

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

<i>Perché una Carta dei Servizi</i>	pag. 2
LA COOPERATIVA MYOSOTIS M.M.	
Chi siamo	pag. 3
Cosa facciamo	pag. 3
Come lavoriamo	pag. 3
LA FILOSOFIA DEI SERVIZI	pag. 4
IL MODELLO EDUCATIVO	pag. 6
I PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 6
GLI OBIETTIVI GENERALI	pag. 7
I SERVIZI	pag. 7
Scheda delle prestazioni	
A) Assistenza domiciliare, familiare per disabili, anziani e adulti	pag. 8
B) Assistenza Educativa	pag. 9
C) Servizi individuali (assistenza privata e indiretta)	pag. 9
D) Home Care Premium	pag. 11
E) Servizio di Sollievo	pag. 12
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 13
Standard di qualità delle linee guida	
DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI	pag. 13
Diritti	
Doveri	
LA PROCEDURA DEL RECLAMO	pag. 14
Modalità di presentazione del reclamo	
ALLEGATO: Tariffe 2022	pag.16 \

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa sociale Myosotis, relativa ai servizi di assistenza domiciliare, educativi e scolastici, ha lo scopo di rendere noti gli impegni della cooperativa nei confronti dei cittadini interessati ai suoi progetti e alle sue attività. Attività che hanno l'obiettivo di dare una risposta dinamica sempre più efficace ai bisogni di salute e di benessere della comunità.

La cooperativa si impegna a garantire la divulgazione di questo documento affinché esso diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.

L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino - cliente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni), alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con la direttiva vengono introdotti i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

Nella "Carta dei Servizi" ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.

Per questo l'obiettivo della "Carta" è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

Le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio la Cooperativa Sociale Myosotis m.m., e capire dove e con quali modalità poter accedere ai servizi di assistenza domiciliare, educativi e scolastici.

Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per il miglioramento del servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori della Cooperativa poiché fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

Consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità, ci auguriamo che la collaborazione tra Cittadini, Associazioni di Volontariato, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali e Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

*Il Presidente della
Cooperativa Sociale Myosotis m.m.*

Danilo Alessi

LA COOPERATIVA Myosotis m.m.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Myosotis m.m è nata nel 1991; i soci l'hanno fondata con l'intento di operare nei più diversi contesti: con i minori, con i giovani, con gli anziani, con i disabili e con chiunque altro si potesse trovare in situazioni a rischio di emarginazione.

Oggi la Cooperativa è presente ed opera sul territorio del distretto RM 4.4 e a Roma.

COSA FACCIAMO

La Cooperativa Myosotis m.m. opera nel settore **socio - assistenziale** mediante convenzione con Enti Pubblici e privati.

Nel settore **socio - assistenziale** cura la gestione di:

- servizi di assistenza domiciliare per disabili, anziani e adulti
- assistenza e sostegno scolastico per minori disabili o minori in situazioni di disagio (AEC)
- assistenza educativa familiare e incontri protetti
- assistenza specialistica scolastica per le scuole di secondo grado
- sostegno psicologico individuale e ai nuclei familiari
- servizi professionali domiciliari (logopedista, fisioterapista, musico-terapeuta, psicologi, ADEST, OSS e OSA)
- servizi per minori affetti da autismo
- centri diurni educativi per minori
- gestione HCP Home Care Premium nel distretto RM 4.4
- servizi di sollievo

COME LAVORIAMO

Lo stile di lavoro della Cooperativa Myosotis m.m. può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

Integrazione

Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e privati, l'individuazione e la definizione di una rete sociale territoriale, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati alla diminuzione e all'eliminazione di tutte le forme di emarginazione sociale e culturale.

Progettualità

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Abbiamo realizzato progetti innovativi e sempre nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la partecipazione e la socializzazione delle persone.

La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di risposte e soluzioni e/o l'individuazione di percorsi misurati sulla singola persona e in base al suo impatto nella comunità di riferimento.

Progettualità significa inoltre una continua verifica dei risultati ottenuti in riferimento agli obiettivi di volta in volta stabiliti e, quindi, capacità di scegliere ed applicare modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

Servizi alla persona

Da sempre ci siamo posti come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Consideriamo questo atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.

Altro punto importante per la cooperativa riguarda il rapporto con le Associazioni di categoria; la cooperativa ha da sempre avviato contatti e stabilito forme di collaborazione con le **altre associazioni e cooperative presenti sul territorio** che si occupano di servizi alla persona.

LA FILOSOFIA DEI SERVIZI

Gli obiettivi che i nostri servizi si pongono nei confronti dei cittadini, si ispirano ai principi e alla cultura della **domiciliarità**, espressa nei seguenti modi:

- **domiciliarità** come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa.
- **domiciliarità** come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.
- **domiciliarità** come concetto che recupera la considerazione globale della salute, che riguarda non solo la salute fisica della persona singola ma un senso di appartenenza della persona alla comunità e alla salute di tutto il tessuto sociale.

In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- **l'insieme** degli interventi al domicilio di persone sole o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti, anche temporaneamente, i bisogni personali, domestici, culturali e sociali. La soddisfazione di questi bisogni garantisce la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente sociale e relazionale;
- **un servizio** che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa per prevenire e comunque ritardare l'inserimento in istituti quali, ad esempio, case di riposo;
- **uno strumento** per perseguire l'ottimale utilizzo di risorse personali, della rete degli amici, dei parenti, del volontariato presente sul territorio;
- **un'area** di massima integrazione tra vari settori in particolare socio assistenziale e sanitario;
- **un intervento** per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

- **Per gli anziani:**
aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, attivare le sue risorse residue, evitare il ricovero in istituto con il mantenimento del massimo di autonomia possibile.
- **Per i disabili:**
In questo caso si deve tenere conto di due categorie di bisogni:
 - bisogni della famiglia:
 - a) aiuto e supporto nell'impegno quotidiano

-
- b) aiuto nell'accettazione di autonomia del figlio
 - bisogni della persona disabile:
 - a) sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze
 - b) aiuto nell'acquisizione di autonomie personali.
-
- **Per i disabili fisici adulti:**
 - aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
 - aiutare nell'accettare la propria condizione invalidante
 - fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.

 - **Per i minori disabili o a rischio di devianza:**
 - evitare l'istituzionalizzazione del minore, ponendosi come un momento di prevenzione;
 - consentire al minore di rimanere nel proprio contesto familiare, sociale ed ambientale cercando di attivare le risorse presenti;
 - valorizzare le risorse personali del minore;
 - favorire percorsi di autonomia adeguati alle diverse fasce d'età, supportando nei vari momenti la socializzazione primaria, la formazione professionale, l'avvio al mondo del lavoro;
 - favorire il rapporto del minore con il proprio nucleo familiare ed il contesto esterno;
 - sostenere il minore nel suo percorso socio-educativo e relazionale per attivare o riattivare la frequentazione di luoghi di socializzazione, la capacità di mantenere impegni sportivi, la gestione positiva del tempo libero;
 - favorire lo sviluppo dell'assunzione di responsabilità anche al fine di un corretto inserimento nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale;
 - garantire il diritto allo studio;
 - sostenere il minore e la famiglia nei casi in cui i minori abbiano sperimentato percorsi di istituzionalizzazione, attraverso momenti e occasioni che promuovano il reinserimento familiare e sociale;
 - garantire appoggio e mediazione per i bisogni materiali (autonomia personale, spostamento, attivazione di funzioni prassiche, comunicazione);
 - stimolare il raggiungimento e il mantenimento delle autonomie personali.

 - **Per i nuclei familiari:**
 - accompagnare e affiancare i genitori nei loro compiti di cura dei figli, nelle loro funzioni elementari orientando il sostegno alla massima concretezza;
 - sostenere le famiglie deboli, isolate, multiproblematiche, con minori che manifestano un disagio psico-sociale;
 - sostenere la famiglia nel percorso di crescita del minore e promuovere le responsabilità familiari, laddove il disagio socio-ambientale diventa fattore di rischio per la disgregazione familiare.

 - **Per i pazienti psichiatrici:**

osservare, controllare e recuperare le potenzialità e le autonomie possibili.

IL MODELLO EDUCATIVO

Il modello su cui si basano gli interventi educativi della cooperativa è quello delle “Skill for Life” proposto da Bertini, Braibanti, Gagliardi, i cui punti fondamentali, in un’ottica di promozione della salute, sono i seguenti:

- il bambino/ragazzo rappresenta un soggetto attivo di apprendimento;
- il ruolo centrale della scuola nel sostenere e promuovere lo sviluppo personale e sociale del bambino/ragazzo in sinergia con gli altri agenti di cambiamento;
- l’utilizzo di strumenti che consentano ai bambini/ragazzi di sviluppare sia le conoscenze che le competenze per la vita;
- l’integrazione del metodo all’interno della didattica scolastica senza rappresentare un “pacchetto” aggiuntivo e la flessibilità degli strumenti didattici.

Tale programma di intervento ha il fine di valorizzare, potenziare e promuovere conoscenze, competenze ed abilità personali dei ragazzi.

Le competenze psicosociali (life skill) vengono definite come abilità che consentono alla persona di affrontare in modo efficace le richieste e le sfide della vita di tutti i giorni e hanno un ruolo importante nella promozione della salute in termini di benessere fisico, mentale e sociale.

L’acquisizione di skill è basata su un apprendimento focalizzato alla partecipazione attiva: i ragazzi sono attivamente coinvolti in un processo dinamico di insegnamento e apprendimento.

Il ruolo del gruppo, e non solo quello della classe, è particolarmente importante: infatti è nel gruppo che avvengono molte interazioni sociali durante l’infanzia, l’adolescenza e la vita adulta; questo può essere usato per vivere situazioni in cui tutti i partecipanti possano apprendere, condividere esperienze e sperimentare skill insieme.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi realizzati dalla cooperativa, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini s’ispirano a principi e valori fondamentali quali:

Eguaglianza dei diritti

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va 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.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini 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 nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio.

Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.

Continuità

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

Efficienza - efficacia

I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee ed evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

Partecipazione e informazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio di Assistenza Domiciliare deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

La cooperativa promuove e partecipa ad iniziative pubbliche volte a migliorare la qualità del servizio erogato.

GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività del Servizio Domiciliare sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **Garantire:**
 - la soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia;
 - la professionalità degli operatori;**
 - la qualità** richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio;
 - la continuità** del servizio;
 - la presenza** sul territorio;
 - la relazione** con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.
- **Sviluppare:**
 - una **cultura di domiciliarità** che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta l'abitazione come uno spazio sociale **vivo** e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.
- **Favorire:**
 - il **coinvolgimento dei soggetti** in relazione con la persona domiciliata e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **Individuare:**
 - un piano di **formazione** e di **aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

I SERVIZI

Scheda delle prestazioni:

A) Assistenza di base

- Assistenza domiciliare per disabili, anziani e adulti
- Assistenza familiare per disabili, anziani e adulti

B) Assistenza Educativa

- Sostegno scolastico per minori disabili o in situazioni di disagio
- Assistenza educativa familiare

C) Servizi di sostegno individuali (Assistenza indiretta e assistenza privata)

- Sostegno psicologico individuale e al nucleo familiare
- Servizi per minori affetti da autismo
- Servizi professionali domiciliari: logopedista, fisioterapista, psicologo, educatore, ADEST, OSS, OSA o qualifiche equipollenti;

D) Home care premium

A) Assistenza domiciliare e/o familiare per disabili anziani e adulti

PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Assistenti domiciliari con pluriennale esperienza nel servizio in oggetto, ADEST, OSS, OSA o qualifiche equipollenti;

Coordinatore del Servizio Domiciliare, Formatori e Supervisore.

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE

Interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare, prevalentemente presso la sua abitazione, per favorirne il maggior grado possibile di autonomia e benessere nella vita quotidiana.

Le prestazioni consistono in:

- Cura e igiene della persona
- Coordinamento progettuale ed operativo con gli operatori
- Interventi di socializzazione e recupero dell'autonomia personale
- Pulizia, governo e riordino della casa
- Eventuale servizio di accompagnamento e trasporto presso presidi e/o servizi
- Effettuazione della spesa e aiuto nella preparazione del pasto
- Coinvolgimento del vicinato e della rete dei parenti
- Disbrigo pratiche burocratiche

A CHI E' DIRETTA LA PRESTAZIONE

Persone in difficoltà, anche solo temporanea:

- Anziani autosufficienti, semi - autosufficienti e non autosufficienti
- Persone disabili e/o invalide, minori e adulte, o con disturbi del comportamento
- Persone o nuclei familiari che vivono in situazione di grave marginalità ed isolamento sociale
- Famiglie con minori in situazione di disagio

La cooperativa svolge il servizio di Assistenza domiciliare e/o familiare per disabili anziani e adulti per:

Comune di Morlupo

Comune di Rignano Flaminio

B) Assistenza educativa

PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Educatori professionali, psicologi o personale con titolo equipollente e pluriennale esperienza nel servizio in oggetto.

Coordinatore del Servizio Domiciliare, Formatori e Supervisore.

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE

- attività di supporto al minore e alla famiglia;
- attività dirette alla cura del sé;
- attività dirette alla cura del sé, compreso il sostegno nella somministrazione di cibi e bevande;
- sviluppo delle conoscenze spazio-temporali, delle capacità di apprendimento e delle abilità cognitive;
- attività mirate all'acquisizione di abilità manuali;
- aiuto nell'apprendimento delle materie scolastiche;
- accompagnamento e supporto per la partecipazione alle uscite da casa e all'inserimento sociale;
- assistenza igienico sanitaria (eventualmente, se a scuola) in collaborazione con il personale ATA);
- supporto nello studio a distanza;

Elenchiamo le principali finalità delle nostre prestazioni educative:

- ✓ fornire sostegno nell'apprendimento e l'integrazione scolastica;
- ✓ favorire l'inclusione tra pari e lo sviluppo di una cultura dell'inclusione all'interno del gruppo classe;
- ✓ stimolare l'interesse per le attività didattiche;
- ✓ stimolare l'organizzazione e l'autonomia;
- ✓ facilitare il rapporto del minore con la scuola;
- ✓ favorire una valida relazione con il gruppo-classe e con gli insegnanti;

A CHI E' DIRETTA LA PRESTAZIONE

Famiglie o minori in difficoltà, anche solo temporanea:

- Minori disabili
- Famiglie con minori disabili
- Minori o nuclei familiari che vivono in situazione di grave marginalità ed isolamento sociale
- Famiglie con minori a rischio di devianza

La cooperativa svolge il servizio di assistenza familiare domiciliare educativa per:

Comune di Morlupo

Comune di Rignano Flaminio

C) Servizi individuali (assistenza privata e assistenza indiretta)

I servizi di assistenza privata e indiretta comprendono il complesso delle prestazioni professionali svolte presso il domicilio dell'utente. Previa sottoscrizione di un contratto,

l'utente acquista direttamente le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare i propri bisogni socio assistenziali:

- ✓ in forma privata: l'utente salda direttamente alla cooperativa a fine prestazione;
- ✓ in forma indiretta: il contributo economico finanziato dall'ente pubblico è erogato direttamente all'utente vincitore del bando. La cooperativa presenta il rendiconto all'utente che provvederà a saldare lo stesso, una volta ricevuto il finanziamento dall'ente erogatore.

Il servizio, rivolto ad anziani, minori e disabili è finalizzato a realizzare un intervento che consenta alle persone non autosufficienti l'inclusione sociale ed è diretto a: prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e di disagio, consentendo alla persona di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione, nel proprio ambiente familiare e sociale e ad evitare ricoveri impropri in ospedale o in strutture a lunga degenza, qualora non siano strettamente indispensabili; fornire sollievo alle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche; favorire il recupero delle potenzialità residue della persona ed il mantenimento dell'unità familiare. Obiettivo primario dell'intervento è quello di sostenere e favorire alla persona con disabilità la permanenza nel proprio ambiente, offrendo un sostegno al nucleo familiare.

PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Nello specifico la cooperativa ha a disposizione le seguenti figure professionali:

- Fisioterapista
- Logopedista
- Psicologo
- Educatore
- ADEST
- OSS
- OSA

A CHI E' DIRETTA LA PRESTAZIONE

Persone autosufficienti o non autosufficienti che necessitano, anche solo temporaneamente, di prestazioni individuali specifiche.

PRESTAZIONI DISPONIBILI

Supporto psicologico al singolo o al nucleo familiare;

Supporto psicologico specialistico per minori affetti da autismo;

Interventi di fisioterapia e di logopedia;

Interventi socio-assistenziali per anziani, minori e disabili non autosufficienti.

COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI

- ✓ per le prestazioni gestite privatamente: mediante contatto diretto con la cooperativa, con la quale verrà stipulato un contratto e definiti orari e modalità dell'intervento;
- ✓ per le prestazioni in convenzione: una volta ottenuto l'inserimento in graduatoria, come vincitore del bando, mediante contatto diretto con la cooperativa, con la quale verrà stipulato un contratto e definiti orari e modalità dell'intervento.

La cooperativa fornisce, previa accettazione del piano socio-assistenziale, definito dai servizi sociali, le prestazioni secondo le modalità stabilite dall'utente e/o dal progetto individuale e presenta fattura all'utente.

DURATA

In base al progetto individualizzato.

DECORRENZA

La decorrenza e la durata sono stabiliti dal piano individuale.

NOTIZIE UTILI

Gli interventi sono erogati nei giorni feriali, in orario diurno, dalle ore 7:00 alle ore 20:00. Il Servizio non può coprire fasce orarie notturne e festive.

Nel caso di richieste di privati gli orari sono concordati con gli stessi.

D) Home Care Premium

L'Home Care Premium si rivolge ai dipendenti e ai pensionati pubblici, ai loro coniugi, parenti o affini di primo grado non autosufficienti.

L' Home Care Premium è una iniziativa dell'Inps, finalizzata al finanziamento di progetti innovativi e sperimentali di assistenza domiciliare, erogata attraverso prestazioni/interventi economici e di servizio, di natura socio assistenziale, che hanno come obiettivo quello di intervenire sulla sfera socio-assistenziale della persona e di prevenirne il decadimento cognitivo. Il progetto **HCP** intende quindi rafforzare il sistema del welfare integrando gli interventi pubblici destinati alle persone disabili. A questo fine, prevede il coinvolgimento degli Ambiti territoriali sociali e/o di enti pubblici che prendano in carico le persone non autosufficienti residenti sui territori di propria competenza.

La **Cooperativa Sociale Myosotis m. m.** intende svolgere con proprio personale qualificato e con esperienza pluriennale, i Servizi integrativi previsti dall'HCP, in Convenzione con la Asl Rm 4.4.

COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI HCP

Per le prestazioni integrative di HCP la modalità di accesso è regolata dall'Ambito territoriale sociale o dall'ente pubblico di competenza.

L'utente, vincitore del bando, si rivolge all'Ambito territoriale sociale o all'ente pubblico di competenza che, una volta stabilito il piano d'intervento, gli comunica la lista degli organismi accreditati con cui stipulare il contratto. Il beneficiario può quindi scegliere l'ente erogatore, nel nostro caso la cooperativa, con cui l'ambito territoriale stipula una convenzione per le prestazioni integrative.

La cooperativa fornisce, previa accettazione del piano socio-assistenziale, le prestazioni integrative previste dall'HCP secondo le modalità stabilite dal progetto realizzato dall'ente gestore e presenta fattura periodicamente all'Ambito territoriale o ente pubblico di competenza.

DURATA

In base al progetto individualizzato.

DECORRENZA

La decorrenza e la durata sono stabiliti dal piano individuale.

NOTIZIE UTILI

Gli interventi sono erogati nei giorni feriali, in orario diurno, dalle ore 7:00 alle ore 20:00. Il Servizio non può coprire fasce orarie notturne e festive.

Nel caso di richieste di privati gli orari sono concordati con gli stessi.

E) Servizio di Sollievo

Il servizio di sollievo, erogato sulla base di specifici progetti individuali, è rivolto a persone disabili con gravi situazioni individuali e/o familiari ed ha le seguenti finalità:

- ✓ sostenere nuclei familiari che si occupano di disabili in regime di convivenza, sgravando il carico assistenziale;
- ✓ favorire processi di autonomia e di socializzazione;
- ✓ promuovere occasioni di conoscenza, anche in previsione di una futura collocazione di un portatore di handicap in struttura residenziale.

Il servizio può essere effettuato a domicilio e prevede la presa in carico della persona disabile per un tempo determinato e il suo inserimento in una o più attività.

La Cooperativa Sociale Myosotis m. m. intende svolgere con proprio personale qualificato e con esperienza pluriennale, il Servizio di Sollievo in Convenzione con la Asl Rm 4.4.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI SOLLIEVO

La modalità di accesso per il servizio di sollievo è regolata dall'Ambito territoriale sociale o dall'ente pubblico di competenza.

L'utente, vincitore del bando, si rivolge all'Ambito territoriale sociale o all'ente pubblico di competenza che, una volta stabilito il piano d'intervento, gli comunica la lista degli organismi accreditati con cui stipulare il contratto. Il beneficiario può quindi scegliere l'ente erogatore, nel nostro caso la cooperativa, con cui l'ambito territoriale stipula una convenzione per le prestazioni integrative.

La cooperativa fornisce, previa accettazione del piano socio-assistenziale, il servizio di Sollievo secondo le modalità stabilite dal progetto realizzato dall'ente gestore e presenta fattura periodicamente all'Ambito territoriale o ente pubblico di competenza.

DURATA

In base al progetto individualizzato.

DECORRENZA

La decorrenza e la durata sono stabiliti dal piano individuale.

NOTIZIE UTILI

Gli interventi sono erogati nei giorni feriali, in orario diurno, dalle ore 7:00 alle ore 20:00. Il Servizio non può coprire fasce orarie notturne e festive.

Nel caso di richieste di privati gli orari sono concordati con gli stessi.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Standard di qualità - Linee guida

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

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura.

Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- **Informazione**
- **Risorse Umane**
- **Qualità**

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 della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica.

In particolare la cooperativa adoterà **strumenti specifici di valutazione** (questionari, manuali per l'autovalutazione, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei **cittadini** che usufruiscono dei servizi, il grado di soddisfazione lavorativa da parte degli **operatori** impegnati nel servizio domiciliare, la reale presenza e il radicamento sul **territorio** in cui il servizio domiciliare viene svolto.

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 nei confronti dei cittadini.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

La Cooperativa Myosotis m. m. ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini clienti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

DIRITTI

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.

- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- Il cittadino - cliente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il cittadino - cliente viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla cooperativa sia da altri enti pubblici o privati.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dal cittadino.
- Al cittadino deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.
- Il cittadino - cliente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

DOVERI

- Il cliente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- Il cliente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cliente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

LA PROCEDURA DEL RECLAMO

La Cooperativa intende garantire la tutela dei cittadini - clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la cooperativa si pone come obiettivo quello della **risoluzione dei problemi** al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

La segreteria della cooperativa attraverso la figura del Responsabile, è la struttura che interagisce direttamente con il cittadino - cliente, attraverso le seguenti azioni:

- ✓ Svolge le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e la valutazione delle segnalazioni presentate dai cittadini - clienti, fornendo loro inoltre tutte le

informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

- ✓ Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi.
- ✓ Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori della cooperativa;
- comunicazione telefonica o via fax alla cooperativa: tel. e fax 06 90199133 e cellulare 329 0134790 ;
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso l'ufficio della cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso l'ufficio della cooperativa;
- e-mail indirizzate a cooperativamyosotis@gmail.com

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli predisposti dagli enti pubblici.

ALLEGATO 1

Di seguito le tariffe applicate per l'anno 2022:

TARIFFE APPLICATE

Prestazione Integrativa	Personale adibito	Tariffa oraria	Distretto
Assistenza domiciliare e Sollievo	assistente domiciliare operatore socio-sanitario	€ 19,00	4.4.
Assistenza domiciliare e Sollievo educativa	assistente educativo educatore professionale	€ 21,00	4.4.
Altri servizi professionali domiciliari: Fisioterapia	fisioterapista	€ 40,00	4.4.
Altri servizi professionali domiciliari: Logopedia	logopedista	€ 40,00	4.4.
Altri servizi professionali domiciliari: assistenza Psicologica	psicologo	€ 40,00	4.4.
Servizi per minori affetti da autismo: assistenza Psicologica	psicologo	€ 40,00	4.4.