

## 1. Presentazione aziendale

Le Cooperative **NUOVA SOCIETÀ Società Cooperativa Sociale Onlus**, **Cooperativa Sociale ADEST Onlus**, **CENTO ATTIVITÀ Società Cooperativa Sociale Onlus**, **F.A.I. SARDA Società Cooperativa Sociale**, costituite in ATI, operano nei territori aderenti al PLUS 21 (Comune di Monastir, Monserrato, Quartucciu, Selargius, Sestu, Settimo San Pietro, Ussana) sono Cooperative Sociali senza fini di lucro che, come recita l'art. 1 della legge 381/91, hanno come scopo "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi". Le Cooperative nascono intorno alla fine degli anni ottanta ed iniziano la loro attività operando nell'ambito dei servizi rivolti ai bisogni di persone anziane, minori e loro famiglie, persone in condizioni di svantaggio fisico e psichico e/o in condizioni di disagio sociale, nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità prevalente. Le attività e i servizi promossi dalle Cooperative hanno come obiettivo generale il miglioramento della collettività e della qualità di vita dei cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane sofferenti, persone portatrici di disabilità psico-fisiche e minori e famiglie in condizioni di disagio, attraverso il riconoscimento dell'individuo come persona. A garanzia della qualità dei Servizi erogati le Cooperative hanno conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000. I servizi gestiti e offerti dalle Cooperative sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e/o cose che si dovessero verificare nell'espletamento degli stessi.

## 2. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che le cooperative si assumono di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono.

Ciò significa innanzitutto che teniamo in considerazione le esigenze dell'utente insieme ad altri fattori importanti, quali l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del Servizio.

Attraverso la "Carta" i cittadini possono conoscere sia i servizi che le Cooperative offrono, che le modalità di erogazione.

La Carta dei servizi si ispira ad alcuni principi fondamentali qui di seguito elencati:

**Uguaglianza:** tutti i servizi erogati rispettano il "principio di uguaglianza dei diritti delle persone" che si fonda sull'articolo 3 della costituzione. L'articolo afferma che tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. L'obiettivo è quello di impegnarsi a rispondere ai bisogni complessi e diversificati dell'utente ed offrire una serie di risposte che siano adeguate alle esigenze dello stesso.

**Imparzialità continuità:** i servizi e le attività sono svolte con obiettività, giustizia ed imparzialità e sono erogati in modo regolare e continui tranne che per causa di forza maggiore.

**Diritto di scelta fra le diverse opportunità:** compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che

erogano il servizio di cui ha bisogno. Compatibilmente con le esigenze organizzative, le Cooperative si impegnano a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

**Partecipazione:** per promuovere la partecipazione degli utenti la cooperativa utilizza e garantisce una informazione trasparente e ricerca la massima semplicità delle procedure per richiedere e avere il servizio. Gli utenti possono verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi, il rispetto della legge e dei regolamenti.

**Efficienza ed efficacia:** i servizi sono effettuati con modalità atte a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia. Le Cooperative si impegnano a garantire un giusto rapporto fra i costi sostenuti e i servizi offerti. Ci impegniamo a garantire un costante aggiornamento del personale al fine di fornire servizi che siano sempre rispondenti alle esigenze dell'utente- cliente.

**Riservatezza:** viene tutelata la discrezione e il rispetto della privacy con serietà, impegno ed obbligo a non rivelare notizie apprese.

## 2. Principi generali

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza dell'utente all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;

- approcci, metodiche e strategie sicure valide ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita;
- diritto della cittadinanza e partecipazione attiva dei cittadini;

### **3. Descrizione dei servizi offerti**

I servizi offerti dalle Cooperative **NUOVA SOCIETÀ Società Cooperativa Sociale Onlus**, **Cooperativa Sociale ADEST Onlus**, **CENTO ATTIVITÀ Società Cooperativa Sociale Onlus**, **F.A.I. SARDA Società Cooperativa Sociale**, sono il risultato di anni di esperienza sul territorio del PLUS 21 e sono specificatamente rappresentati dalla gestione dei Servizi qui di seguito descritti:

#### **A. Assistenza domiciliare**

Il servizio, istituito in conformità alle disposizioni della Legge Regionale n. 23 del 23.12.2005 è costituito dal complesso degli interventi di natura socio-assistenziale prestati al domicilio di anziani, di disabili, di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione. Esso è finalizzato al mantenimento della persona nel proprio nucleo familiare e nel proprio contesto sociale.

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

1. aiuto nelle attività fisiche personali riferibili al complesso delle seguenti funzioni quotidiane: igiene personale, cura dell'aspetto fisico, corretto posizionamento dell'allettato, massaggi e frizioni

- per prevenire e/o curare le piaghe da decubito, aiuto nella deambulazione e movimento di arti invalidi, preparazione e somministrazione dei pasti, aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli e camminare;
2. accompagnamento per visite mediche con l'utilizzo, se necessario, del mezzo messo a disposizione dalle Cooperative, adatto anche al trasporto di disabili;
  3. servizio di collaborazione nell'assistenza a favore di minori disabili inseriti nella scuola;
  4. aiuto nel governo della casa, con particolare riferimento al riordino accurato e pulizia dell'ambiente in cui soggiorna l'utente;
  5. ricambio periodico e secondo necessità della biancheria personale e/o del letto, compreso il lavaggio e la stiratura dei capi;
  6. pulizie più approfondite degli ambienti solo nel caso di specifica richiesta del Servizio Sociale comunale;
  7. svolgimento di piccole commissioni.

## **B. Segretariato Sociale e Coordinamento**

Il Segretariato Sociale si configura come un particolare tipo di rapporto con l'utenza finalizzato al soddisfacimento di un bisogno primario di informazione, consulenza, indirizzo per la corretta utilizzazione dei servizi socio-assistenziali, sociosanitari e sanitari esistenti nel territorio, ma è anche uno strumento utile per ricevere informazioni su esigenze e problemi generali. Il Servizio sarà garantito dall'Assistente Sociale che assumerà i compiti di coordinamento del servizio nei giorni e negli orari di apertura del pubblico.

### **C. Attività di sostegno e promozione della socializzazione:**

Rientrano in questa area le seguenti prestazioni:

- interventi volti a favorire il recupero della quotidianità e della vita di relazione dell'utente, in collaborazione con gli altri operatori del servizio;
- promozione dei rapporti con le strutture ricreative e culturali presenti nel territorio;

### **D. Collaborazione nell'assistenza a favore dei disabili in ambito scolastico**

Questo tipo di assistenza comprende le attività volte a favorire l'integrazione e la permanenza in ambito scolastico di quelle persone che presentano una minorazione fisica, psichica e sensoriale stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione. Tale prestazione è subordinata a specifica previsione nella diagnosi e nel profilo dinamico funzionale dell'alunno e potrà essere svolta anche fuori dal territorio comunale previa autorizzazione del comune di residenza.

## **4. chi si rivolge il servizio**

I servizi offerti sono destinati a tutti i cittadini senza distinzione di carattere giuridico, economico, sociale, ideologico e religioso e si rivolgono fondamentalmente ad ogni persona o nucleo familiare residente nell'ambito del territorio dei Comuni di Monastir, Monserrato, Quartucciu, Selargius, Sestu, Settimo San Pietro, Ussana, che trovandosi anche momentaneamente in un oggettivo stato di bisogno,

indipendentemente dal reddito, presentano domanda di assistenza. In modo particolare i servizi dalle Cooperative si erogano agli anziani e alle persone che si trovano in una situazione di svantaggio fisico psichico e sociale.

## **5. Come richiedere il servizio: modalità di accesso**

I servizi affidati e gestiti da **NUOVA SOCIETÀ Società Cooperativa Sociale Onlus, Cooperativa Sociale ADEST Onlus, CENTO ATTIVITÀ Società Cooperativa Sociale Onlus, F.A.I. SARDA Società Cooperativa Sociale (costituite in A.T.I.)**, attraverso convenzione con il Comune di Settimo San Pietro (Capofila del PLUS 21), devono essere di preferenza richiesti dall'interessato o da un familiare con domanda scritta ed/o accesso diretto all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di appartenenza. La domanda deve contenere le generalità della persona richiedente, composizione del nucleo familiare, la motivazione della richiesta, la documentazione dei redditi del richiedente e dei componenti del nucleo familiare, la documentazione sanitaria del richiedente. Per informazioni si riportano qui di seguito i nominativi dei referenti e i relativi numeri di telefono:

### **Comune di SETTIMO SAN PIETRO**

Per informazioni rivolgersi: **Ufficio Servizi Sociali - Tel. 070 7691247**

i giorni: Lun. – Merc. 10,30 – 13,00

Il Servizio è gestito da **NUOVA SOCIETÀ Soc. Coop. Sociale Onlus**

Via Dei Gladioli, 28 - 09047 Selargius (CA), tel. 070/581392 - fax 070/5740296

e-mail [saec.coop@tiscali.it](mailto:saec.coop@tiscali.it) Presidente Putzu Elisabetta

## **Comune di MONASTIR**

Per informazioni rivolgersi: **Ufficio Servizi Sociali Tel. 070 91670249**

i giorni: Lun. – Merc. – Ven. 11,00 – 13,00

Il Servizio è gestito da **CENTO ATTIVITÀ Società Cooperativa Sociale**

**Onlus:** Via Dettori 28, - 09032 Elmas (CA), telefono e fax 070/4560188

e-mail [sandra.scrocov@tiscali.it](mailto:sandra.scrocov@tiscali.it) Presidente Scrocov Sandra

## **Comune di MONSERRATO**

Per informazioni rivolgersi: **Ufficio Servizi Sociali Tel. 070 5792207**

### **Segretariato Sociale (orario invernale dal 12 / 09 al 07 / 06)**

Lun. - Ven. 9,00 - 11,00 / Mart. - Giov. 15,30 - 17,30

### **Segretariato Sociale (orario estivo dal 08 / 06 al 11 / 09)**

Lun. – Giov. - Ven. 10,30 – 12,30 / Mart. 15,30 – 16,30

Mercoledì per appuntamento

### **Assistenza domiciliare**

Lun. 10,30 – 12,30 - Mart. 15,30 – 16,30 / Mercoledì per appuntamento

Il Servizio è gestito da **F.A.I. SARDA Società Cooperativa Sociale:**

Corso Vittorio Emanuele, 58 - 09124 CAGLIARI - Tel. 070/655072 - Fax

070/658433 – e-mail [faisarda@tiscali.it](mailto:faisarda@tiscali.it) Presidente Scema Margherita

## **Comune di QUARTUCCIU**

Per informazioni rivolgersi: **Ufficio Servizi Sociali - Tel. 070 85954221**

i giorni: Lun. - Merc. - Ven. 10,30 – 12,30 / Mart. 15,45 – 17,15

Il Servizio è gestito da **Cooperativa Sociale ADEST Onlus:** Via

Fontane, 75 – 09010 Santadi Tel. 0781/954161 - Fax 0781/954161

e-mail [coop.adept@tiscali.it](mailto:coop.adept@tiscali.it) Presidente Impera Lauretta



## **Comune di SELARGIUS**

Per informazioni rivolgersi: **Ufficio Servizi Sociali - Tel. 070 8592338**

i giorni: Mart. 11,00 – 13,30 / 15,30 – 17,00

Il Servizio è gestito da **Cooperativa Sociale ADEST Onlus:**

Via Fontane, 75 – 09010 Santadi (CA) Tel. 0781/954161 - Fax 0781/954161

e-mail [coop.adest@tiscali.it](mailto:coop.adest@tiscali.it) Presidente Impera Lauretta

## **Comune di SESTU**, sede Via Piave

Per informazioni rivolgersi: **Ufficio Servizi Sociali - Tel. 070 2360226**

i giorni: Mart. – Giov. – Ven. 10,30 – 12,30 - Mart. 17,00 – 18,00

Il Servizio è gestito da **NUOVA SOCIETÀ Soc. Coop. Sociale Onlus:**

Via Dei Gladioli, 28 – 09047 Selargius (CA), tel. 070/581392 – fax 070/5740296

e-mail [saec.coop@tiscali.it](mailto:saec.coop@tiscali.it) Presidente Putzu Elisabetta

## **Comune di USSANA**

Per informazioni rivolgersi: **Ufficio Servizi Sociali - Tel. 070 91894312**

i giorni: Lun. 15,30 - 18,00 per appuntamento

Mart. – Ven. 11,00 - 13,00 / Giov. 15,30 – 18,00

Il Servizio è gestito da **CENTO ATTIVITÀ Soc. Cooperativa Sociale Onlus:**

Via Dettori 28, - 09032 Elmas (CA), telefono e fax 070/4560188

e-mail [sandra.scrocov@tiscali.it](mailto:sandra.scrocov@tiscali.it) Presidente Scrocov Sandra

## **6. Diritti e doveri dell'utente**

### **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 dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate.
- L'utente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- L'utente ha il diritto di rinunciare ai Servizi comunicando tale decisione ai Responsabili dei Servizi.

### **I Doveri**

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste e lo sostiene.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili dei Servizi 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.
- Il Cliente ha il dovere di comunicare tempestivamente ai Responsabili dei Servizi, l'impossibilità ad usufruire degli stessi. In caso contrario la prestazione verrà addebitata.
- Il Cliente ha il dovere di compilare e firmare correttamente il "Foglio firma utente" al termine di ogni prestazione.

## 7. Come reclamare

Le Cooperative **NUOVA SOCIETÀ Società Cooperativa Sociale Onlus, Cooperativa Sociale ADEST Onlus, CENTO ATTIVITÀ Società Cooperativa Sociale Onlus, F.A.I. SARDA Società Cooperativa Sociale (costituite in A.T.I.)** intendono tutelare al massimo i diritti dell'utente dando loro la possibilità di fare osservazioni e di effettuare reclami scritti o verbali. Le Cooperative ritengono che la soddisfazione dell'utente sia un elemento di fondamentale importanza per la valutazione della qualità, per questo motivo deve fare presente le situazioni non corrispondenti alle proprie esigenze attraverso un reclamo. Le osservazioni ed i reclami sono utili per il miglioramento continuo dei servizi erogati. L'eventuale reclamo scritto esposto dall'utente o da un suo familiare, viene raccolto dal responsabile del servizio e registrato nell' apposito "registro reclami" gestito con un SW apposito. In caso di reclamo verbale il responsabile del servizio ha il compito di registrarlo sull'apposita maschera del SW e di procedere come per quello scritto. In caso di reclami che si presentino di facile risoluzione la risposta è immediata e verbale, nei casi più complessi il responsabile del servizio provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all' utente che ha effettuato il reclamo.

## 8. La qualità percepita dall'utente e dall'operatore

Le Cooperative **(costituite in A.T.I.)** verificano periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti attraverso la somministrazione di questionari, anche noti come customer satisfaction, costituiti da una

serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo ed in cui si raccolgono le impressioni e di suggerimenti per i servizi erogati. Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nei Servizi 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 dell'utente-cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità. Inoltre si impegnano e si attivano affinché siano garantite le seguenti azioni:

- Formazione specifica e aggiornamento continuo rivolti a tutto il personale;
- Riunioni dell'équipe e relazioni periodiche per la verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi con il fine ultimo di perseguire il miglioramento continuo;
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi.;
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali;
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti;
- Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi;
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.