatori che svolgono il servizio, fa in modo che ne venga facilitata la compilazione grazie al loro aiuto, supporto e collaborazione.

Oltre a ciò, tramite l'impiego di strumenti di comunicazione virtuali (Skype, facebook, ecc), si fa in modo che gli utenti, o chi per loro, possano essere costantemente in contatto con i nostri professionisti ed operatori, al fine di esprimere le loro opinioni, suggerimenti, ecc., utili al migliore svolgimento del servizio, e delle prestazioni fornite.

18.SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO, DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA E DEL PERSONALE IN SERVIZIO, SISTEMA DI VERIFICA E DI CONTROLLO

Per valutare il grado di soddisfazione delle persone coinvolte nel servizio, si adottano i seguenti sistemi di valutazione:

- **Questionario di soddisfazione del Cliente**, che è lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Committente nel processo di erogazione del servizio;
- Periodicamente, con cadenza definita in base alla durata dell'intervento, somministriamo agli utenti in carico, un **Questionario di Valutazione del Servizio Offerto**, strumento noto anche come *customer satisfaction*, in cui ciascuno potrà esprimere le proprie lamentele, dare informazioni sui risultati raggiunti e offrire spunti per migliorare la prestazione;

Un secondo elemento di valutazione della qualità, è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con l'utente. Pertanto, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite, finalizzati al miglioramento della qualità.

19. SISTEMA ADOTTATO PER L'INVIO DI SEGNALAZIONI E RECLAMI E MODULISTICA RELATIVA ALLA RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, o ai Responsabili ADISS, che si occupano della gestione dei servizi, i quali provvederanno, in tempi brevi, a dare risposta. I reclami, e qualsiasi altra segnalazione possono essere fatte o per via telefonica o recandosi personalmente in sede, tutto al fine di garantire la tempestività delle risposte e per dare l'opportunità di discutere in maniera armonica di eventuali disservizi.

I nostri Responsabili di servizio sono sempre a disposizione per fronteggiare situazioni di reclami e di eventuali disservizi che possono verificarsi nel corso del tempo.

- nel caso di *reclamo informale*:

l'utente, o il suo familiare, o altre persone di riferimento, o altri soggetti giuridicamente competenti possono presentare reclamo verbale al Responsabile del servizio; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, a risolvere la situazione che crea disservizio. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale;

- nel caso di *reclamo formale*:

l'utente, o il suo familiare, o altre persone di riferimento, o altri soggetti giuridicamente competenti possono presentare il reclamo formale in forma scritta al Rappresentante Legale della Coop.va. Ai reclami viene data risposta per scritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

Al fine di valutare il grado di soddisfazione che le persone in carico e le loro famiglie hanno, ADISS effettua una rilevazione adottando il "**questionario di valutazione della qualità percepita dagli utenti**", modulo facente parte dell'intera modulistica del Sistema di gestione per la Qualità di ADISS. Tale questionario viene somministrato ad utenti e familiari generalmente a metà e a conclusione del progetto.

20. IL RISPETTO DELLA PRIVACY

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. Al momento della presentazione della domanda viene richiesto all' utente il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Servizio. L'Utente e/o il suo familiare ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione della struttura e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzarne la divulgazione;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano il suo stato di salute.

Coop.va ADISS Multiservice scs

24/06/2024

