



## **Cooperativa sociale Casa Comune 2000**

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE  
O.N.L.U.S. a r.l.**

**Sede Legale**

**Ladispoli (Rm)**

Via Milano, 17

Tel. 06/99226357

Tel. e Fax 06/9946475

email : [info@casacomune2000.eu](mailto:info@casacomune2000.eu)

**Sedi Operative**

**Ladispoli (Rm)**

Via dei Pini n.11

Via Ancona box B4 – Mercato Giornaliero

**Roma (Rm)**

Via Marcora 18/20

Tel. e Fax 06/99226735

**Tolfa (Rm)**

Via A. Gramsci n.1 presso RSA “Quinta stella”

Iscrizione C.C.I.A.A. di Roma N.03865461002 REA: N. 709485

Albo Società Cooperative a mutualità prevalente di diritto con il n. A106720

Iscritto Albo Regionale Coop. Sociali n. 133/2000 Sezione A

Iscritto Albo Regionale Coop. Sociali n. 232/1997 Sezione B



## **INDICE**

Chi siamo

1. Mission e obiettivi della cooperativa
2. Principi del servizio, diritti e doveri degli utenti
3. Obiettivi e loro articolazione nel tempo
4. Servizi offerti, tipologia di prestazioni e tariffe applicate
5. Modalità di erogazione di servizi
6. Ambiti territoriali nei quali la cooperativa svolge il servizio di assistenza domiciliare
7. Modalità di accesso
8. Modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e l'attivazione dei progetti e/o prestazioni
9. 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
10. Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta
11. Orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici
12. Standard di qualità, dimensioni e indicatori
13. Sistema di valutazione adottato per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale rispetto all'organizzazione del servizio e alle prestazioni erogate, sistema di verifica e di controllo
14. Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami



## Chi siamo

La Cooperativa “CASA COMUNE 2000” è nata il 27 aprile 1990 nel Comune di Ladispoli, su iniziativa di un’organizzazione di volontariato locale impegnato in attività di integrazione lavorativa e di assistenza a persone che presentavano diversi tipi di svantaggio (immigrati stranieri, persone diversamente abili, minori a rischio di devianza, persone con problemi di tossicodipendenza, ex detenuti, ecc.). Nel tempo si caratterizza come Cooperativa Sociale di tipo “B”, con relativa iscrizione all’Albo Regionale nel 1997, perseguendo essenzialmente gli obiettivi di formazione professionale ed inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

Avendo perseguito fin dalla sua nascita lo scopo di realizzare interventi ad ampio raggio per il superamento delle situazioni di emarginazione sociale, anche a seguito di esperienze di “lavoro di rete” con le istituzioni pubbliche e del privato sociale, ha esteso la sua attività anche nel settore di tipo “A”, con relativa iscrizione all’apposito Albo Regionale nel 2000. Da questo periodo fino ad oggi, anche a seguito della messa a regime del sistema integrato dei servizi sociali e sanitari ai sensi della L. 328/00, **sta gestendo servizi ed attività di assistenza domiciliare, risocializzazione rivolti a persone in situazioni di svantaggio sociale** (persone diversamente abili, anziani, persone con problemi psichiatrici, minori in difficoltà, adulti in situazioni di disagio economico, tossicodipendenti, detenuti, ecc..) e servizi di informazione ed orientamento alla cittadinanza e agli immigrati.



## 1. La Mission e gli Obiettivi

Il superamento di ogni forma di emarginazione sociale, attraverso la valorizzazione della dignità di ogni essere umano, nel rispetto della sua diversità, qualsiasi sia la sua cultura, il suo credo e le sue limitazioni fisiche, psichiche, economiche e sociali è la *mission* della Cooperativa.

Mediante il supporto, l'assistenza e l'inserimento socio-lavorativo di persone altrimenti emarginate si mette in discussione il concetto di diversità: chi è diverso non va controllato, custodito o assistito ma deve diventare protagonista di un cammino che lo conduca a riacquistare capacità perse negli anni di emarginazione.

Obiettivo generale è quindi l'intervento di lotta all'esclusione sociale evitando quelle risposte assistenzialistiche rivelatesi perdenti sia per gli effetti perversi della dipendenza economica sia per la mancata valorizzazione dell'autonomia della persona.

La possibilità di esprimere la propria soggettività, l'incremento dell'autostima, il rafforzamento della propria identità nonché la crescita sul piano economico risulta da sempre fondamentale per ciascun individuo. L'integrazione e il lavoro di rete, ampiamente elaborati nel regolamento della cooperativa, hanno consentito negli ultimi anni di mettere in atto sequenze di lavoro più efficaci attraverso l'acquisizione di risorse umane e nuove tecnologie, mirate a innalzare la qualità delle prestazioni.

## 2. Principi del servizio, diritti e doveri degli utenti

La Cooperativa si prefigge di raggiungere gli obiettivi e di rispettare la propria mission attraverso i seguenti **principi**:

### **Uguaglianza**

I servizi e le attività sono forniti secondo regole uguali per tutti, al di là di ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità della persona.

### **Imparzialità**

I servizi e le attività sono erogati ai cittadini/clienti secondo criteri di competenza, obiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità.



### **Continuità**

I servizi e le attività sono forniti con continuità, regolarità e senza interruzioni, secondo quanto previsto dalle disposizioni contrattuali con i privati, statali, regionali, provinciali e comunali (in base ai disciplinari di accreditamento). Nel caso di funzionamento irregolare, la Cooperativa provvede ad informare tempestivamente i destinatari coinvolti, al fine di ridurre il disagio causato.

### **Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza**

Il rispetto della dignità della persona non deve essere compromessa dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Gli operatori della Cooperativa sono formati per instaurare una relazione con la persona, tale da informarla e metterla in condizione di esprimere i propri bisogni offrendo la massima riservatezza, nel rispetto del segreto professionale, secondo quanto prescritto dal Dlg. n° 196/03 e successive modifiche.

### **Diritto di scelta**

I cittadini/clienti, nel limite del possibile e secondo le normative vigenti, possono scegliere modalità di attuazione del servizio che meglio si adatta alle proprie esigenze.

### **Efficienza-efficacia**

I servizi e le attività devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo gli standard di qualità richiesti dalle norme contrattuali e adottando tutte le misure idonee per evitare sprechi che possano recare danno alla collettività.

### **Partecipazione ed informazione**

La partecipazione del cittadino/cliente nella realizzazione delle attività e nel funzionamento del servizio deve essere garantita da una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio parere sul servizio offerto attraverso la compilazione di “questionari di soddisfazione”, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.



La Cooperativa, a tal fine, elabora e diffonde materiale informativo specifico sulla gestione dei servizi e dei progetti in atto, destinati agli stessi destinatari e a tutti gli interlocutori pubblici e privati con i quali collabora.

### **Diritti dei Clienti**

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- Il Cliente e/o le figure significative di riferimento ha il diritto di partecipare alla elaborazione del proprio programma di intervento in collaborazione con l'ente pubblico e la cooperativa, evidenziando le proprie necessità e i propri bisogni compatibili con le tipologie di servizi disponibili. Il programma potrà essere variato in seguito alle verifiche periodiche condotte sulla efficacia e congruità dello stesso e rispetto alle eventuali variazioni delle esigenze e dei bisogni del Cliente.

### **Doveri dei Clienti**

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale impegnato nel servizio sia direttamente che indirettamente.
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, entro 48 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.
- Il Cliente ha il dovere di confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando su apposito modulo;
- Il Cliente ha il dovere di non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal PAI;
- Il Cliente ha il dovere di non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio



### 3. Obiettivi e loro articolazione nel tempo

Il servizio di assistenza domiciliare è costituito da un insieme di prestazioni sociali rese a domicilio finalizzato a favorire la permanenza delle persone in condizione di necessità nel proprio ambiente, ad elevare la qualità di vita, ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale ed il ricorso a forme di istituzionalizzazione.

Le prestazioni si differenziano in base alle singole tipologie di persone destinatarie del servizio, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un Piano di intervento educativo e/o socioassistenziale individualizzato. I destinatari dell'assistenza sono persone in totale o parziale non autosufficienza, famiglie con componenti a rischio di emarginazione ed è rivolta a diverse aree di intervento ognuna delle quali individua i seguenti obiettivi :

#### Area anziani

- Migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno all'autosufficienza;
- Mantenere e sollecitare le autonomie personali, le capacità relazionali e di socializzazione;
- Offrire sostegno alla mobilità personale con attività di trasporto e accompagnamento;
- Offrire lavoro di cura alle persone anziane non autosufficienti;
- Sostegno e consulenza ai familiari e ad altre figure di riferimento dell'utente che prestano assistenza allo stesso.

#### Area diversamente abili in condizioni di parziale, temporanea e totale non autosufficienza

- Migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno dell'autosufficienza, assicurando il servizio di aiuto personale, di integrazione con le risorse personali, familiari e sociali;
- Sviluppo dell'autonomia personale e sociale;
- Offrire sostegno e sollievo ai famigliari favorendo la possibilità di vivere momenti di svago, sollievo e tempo libero;
- Offrire sostegno alla mobilità personale con attività di trasporto e accompagnamento
- Favorire e promuovere la partecipazione sociale mediante l'inserimento nella comunità territoriale;



- Potenziare e valorizzare le capacità e le competenze individuali
- Mantenere ed implementare le opportunità di reinserimento sociale
- Promuovere percorsi di empowerment personale e familiare;

#### Area nuclei familiari a rischio di emarginazione e soggetti in età evolutiva

- Sostenere e accompagnare il minore nella realizzazione di esperienze fondamentali legate alla sua età e al percorso scolastico;
- Favorire i processi di autonomia
- Sostenere la funzione genitoriale in relazione alle capacità affettive, educative e di accudimento;
- Promuovere la capacità di risoluzione dei problemi aiutando la famiglia ad individuare le proprie risorse interne e sostenendola nell'utilizzo di esse in maniera adeguata agli eventi;
- Facilitare il contatto e la fruizione dei servizi del territorio (Servizio Sociale Municipale, Scuola, Servizio Materno Infantile, Unità Territoriale per il Reinserimento, gruppi e associazioni sportive, Volontariato, ecc.) favorendone l'accesso;
- Favorire i rapporti di solidarietà nell'ambito della comunità territoriale (favorire i rapporti di amicizia, di vicinato, volontariato, gruppi di auto-aiuto);

#### Area persone in grave disagio sociale

- Prevenire il ricorso a forme di istituzionalizzazione
- Evitare fenomeni di isolamento e di emarginazione attraverso progetti di reinserimento sociale e/o lavorativo
- Empowerment della persona e del contesto familiare

Per la realizzazione di questi obiettivi generali saranno elaborati Piani di Assistenza Individuali, comprensivi di obiettivi specifici, calibrati in base alle caratteristiche di ogni singolo utente. Saranno quindi previsti obiettivi specifici diversi per anziani, disabili, nuclei familiari con minori a rischio e persone in grave disagio sociale, e tali obiettivi saranno ulteriormente personalizzati, in base al grado di autonomia posseduta. Il piano di assistenza individualizzato è operativo a seguito della firma di accettazione da parte del richiedente. L'operatività viene sospesa in caso





di ricovero temporaneo dell'assistito in strutture sanitarie e/o assistenziali od in caso di altre assenze preventivamente ed obbligatoriamente comunicate dall'assistito al soggetto accreditato. Il piano di assistenza individualizzato è aggiornabile periodicamente a seguito di preventivo confronto con l'assistente sociale, secondo lo stato di bisogno dell'assistito ed in rapporto alle esigenze organizzative generali del servizio. Il piano aggiornato viene formalmente comunicato all'assistito.

#### 4. Servizi offerti, tipologia di prestazioni e tariffe applicate

##### Servizi di assistenza per le persone Anziane

<b>Interventi di Assistenza Domiciliare diretta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno nelle attività di vita quotidiana</li> <li>• Igiene e cura della persona</li> <li>• Aiuto nella fruizione dei servizi igienici/sanitari</li> <li>• Preparazione e somministrazione pasti</li> <li>• supporto nell'Igiene domestica</li> <li>• Attività di Mobilitazione</li> <li>• Socializzazione</li> </ul>	<b>Interventi di Assistenza Domiciliare indiretta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commissioni esterne</li> <li>• Spesa a Domicilio</li> <li>• Pagamenti utenze</li> </ul>
<b>Attività Ludico Ricreative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weekend di socializzazione e sollievo</li> <li>• Uscite serali e Gite giornaliere turistico culturali</li> <li>• Soggiorni Ricreativi Estivi</li> <li>•Accompagno a Manifestazioni culturali, sportive</li> </ul>	

##### Servizi di assistenza per le persone con Disabilità e persone in condizioni di grave disagio sociale

<b>Interventi di Assistenza Domiciliare diretta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno nelle attività di vita quotidiana</li> <li>• Igiene e cura della persona</li> <li>• Aiuto nella fruizione dei servizi igienici/sanitari</li> <li>• Preparazione e somministrazione pasti</li> <li>• Igiene Ambientale</li> <li>• Attività di Mobilitazione</li> <li>• Socializzazione</li> </ul>	<b>Interventi di Assistenza Domiciliare indiretta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commissioni esterne</li> <li>• Spesa a Domicilio</li> <li>• Pagamenti utenze</li> </ul>
<b>Servizi per l' autonomia e l' integrazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppi appartamento</li> </ul>	<b>Attività Ludico Ricreative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weekend di socializzazione e sollievo</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di autonomia di base</li> <li>• Corso di cucina di base</li> <li>• Laboratori di Oggettistica e riciclo</li> <li>• Promozione della socializzazione</li> <li>• Accompagnamento e inserimento in tirocini formativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uscite serali e Gite giornaliere turistico culturali</li> <li>• Soggiorni Ricreativi Estivi</li> <li>• Accompagno a Manifestazioni culturali, sportive, concerti</li> </ul> <p><b>Attività Motorie / Sportive / Riabilitative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di Ginnastica dolce</li> <li>• Danza</li> <li>• Terapia Occupazionale</li> </ul>
--	--

## Servizi per i Minori e la Famiglia

<p><b>Interventi Educativi Ludico Ricreativi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza Educativa Domiciliare</li> <li>• Soggiorni Ricreativi Estivi</li> <li>• Doposcuola</li> <li>• Tutoring Educativo</li> </ul>	<p><b>Interventi di sostegno al nucleo Familiare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio Informa Famiglia</li> <li>• Servizio di Sostegno alla Genitorialità</li> </ul>
--	---

**Nello specifico l'assistenza prevede le seguenti azioni specifiche per ciascun ambito di intervento:**

**Supporto per il governo della casa con il coinvolgimento dell'utente:**

- Riordino del letto e della stanza;
- Pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio;
- Cambio della biancheria della casa e personale, lavarla;
- Spesa e rifornimenti;
- Preparazione dei pasti;
- Collaborazione nell'attivazione di risorse per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio;

**Prestazioni volte a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività quotidiana:**

- Alzata complessa / alzata semplice (Igiene della persona, vestizione e cambio della biancheria, postura o mobilitazione anche associate all'uso di protesi o ausili. Rifacimento del letto e cambio al bisogno della biancheria, riordino camera e bagno)
- Rimessa a letto complessa /rimessa a letto semplice (Igiene della persona, vestizione , rimessa a letto, Riordino materiale usato, Riordino camera e bagno)



- Bagno complesso/semplificato Bagno a letto/Bagno vasca/doccia (Preparazione dell'ambiente (riscaldare l'ambiente, pulire la vasca, predisporre gli ausili, Provvedere/aiutare controllare nella svestizione e vestizione, nel lavaggio di tutta la persona compresi capelli e barba; riporre la biancheria, detergere il materiale usato e riordinare il bagno)
- Igiene (Igiene personale a letto/in bagno compresa igiene capelli, piedi e mani, vestizione, riordino dell'ambiente con attenzione di stimolare l'autonomia della persona)
- Preparazione e aiuto assunzione pasto (Preparazione del pasto, aiuto nell'assunzione del pasto,
- riordino delle stoviglie e cucina);
- Sorveglianza condizioni personali e abitative (controlli relativi a condizioni abitative: ordine e pulizia della casa, pagamento delle bollette, controllo perdite rubinetti acqua a gas e gestione piccola manutenzione ordinaria)
- Condizioni di salute: prenotazione visite mediche, controllo assunzione farmaci e terapie; cura della persona: controllo dell'alimentazione, che sia sufficiente e adeguata, controllo e mantenimento dell'igiene personale)

#### **Prestazioni sociali a supporto delle prestazioni sanitarie:**

- aiuto e controllo per corretta assunzione farmaci prescritti;
- segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia nelle condizioni dell'utenza;

#### **Prestazioni di segretariato sociale:**

- Informazioni su diritti, pratiche e servizi e svolgimento di piccole commissioni;
- Collegamento e collaborazione con associazioni di volontariato per la creazione di supporti all'anziano (pasti caldi);
- Accompagnamento dell'utente per visite mediche e altre necessità quando questi non sia in grado di recarvisi da solo e non vi siano altre risorse (familiari e di volontariato);
- Rapporti con strutture sociali ,sanitarie, ricreative del territorio;



### **Interventi volti a favorire la vita di relazione:**

- Coinvolgimento di parenti, vicini, associazioni;
- Partecipazione agli interventi di socializzazione presenti sul territorio;

### **Interventi relativi al minore**

- Attività educativa nei confronti di nuclei familiari finalizzata al benessere dei minori (sostegno educativo della cura e all'accudimento del minore ; promozione/sostegno all'autonomia del/i genitore/i nell'accesso a prestazioni e servizi sanitari e -socio-sanitari in favore dei loro figli;
- Promozione della socializzazione;
- Attività di aiuto nel disbrigo dei compiti scolastici (per il ciclo della scuola primaria).
- Attività di doposcuola
- Eventi ricreativi risocializzanti
- Attività estive

### **Tariffe applicate**

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni corrispondono al costo orario equiparato al contratto nazionale di categoria in linea con le tabelle degli enti preposti.

## **5. Modalità di erogazione dei servizi**

Il servizio si svolge prevalentemente presso il domicilio del utente . Gli orari del servizio saranno concordati tra richiedente e coordinatore in base al bisogno e compatibilmente alle finalità e all'organizzazione del servizio. Le prestazioni saranno garantite dal personale della Cooperativa sei giorni la settimana nell'arco delle 12 ore giornaliere, qualora fosse necessario e specificato nel piano di intervento, anche nei giorni festivi e nell'arco delle 24 ore.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni utente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Il P.I. viene redatto



dall'assistente sociale d'intesa con il beneficiario, con il suo tutore legale o eventualmente con i suoi familiari dal servizio sociale professionale ed indica in particolare:

- a) gli obiettivi da raggiungere;
- b) la tipologia e l'intensità della risposta assistenziale;
- c) le prestazioni da erogare, prevedendone la cadenza, la continuità, l'efficacia, la durata ed il costo;
- d) le figure professionali coinvolte negli interventi;
- e) l'indicazione di un responsabile della gestione coordinata degli interventi;
- f) le modalità ed i parametri di valutazione degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione dell'incarico prima della scadenza di tale durata; dovrà, preliminarmente, essere accettato formalmente dal beneficiario medesimo (o suo familiare).

## 6. Ambiti territoriali nei quali la cooperativa svolge l'attività di assistenza domiciliare

Accreditata presso il **Distretto Socio Sanitario ASL RM/F1** - RUA distrettuale per l'erogazione dei Servizi alla persona nelle aree:

- ✧ disabilità
- ✧ immigrazione

Accreditata presso il **Distretto socio-sanitario ASL RM/F2** – RUA distrettuale per l'erogazione dei Servizi alla persona nelle aree:

- ✧ Assistenza Domiciliare Integrata
- ✧ Saisd/centro diurno disabili
- ✧ Saisd/età evolutiva-AEC
- ✧ Servizi per l'area minori e famiglie
- ✧ Servizi per l'area adulti in condizioni di fragilità sociale e sanitaria



Accreditata presso il RUA del **Comune di Roma - Municipi (ex) I, XIV, XV, XVIII** - per l'erogazione dei servizi nell'area:

♿ disabilità

## 7. Modalità di accesso

Si accede al Servizio tramite richiesta al Servizio Sociale del Comune di residenza o contattando direttamente la cooperativa al numero 06 99226357 o via mail: [segreteria@casacomune2000.eu](mailto:segreteria@casacomune2000.eu)

## 8. Modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e l'attivazione dei progetti e/o prestazioni

La Cooperativa attraverso il Coordinatore del Servizio di Assistenza Domiciliare :

- Predispone la programmazione mensile attenendosi alle indicazioni contenute nel P.A.I. in merito a orario durata frequenza dell'intervento, eventuale co-presenza di più operatori. Registra e comunica ogni modifica della programmazione all' Ass. Sociale del Comune
- Coordina le attività previste dal progetto, pianifica e monitora la continuità delle prestazioni
- Assicura i contatti con referenti del Servizio Sociale di riferimento (nonché con medico di base e servizi sanitari): effettua riunioni periodiche, trasmette semestralmente relazione relativa alla realizzazione dei progetti individuali e alle iniziative realizzate;
- Garantisce la continuità del servizio provvedendo alla sostituzione del personale assente; garantisce interventi in caso di emergenza, gestisce l'affiancamento del personale in entrata, inoltra mensilmente (al Servizio sociale) l'elenco nominativo delle sostituzioni effettuate e delle prestazioni svolte;
- Cura i contatti con i fruitori del Servizio in merito alla programmazione degli interventi, alle sostituzioni, ai cambiamenti di operatore.
- Svolge attività di valutazione e monitoraggio degli interventi attraverso la gestione dei fogli firma degli operatori.



- Partecipa alle riunioni di pianificazione, supervisione, monitoraggio e valutazione del Servizio

## 9. 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'attività di coordinamento ha la funzione di raccordare tutti i soggetti preposti alla gestione delle attività, gli utenti, le famiglie, i Servizi socio sanitari, gli operatori e il territorio di riferimento. Il coordinatore si avvale dei seguenti strumenti metodologici:

- 1) riunioni di aggiornamento, svolte dall'équipe tecnica della Cooperativa (Psicologo/Assistente Sociale) con i referenti dell'Ente Locale e i servizi socio-sanitari del territorio;
- 2) incontri con altri soggetti del terzo settore che operano nel territorio per la realizzazione degli interventi individuali e di gruppo, per iniziative di formazione e aggiornamento e per azioni di promozione sociale.
- 3) visite domiciliari presso il domicilio dell'utente, contatti telefonici

## 10. Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta

L'organizzazione del Servizio prevede una dinamica correlazione con i referenti Professionali dei Comuni del Distretto, della ASL territoriale (ove previsto) e si articola nelle seguenti **fasi operative**:

**1. Entro tre giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta di attivazione del Servizio seguirà la stesura del P.A.I. e l'acquisizione di elementi necessari per l'ottimale svolgimento del Servizio.

**2. Individuazione** da parte del Coordinatore del Servizio **dell'operatore incaricato** allo svolgimento delle attività previste nel P.A.I.

**3. Istruzione dell'operatore** in merito al caso da seguire da parte del Coordinatore del Servizio della Cooperativa e programmazione delle attività.

**4. Presentazione dell'operatore all'utente** e ai suoi familiari da parte del Coordinatore del Servizio della Cooperativa;

**5. Attivazione ed erogazione del Servizio** diretto **entro 5 giorni** lavorativi dalla richiesta e comunicazione formale ai Servizi Sociali della data di inizio degli interventi.



## 11.Orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici

Gli Uffici della Segreteria Organizzativa e gli Uffici Amministrativi sono aperti dalle 9,00 alle 18,00 senza interruzione dal lunedì al venerdì, ci si può rivolgere al numero:

06 99226357 / fax 06 9946475.

Sede Legale : • via Milano n° 17 , 00055- Ladispoli  
 Telefono : 06/99226357  
 Fax : 06/9946475

Email : [info@casacomune2000.eu](mailto:info@casacomune2000.eu);  
[segreteria@casacomune2000.eu](mailto:segreteria@casacomune2000.eu)  
[coordinamento@casacomune2000.eu](mailto:coordinamento@casacomune2000.eu)

Sedi Operative: • via Giuseppe Marcora 18/20,Roma  
 Telefono : 06/5840562  
 Fax : 06/5840562  
 • Via Ancona snc - 00055 Ladispoli (Rm)  
 • Via Antonio Gramsci 1 - 00059 Tolfa (Rm)  
 Tel. 06 99226357

E' presente un Servizio di segreteria telefonica dalle 18.00 alle 8.00 e nei giorni festivi.

## 12.Standard di qualità, dimensioni e indicatori

<b>Indicatori e standard per la qualità del servizio di assistenza domiciliare</b>			
<b>Aree della qualità</b>	<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori della qualità</b>	<b>Standard della qualità</b>
Qualità delle risorse umane	Professionalità	• titolo di studio del personale	• tutto il personale ha il titolo professionale richiesto per il servizio o titolo equivalente
	Formazione	• esistenza di incontri periodici di formazione	• tre momenti di formazione durante tutto l'anno sui temi relativi ai Servizi in essere (della durata di 2 mezza giornate ciascuno) • un momento di formazione sul primo soccorso (due mezza giornate)
		• esistenza di indagine e condivisione dei bisogni di formazione	• è presente una indagine periodica ed una condivisione in équipe dei bisogni di formazione
Qualità assistenziale e relazionale	Attività di coordinamento	• esistenza di incontri d'équipe periodici	• di norma un incontro al mese



	<i>Attività di supervisione</i>	• <i>esistenza di momenti di supervisione agli operatori</i>	• <i>colloquio di supervisione con uno psicologo una volta al mese</i>
	<i>Attività di aiuto psicologico agli operatori</i>	• <i>colloqui individuali di supervisione agli operatori</i>	• <i>in sede, uno psicologo è a disposizione degli operatori per colloqui individuali di sostegno all'attività professionale</i>
	<i>Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli operatori</i>	• <i>strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione</i>	• <i>rilevazione annuale</i>
	<i>Progettazione dell'assistenza</i>	• <i>individuazione di un progetto di intervento individuale</i>	• <i>nel 100% dei casi</i>
		• <i>condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi familiari</i>	• <i>nel 100% dei casi</i>
		• <i>rimodulazione dell'intervento in relazione a nuovi bisogni emersi</i>	• <i>nel 100% dei casi</i>
	<i>Relazione con la rete dei Servizi</i>	• <i>rapporti con la rete dei servizi formali e informali territoriali</i>	• <i>in ogni intervento, vengono attivati da parte degli operatori tutti i contatti di rete necessari</i>
<i>Qualità organizzativa</i>	<i>Tempestività</i>	• <i>tempo trascorso dalla presentazione della domanda di assistenza alla partenza dell'intervento</i>	• <i>tra la domanda e l'attivazione dell'assistenza trascorrono al massimo 5 giorni lavorativi</i>
	<i>Continuità dell'intervento</i>	• <i>sostituzione dell'operatore socio-assistenziale in caso di assenza temporanea o definitiva</i>	• <i>sostituzione immediata dell'operatore nel 100% dei casi</i>
		• <i>affiancamento iniziale del nuovo operatore con quello abituale (se compatibile con l'organizzazione del servizio)</i>	• <i>nel 100% dei casi</i>

### 13. Sistema di valutazione adottato rispetto all'organizzazione del servizio e alle prestazioni erogate, sistema di verifica e di controllo.

La valutazione dei servizi erogati di assistenza domiciliare (minori, anziani e disabili) effettuata tramite azioni di **monitoraggio** sulle prestazioni rese, viene svolta dal coordinatore del servizio e prevede i seguenti elementi/obiettivi:

#### 1. Valutazione della qualità erogata attraverso:

- la verifica della corrispondenza (natura e frequenza) tra interventi programmati e interventi effettivamente erogati;
- l'effettuazione di visite domiciliari e la compilazione di schede di controllo;
- contatti telefonici;
- la gestione degli sportelli di informazione e reclami ;



**2. Valutazione della qualità percepita** prevede di compiere un'analisi di *customer satisfaction* tramite la somministrazione di un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente.

**3. Valutazione dell'efficacia del servizio** permette una puntuale valutazione interna della qualità (autovalutazione) attraverso:

- Riunioni di équipe periodiche (mensili) con gli operatori finalizzate all' analisi dell'andamento del rapporto assistenziale con il singolo utente, per evidenziare e risolvere eventuali criticità;
- Riunioni di supervisione, al fine di ridurre o evitare fenomeni di burn out degli operatori
- Riunione valutativa annuale, dove vengono analizzati e registrate su apposita modulistica tutti gli elementi statistici derivanti dalla elaborazione dei dati previsti per la rilevazione della efficacia esterna (grado di soddisfazione dell'utente e valutazione esterna) e dallo sportello dei reclami, e vengono individuate e verbalizzate le eventuali azioni correttive e/o migliorative;

## **14. Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami.**

L'utente ha la possibilità di presentare:

- 1) Reclamo verbale, con incontri appositamente concordati, e/o per telefono.
- 2) Reclamo scritto, mediante la compilazione dell'apposito modulo M.C.R. - Modulo Compilazione Reclami - , mediante fax, o con mail, relazioni, telegrammi, ecc., per segnalare specifici episodi che si riferiscono a presunte inadempienze della cooperativa nell'erogazione del servizio.

### **Come e dove Reclamare**

Lo Sportello Reclami è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 presso la sede di Via Milano,17 - 00055 Ladispoli (RM)

E' inoltre possibile effettuare i reclami in forma scritta mediante Raccomandata indirizzata a:

**Cooperativa Sociale CASA COMUNE 2000**

**Ufficio di Segreteria**



Via MILANO 17 - 00055 - LADISPOLI

oppure all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria@casacomune2000.eu](mailto:segreteria@casacomune2000.eu)

### **Qualità**

Tutti gli interventi e le prestazioni del servizio sono garantite dal sistematico rispetto delle Procedure di Qualità UNI E ISO : Iso 9001:2015, Iso14001:2015, Iso 45001:2018

### **Privacy**

Tutti i dati sensibili sugli utenti e sulle tipologie di interventi sono garantiti dal rispetto sistematico del “Codice di Autoregolamentazione per la protezione dei dati personali” nel rispetto del D. Lgs. 30/06/2003 N. 196 in materia di "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" e del Regolamento UE 2016/679.

Ladispoli, 28/10/2019