Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Oasi

Informazioni e contatti: Cooperativa Sociale Oasi Sede legale: Via Antonietta Klitsche, 4 00051 Allumiere (Roma)

Sede operativa: Via Antigono Frangipane, 11 00053 Civitavecchia

(Roma) Tel. 0766.730458 Fax 0766.678398

Email:danielepistola@hotmail.com PEC: coperativasocialeoasi@pec

Premessa

La Carta dei servizi, è stata realizzata per individuare e definire in modo esaustivo i servizi resi dalla Cooperativa. La sua impostazione ed applicazione consente di individuare le procedure e i servizi resi.

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione sei servizi stessi.

La Carta dei Servizi (la cui adozione è prevista dalla Legge 328/00 art. 13) è uno strumento di comunicazione e di informazione che consente di interagire con i cittadini per rispondere a quesiti e bisogni inerenti l'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e del Sistema Integrato d'interventi e servizi sociali, al fine di tutelare i diritti delle persone, in questo caso gli anziani e le persone diversamente abili.

Per la Cooperativa Sociale OASI, questo documento rappresenta un modo chiaro ed efficace per informare sui servizi erogati e rendere possibile attraverso indicatori di qualità, una valutazione costante dei progetti e delle prestazioni offerte.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- · accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale.

Storia e valori di riferimento

La Cooperativa Sociale OASI viene costituita nel 2011, ad opera di un gruppo di volontari, con l'obiettivo di creare opportunità di lavoro per i giovani nel settore terziario.

In seguito all'emanazione della Legge 381/91, che disciplina l'attività delle cooperative sociali, la cooperativa, assume la denominazione di Cooperativa Sociale OASI e inizia il suo intervento nel territorio promuovendo la realizzazione di interventi socio-sanitari ed educativi presso strutture private e pubbliche. Questa scelta porta subito alla nascita di un servizio di sostegno educativo rivolto ai disabili inseriti presso il centro "AssProha" di Civitavecchia.

Nel 2018 i soci sostenitori della Cooperativa iniziano una collaborazione anche con strutture pubbliche fornendo servizi agli alunni disabili presso l'Istituto di Istruzione Secondaria "L. Stendhal" di Civitavecchia, al quale la Cooperativa garantisce da 3 anni assistenza specialistica con 8 assistenti ad alunni con disabilità. La sede sociale e legale è in via A. Klitsche n° 4, ad Allumiere (RM). Iscritta al Registro Imprese di Roma CCIAA: n°1294693; Albo Reg. Coop Soc. A211211. La Sede Operativa si trova in Via A. Frangipane n.11 a Civitavecchia (RM). La Cooperativa articola i suoi interventi, mettendo al centro di ogni singolo progetto la persona disabile e il bisognoso di assistenza in genere ed ha come obiettivi:

- Creare relazioni umane positive
- · Offrire opportunità di apprendimento costante
- Proporre attività per l'acquisizione di nuove competenze
- · Favorire il miglioramento della qualità della vita dei familiari
- Facilitare il processo di inclusione ed integrazione nella comunità locale dei soggetti accolti. Il suo operato sulla base dei principi fondamentali della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994.

I principi a cui sopra si fa riferimento sono:

- 1. L' EGUAGLIANZA La Cooperativa nell'erogazione dei suoi servizi, non esercita nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- 2. L' IMPARZIALITA' La Cooperativa, adotta nei confronti degli utenti, comportamenti che si fondano su criteri di obiettività, giustizia ed equità.
- 3. LA CONTINUITÀ La Cooperativa, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, garantisce un'erogazione stabile, regolare e senza interruzione dei suoi servizi.
- 4. Il DIRITTO DI SCELTA Ove sia consentito dalla legislazione presente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- 5. LA PARTECIPAZIONE La Cooperativa garantisce la partecipazione della persona alla prestazione del servizio offerto, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione tra ente erogante e fruitore del servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Cooperativa, che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa acquisisce periodicamente, attraverso la somministrazione di questionari, la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- 6. L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA La Cooperativa si impegna nell'esercizio dei suoi servizi, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia, rispetto agli obiettivi definiti.
- 7. DIRITTO ALLA PRIVACY Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto con la Cooperativa.

La Cooperativa articola i suoi interventi, mettendo al centro di ogni singolo progetto la persona disabile e il bisognoso di assistenza in genere ed ha come obiettivi:

- · Creare relazioni umane positive
- · Offrire opportunità di apprendimento costante
- · Proporre attività per l'acquisizione di nuove competenze
- Favorire il miglioramento della qualità della vita dei familiari
- Facilitare il processo di inclusione ed integrazione nella comunità locale dei soggetti accolti

Nell'esplicazione dei suoi interventi la Cooperativa fa riferimento ai principi fondamentali contenuti nel Codice Etico:

QUALITA' I progetti della Cooperativa sono stabiliti attraverso processi di cooperazione e interventi multidisciplinari, necessari per garantire una maggiore efficienza ed efficacia dei servizi offerti.

CONDIVISIONE Le problematiche e le situazioni di emergenza vengono affrontate da tutti i soci della Cooperativa, ognuno sulla base del suo ruolo, in un'ottica di collaborazione, necessaria alla risoluzione degli stessi.

SUSSIDIARIETA Tutte le persone che ruotano intorno alla Cooperativa sono invitate a portare il loro personale contributo: partecipazione e democraticità sono elementi indispensabili alla crescita e allo sviluppo della Cooperativa stessa.

TERRITORIALITA' La Cooperativa promuove azione di potenziamento della rete, al fine di garantire, attraverso una maggiore collaborazione con i cittadini e le istituzioni, maggiori interventi di integrazione e interazione sociale.

TRASPARENZA GESTIONALE La cooperativa garantisce la trasparenza gestionale, attraverso il rendiconto dei bilanci e degli interventi attuati in corso d'opera.

SPECIALIZZAZIONE La strategia aziendale indirizza gli interventi a specificare aree di bisogno rispetto alle richieste del territorio.

MUTUALITA' La Cooperativa promuove il reciproco sostegno tra i soci e gli operatori, al fine di formare equipe educative omogenee e multidisciplinari in cui ognuno, sulla base del proprio ruolo, muove il suo intervento in un'ottica di crescita e miglioramento.

Diritti degli utenti

La Cooperativa OASI ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore del servizio domiciliare rivolto 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.
- 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 arrecare disagio.
- Il cittadino cliente viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla Cooperativa, sia da altri enti pubblici o privati.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- All'utente 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 deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

Doveri

Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, deve informare tempestivamente la struttura. L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso. L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

Obiettivi e loro articolazione nel tempo

Il Servizio di Assistenza Domiciliare erogato dalla Cooperativa Sociale OASI, è un servizio socio assistenziale, svolto presso il domicilio dell'utente e rivolto a persone anziane e diversamente abili, in condizioni di fragilità, permanente o temporanea, impossibilitate a svolgere in modo autonomo le funzioni quotidiane fondamentali. Si individuano come potenziali utenti del Servizio tutte le persone che, a causa dell'età, delle condizioni di salute, di limitazioni psicofisiche, necessitano di assistenza, di stimoli e di una riduzione del rischio di emarginazione e di isolamento e anche quelle persone che, pur mantenendo una discreta autosufficienza, presentano caratteristiche tali da consigliare l'intervento di educatori professionali, degli operatori socio assistenziali(OSA), degli operatori socio sanitari (OSS) con una funzione di tipo preventiva di mantenimento e riabilitativa. 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 socio assistenziale 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

Con la persona anziana si cerca, soprattutto, di prevenire le situazioni di esclusione, isolamento, depressione ed abbandono. In quest'ottica va quindi visto l'articolato sistema di interventi rivolti alla popolazione anziana che consistono principalmente in interventi di tipo assistenziale (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nella somministrazione del cibo, nella cura dell'ambiente domestico) e in interventi di supporto. Nell'attuare il progetto di assistenza domiciliare la Cooperativa Sociale OASI si propone anche di sostenere il diritto umano e sociale delle persone a rischio di emarginazione, alla socializzazione, al sostegno, all'informazione, al diritto alla "vita" ed al riconoscimento dell'individuo come persona con una propria storia. L'utente è visto come persona portatrice di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute.

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

La disabilità rappresenta un aspetto molto delicato per le famiglie. Proprio per questo motivo nasce l'assistenza domiciliare a persone diversamente abili. Il fine di tale assistenza è infatti quello di garantire le migliori cure al paziente, assicurandogli la permanenza in un ambiente familiare. Gli Obiettivi Generali sono:

- Creare condizioni di pari opportunità;
- Favorire un clima che consenta attraverso le attività proposte, l'interazione e l'integrazione, favorendo atteggiamenti cooperativi contribuendo al rafforzamento dell'autostima e alla costruzione di una identità personale nel disabile;
- Creare le condizioni affinché la comunicazione tra il disabile e le persone a lui vicine (familiari, insegnanti, compagni di scuola, amici, ecc.) sia realmente efficace, cercando di migliorane i rapporti;
- Sostegno per le attività quotidiane del disabile;
- Sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intra familiare;

- Sviluppare il senso critico del disabile in relazione al suo vissuto, al suo agire quotidiano;
- Elaborazione delle esperienze condivise con l'operatore specializzato;
- Accompagnamento educativo del disabile;
- Garantire momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno.

Servizi offerti, tipologia di prestazioni e tariffe applicate

Gli interventi sono programmati sulla base della formulazione di un Piano di Assistenza Individuale, comprensivo di obiettivi specifici, calibrati in base alle caratteristiche di ogni singolo utente. Saranno quindi previsti obiettivi specifici diversi per anziani, disabili e persone in grave disagio sociale, e tali obiettivi saranno ulteriormente personalizzati, in base al grado di autonomia posseduta. Si tratta di uno strumento che sulla base di un'osservazione completa della persona, delle sue capacità, bisogni e abitudini di vita, individua gli obiettivi da raggiungere, pianifica gli interventi assistenziali da svolgere, assegna le risorse da impiegare, programma i tempi di realizzazione e ne verifica l'efficacia. Per ciascun ambito l'assistenza prevede azioni specifiche.

AREA ANZIANI

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria)
- Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilizzazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);
- Fornitura dei generi in natura e/o dei pasti caldi a domicilio, favorendo la partecipazione del soggetto nella preparazione;
- Ritiro, lavaggio, riconsegna di biancheria ed indumenti;
 Disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale)
 Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi)

- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti con la famiglia e con la
- comunità locale;
- Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e del Programma Assistenziale Individuale, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.

AREA DELLA DISABILITA'

- Sostegno per le attività quotidiane del disabile;
- Sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intra familiare;
- Sviluppare il senso critico del disabile in relazione al suo vissuto, al suo agire quotidiano;
- Accompagnamento educativo del disabile;
- Garantire momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno.
 Creare condizioni di pari opportunità;
- Favorire un clima che consenta attraverso le attività proposte, l'interazione e l'integrazione, favorendo atteggiamenti cooperativi contribuendo al rafforzamento dell'autostima e alla costruzione di una identità personale nel disabile;
- Creare le condizioni affinché la comunicazione tra il disabile e le persone a lui vicine (familiari, insegnanti, compagni di scuola, amici, ecc.) sia realmente efficace, cercando di migliorane i rapporti.

La Cooperativa Sociale OASI fornisce quindi i seguenti servizi:

- SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO e SOCIO ASSISTENZIALE A DISABILI La Cooperativa fornisce un servizio di sostegno scolastico, extrascolastico, assistenziale e/o di autonomia, rivolto a persone con disabilità fisica e psichica e/o disagio sociale per i residenti nel territorio (in riferimento alla L.R. 25/09/06 n. 41)
- SOSTEGNO SOCIO ASSISTENZIALE PER ANZIANI e DIVERSAMENTE ABILI La cooperativa fornisce il personale specializzato rivolto agli anziani alle persone bisognose di assistenza generica e diversamente abili residenti nel comune di Civitavecchia e comuni limitrofi.
- FORMAZIONE PROFESSIONALE La Cooperativa si impegna a promuovere la formazione dei suoi operatori, attraverso corsi interni ed esterni, puntualmente pianificati e programmati.
- EQUIPE OPERATORI È prevista un'equipe tra operatori una volta al mese, di verifica e programmazione.
- INCONTRI CON I FAMILIARI Sono previsti incontri individuale concordati su richiesta. È previsto un incontro annuale per una presentazione e condivisione del lavoro svolto.
- VOLONTARIATO Il volontariato rappresenta una risorsa fondamentale per la costruzione di una rete sociale positiva. Chi è interessato può contattare il centro.
- ATTIVITA' RIABILITATIVE La Cooperativa mette a disposizione la presenza di un operatore per il servizio di trasporto.

ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVA (scolastica ed extrascolastica) L'obiettivo principale di questa attività è quello di garantire all'utente tutela sociale e progetti personalizzati. In ambito scolastico, le attività integrative di valenza socio-educativa concorrono allo sviluppo delle potenzialità della persona diversamente abile. L'apprendimento, la comunicazione, le relazioni e la socializzazione favoriscono l'educazione, l'istruzione e l'integrazione scolastica, in collaborazione con i docenti specializzati che garantiscono le attività di sostegno. In ambito extrascolastico, l'organizzazione delle attività

extrascolastiche mira ad integrare ed estendere l'attività educativa in continuità ed in coerenza con l'azione della scuola; dove stabilito dai progetti educativi si organizzano delle attività di socializzazione ed integrazione nella realtà territoriale.

SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE SCOLASTICO E SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE

Mira ad offrire all'utente livelli essenziali di assistenza e risposte adeguate ai suoi bisogni. L'attività di assistenza serve a garantire l'autonomia e a soddisfare il benessere personale degli utenti con handicap fisico, psichico e sensoriale in ambiente scolastico, in collaborazione con il personale della scuola. L'aiuto alla persona diversamente abile in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale, non superabile attraverso la fornitura di sussidi tecnici, informatici, protesi o altre forme di sostegno, è rivolto a facilitare l'autosufficienza e le possibilità di integrazione degli utenti stessi. Il servizio di aiuto personale è funzionalmente collegato al servizio di assistenza ed è finalizzato a soddisfare esigenze connesse con la vita di relazione, con la fruibilità del tempo libero, la socializzazione in ambito territoriale, con particolari interessi professionali o di studio.

TRASPORTO A VALENZA EDUCATIVA

L'organizzazione del trasporto con finalità educative viene garantita attraverso la fruibilità dei mezzi di trasporto (anche attrezzati per utenti disabili) a disposizione della Cooperativa.

Il lavoro è svolto nel rispetto dei principi di personalizzazione, sostenibilità e coinvolgimento delle risorse private e della comunità. Il progetto personalizzato è condiviso tra l'utente e la sua famiglia, il coordinatore dell'Unità Territoriale e gli operatori che seguono il caso e il case manager. Il Servizio educativo e assistenziale offre sostegno alla persona finalizzato ad uno sviluppo armonico in famiglia, in ambito socio-culturale e un corretto inserimento nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale. L'intervento educativo e assistenziale scolastico è orientato costantemente alla persona, con modalità che vanno dal rapporto privilegiato operatore utente al rapporto tra utente e gruppi di pari e/o gruppi classe.

Tariffe applicate

TABELLA TARIFFE	TIPOLOGIA COSTO	IMPORTO
OSS/ASSISTENTE FAMILIARE(servizio di assistenza domiciliare)	Ad ora	€ 20,00
EDUCATORE (servizio di assistenza domiciliare	Ad ora	€ 22,00
PSICOLOGO	Ad ora	€ 35,00
LOGOPEDISTA	Ad ora	€ 35,00
FISIOTERAPISTA	Ad ora	€ 35,00

Modalità' di erogazione dei servizi

L'accesso al servizio avviene tramite i Servizi Sociali del Comune. Il Servizio si svolge soprattutto al domicilio degli utenti, gli interventi sono programmati sulla base della formulazione di un progetto personalizzato che tiene conto delle eventuali e particolari esigenze dell'utenza. Il Coordinatore della Cooperativa OASI effettua la visita domiciliare, in cui presenta l'operatore di riferimento, elabora il progetto individuale e lascerà alla famiglia, la sua reperibilità, il materiale informativo e i riferimenti della Cooperativa, indicanti la sede, i riferimenti telefonici, indirizzi email a cui l'utente potrà rivolgersi per esigenze o informazioni. Gli orari del servizio saranno concordati tra utente 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 e, qualora fosse necessario, anche nei giorni festivi.

Ambiti territoriali nei quali svolge l'attività l'ente che richiede l'iscrizione al registro

La Cooperativa Oasi svolge l'attività di assistenza domiciliare ad anziani e disabili nel territorio di Civitavecchia e Santa Marinella. Svolge un servizio di sostegno educativo rivolto ai disabili inseriti presso il centro "AssProha" di Civitavecchia.

Nel 2018 i soci sostenitori della Cooperativa iniziano una collaborazione anche con strutture pubbliche con servizi agli alunni disabili presso l'Istituto di Istruzione Secondaria "L. Stendhal" di Civitavecchia, al quale la Cooperativa garantisce da 3 anni assistenza specialistica con 8 assistenti ad alunni con disabilità.

Modalita' di accesso

L'accesso al servizio avviene tramite i Servizi Sociali del comune di appartenenza, o direttamente la Cooperativa per l'assistenza privata.

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

Tutti i servizi saranno organizzati operativamente attraverso degli interventi "a rete" sul territorio, predisponendo un raccordo con tutti gli Enti pubblici e privati esistenti; organizzando un sistema di relazioni permanente coinvolgendo tutti gli interlocutori disponibili. Il servizio potrà essere espletato da un team composto da una serie di figure garantire la necessaria professionali che devono coordinamento e di raccordo degli interventi con gli Enti e le istituzioni via via coinvolte. Mensilmente, e ogni qualvolta ne ravveda l'esigenza, il coordinatore del servizio si recherà presso le strutture presenti sul al fine di aggiornare ed evidenziare eventuali situazioni di disagio. La Cooperativa OASI si rende disponibile a raccordarsi con tutte le strutture presenti sul territorio, raccordo inoltre necessario per favorire l'ottimizzazione dei servizi.

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

I comportamenti professionali degli operatori dell'Unità Territoriale sono basati su principi etico/deontologici e caratterizzati da un approccio con l'utente nel rispetto della sua privacy, delle sue relazioni, del suo ambiente, delle sue scelte

di vita e delle sue diversità culturali. È presente un coordinatore dell'Unità Territoriale con le seguenti funzioni:

- organizzare e gestire le figure professionali impegnate nell'erogazione degli interventi.
- provvedere alla supervisione dell'attuazione dei progetti personalizzati, mantenendo i contatti con il case manager di riferimento per suggerire eventuali modifiche e integrazioni al progetto personalizzato.
- monitorare e verificare periodicamente il funzionamento generale dei servizi.
- mantenere un collegamento costante con gli operatori impiegati nei servizi e connettere il personale ai servizi comunali e ai servizi del territorio.
- garantire la qualità dello stesso.
 - Il coordinatore della Cooperativa inoltre, programmerà gli incontri trimestrali, con tutte i referenti delle istituzioni che hanno in carico il cliente e che vanno ad integrare le prestazioni offerte, al fine di raccordarsi con esse e scambiarsi i dati utili. È importante sottolineare quindi la collaborazione tra il coordinatore della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali attraverso lo scambio di informazioni, incontri di verifica e monitoraggio della qualità dell'intervento al fine di migliorare il servizio.

Modalita' e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta

Il servizio viene attivato entro cinque giorni lavorativi a partire dalla richiesta di attivazione.

Orari di apertura, riferimenti di Sede e telefonici

Informazioni e contatti: Cooperativa Sociale Oasi Sede legale: Via Antonietta Klitsche, 4 00051 Allumiere (Roma)

Sede operativa: Via Antigono Frangipane, 11 00053 Civitavecchia (Roma) Tel. 0766.730458 Fax 0766.678398

Email: <u>danielepistola@hotmail.com</u> PEC: <u>coperativasocialeoasi@pec.it</u>

Gli utenti per qualsiasi informazione possono rivolgersi ai seguenti numeri telefonici:388/8876761;388/1741989.

Standard di qualità, dimensioni e indicatori

INDICATORI		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Personalizzazione degli interventi	L'equipe dell'unità territoriale condivide un Progetto Educativo personalizzato dell'utente.	Verifica semestrale degli obiettivi previsti
Coinvolgimento dei familiari	I familiari condividono gli obiettivi del progetto	Incontri con operatore del servizio e il case manager(all'inizio e dopo sei mesi)
Tutela della privacy	Utenti e familiari hanno diritto alla riservatezza	 L'accesso ai dati sensibili è limitato all'equipe dell'unità territoriale.
Accesso alle informazioni	Utenti e familiari hanno diritto a conoscere i dati trattati nei documenti di lavoro	Accoglimento richieste formalizzate

INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

INDICATORE			
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD	
Attività ricreativo-educative	Collegamenti con i servizi ricreativi e culturali attivi nel territorio (biblioteche, centri estivi, ass.ni, piscina)	La frequenza varia in base al, progetto personalizzato dell'utente.	
Lavoro in rete	Unità territoriale si avvale di una serie di rapporti che integrano e sostengono il lavoro educativo e di inserimento sociale	n.150 ore medie annuali impegnate in incontri con enti di riferimento del territorio	



PROFESSIONALITA'

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Titoli e requisiti	Il personale è in possesso dei titoli e requisiti previsti	Nel rispetto del tipo di servizio richiesto
Formazione e aggiornamento	L' unità territoriale partecipa a corsi di aggiornamento specifici.	 15 ore annuali di aggiornamento su richiesta professionale dell'operatore.
Continuità dell'equipe dell'Unità Territoriale	Limitazione del turn-over del personale	Permanenza media annuale.
Numero di operatori	L'organico è rapportato al numero di utenti	Nel rispetto del progetto personalizzato
Lavoro dell'equipe dell'Unità Territoriale	Riunione e verifica del lavoro svolto	Ogni tre mesi circa o su specifica richiesta.
Sicurezza sul lavoro	Applicazione delle direttive in materia di sicurezza sul lavoro del personale impegnato nel servizio ai sensi del D.Lgs. 81-08	 Formazione d'ingresso da parte dell'ente/istituto dove viene svolto il servizio.
Contratto di lavoro	Applicazione del CCNL delle cooperative sociali	Per tutti i lavoratori (soci e non soci)

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

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'Utente, la Cooperativa OASI si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

- 1 monitoraggio della soddisfazione dell'ospite;
- 2 monitoraggio dei reclami;
- 3 monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
- 4 monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo. La cooperativa si impegna a sottoporre periodicamente ai familiari degli utenti seguiti, un questionario per monitorare il livello di soddisfazione ed evidenziare eventuali aree di criticità nel servizio offerto, in modo da porre in atto provvedimenti volti a migliorarne la qualità.

Sistema adottato per l'invio di di segnalazioni e reclami

Tutte le aree operative della Cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami. La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi. I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede operativa in via A. Frangipane n. 11 Civitavecchia (RM)
- segnalazione telefonica oppure inoltrata al seguente indirizzo di posta elettronica <u>danielepistola@hotmail.com</u>. La cooperativa darà risposta nel minor tempo possibile, comunque entro trenta giorni.

