

CARTA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA RESIDENZIALE

COMUNITA' INTEGRATA "L'INCONTRO" ALES (OR)



Gentile Signora/Signore

desideriamo presentarLe la "Carta dei Servizi" di Assistenza Residenziale gestiti ed erogati dalla Cooperativa Sociale Incontro Onlus presso la Comunità integrata per anziani di Ales (OR).

Questo documento è stato adottato in conformità al D.G.R. Regione Sardegna nr 30/77 del 30.09.2022 e nel rispetto della programmazione territoriale definita dal Piano Regionale di cui all'art. 18 della L.R. nr 23/2005 e nel PLUS d'ambito ALES-TERRALBA di cui all'art. 20 della medesima L.R. nr 23/2005.

La presente Carta dei servizi è stata realizzata per permetterLe una conoscenza approfondita dei servizi offerti e degli impegni assunti e per poterLe assicurare i più elevati livelli di qualità.

L'obiettivo principale è quello di coinvolgerLa, instaurando un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione.

La invitiamo, quindi, a fornirci suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.

Il Suo contributo ci permetterà, così, di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri assistiti e delle loro famiglie.

Il presente documento viene trasmesso al Comune di Ales (OR), all'unione dei Comuni Alta Marmilla, al PLUS Distretto Ales-Terralba, alla Direzione Generale delle politiche sociali dell'Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale della Regione Autonoma della Sardegna.

La invitiamo a seguirci sul nostro sito www.coopincontro.it

**La Cooperativa è in possesso della Certificazione di
Qualità secondo gli standard ISO 9001:2015.**



1. PRESENTAZIONE



La Cooperativa Incontro è una **cooperativa sociale di tipo A** radicata prevalentemente nel territorio dell'Oristanese con sede nel Comune di Gonnostramatzza (OR), che progetta e gestisce **servizi sociali, assistenziali, educativi, socio-sanitari e di animazione**, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale e a promuovere la crescita della comunità locale. La **Cooperativa Incontro** mette al centro delle proprie scelte strategiche la persona e finalizza la propria attività nella creazione di valori per i soci e per le generazioni future e nello sviluppo della Regione Sardegna.

1.1 I VALORI ASSOCIATIVI

Tutte le attività sono incentrate sulla forza lavoro e sui lavoratori; la Cooperativa è quindi indirizzata a valorizzarne le competenze al fine di fornire le migliori opportunità possibili di lavoro e di vita, avendo come riferimento originario i valori condivisi indicati nello statuto assieme a quelli portati dal movimento cooperativo declinati all'interno della legislazione vigente.

In sintesi i punti più importanti sono:

- ✓ **Centralità del socio**
- ✓ **la forza lavoro**
- ✓ ***promuovere l'integrazione socio- economica - lavorativa dei lavoratori rientranti nella legge 381/91***
- ✓ **trasparenza della gestione sociale**
- ✓ **attenzione ai valori della cooperativa e a quelli portati dal movimento cooperativo**
- ✓ **rispetto delle regole stabilite per legge**

Su di essi si costituisce l'integrazione tra dimensione etico - sociale ed imprenditoriale

1.2 LA MISSION

Diamo valore a tutto quello che facciamo, rispettando la persona, l'ambiente ed il territorio. Per noi i valori sono l'eccellenza della nostra Cooperativa e per questo ci attiviamo quotidianamente nell'interesse e nella ricerca di lavoro per la nostra forza lavoro.

1.3 LA VISIONE ETICA

Guardiamo al futuro con estremo interesse per la persona e l'ambiente, mantenendo con fermezza i nostri valori etici e morali. Siamo una Cooperativa attenta alle esigenze e alle richieste della nostra forza lavoro senza dimenticarci dei nostri clienti, delle istituzioni e degli enti locali, senza i quali non potremmo costruire nulla.

1.4 L'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione riguardante l'attribuzione di compiti e responsabilità all'interno della Cooperativa ed il raccordo tra le diverse figure professionali è sinteticamente riportata nell'organigramma aziendale esposto in tutte le sedi operative e presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

Attualmente la Cooperativa Incontro è composta da circa settanta soci lavoratori.

La Direzione della Coop. è composta dal Presidente, il Vice presidente (con poteri di rappresentanza) e da tre consiglieri.



1.5 I NOSTRI SERVIZI

- Area Anziani (servizio residenziale, servizio domiciliare, animazione e aggregazione, servizio pasti caldi)
- Area minori e disabili (servizio domiciliare, servizio educativo domiciliare e scolastico, animazione e aggregazione)



1.6 IL NOSTRO STAFF

- ❖ Ufficio informazioni e comunicazioni
- ❖ Staff di consulenza esterna (enti pubblici e privati)
- ❖ Staff Appalti e Progettazione
- ❖ Staff Formazione e aggiornamento del personale
- ❖ Staff Sistema Gestione Qualità (SGQ)
- ❖ Staff Amministrazione, contabilità e personale
- ❖ Ufficio Consulenze legali
- ❖ Equipe Multiprofessionale (Medici, Infermieri, Psicologa, Pedagogista, Educatori, Fisioterapista, Assistente Sociale, Operatori socio sanitari (OSS e OSSS), Cuochi, Nutrizionista)
- ❖ Staff Sicurezza e Salute dei lavoratori
- ❖ Ufficio Privacy e Whistleblower





1.7 INFORMAZIONI SUI SERVIZI PER ANZIANI

I servizi per anziani rappresentano oltre il 90% dell'attività complessiva della Cooperativa. Fanno parte dei servizi rivolti agli anziani:

- ♦ **Assistenza Domiciliare** attiva in circa nr. 30 Comuni nelle Province di Oristano e Sud Sardegna;
- ♦ **Strutture residenziali** per anziani autosufficienti e non autosufficienti presso le seguenti strutture:
Comunità Alloggio e Comunità integrata di Baressa (OR) (servizio in appalto) per complessivi 25 posti letto;
 - Comunità alloggio e Comunità integrata di Mogoro (OR) (servizio in appalto) per complessivi 29 posti letto;
 - Comunità Integrata di Ales (OR) di proprietà della Cooperativa per complessivi 16 posti letto.
- ♦ **Centri di aggregazione sociale** presso nr 1 CAS nel Comune di Genuri (servizio in appalto); nell'ambito del servizio vengono realizzate diverse attività, tra le quali l'organizzazione di viaggi/percorsi/escursioni, intrattenimenti vari, animazione e numerosi laboratori.
- ♦ **Pasti caldi a domicilio** Servizio attivo in numerosi comuni appartenenti al Distretto sociosanitario Ales – Terralba, con servizio cottura presso la struttura per anziani di Ales e il trasporto effettuato con mezzi coibentati e attrezzature termoisolanti.
- ♦ **Accompagnamento dell'utenza** presso presidi sanitari e/o ospedalieri, centri di aggregazione/sportivi, per disbrigo pratiche e ulteriori necessità richieste dall'utenza. Il servizio può essere svolto con diversi automezzi di proprietà della Cooperativa, tra i quali un furgone con pedana sollevabile per trasporto in carrozzina di utenti non deambulanti, oppure con ambulanza

1.8 PRINCIPI FONDAMENTALI

Nei servizi rivolti agli anziani la Cooperativa Incontro si ispira ai seguenti principi:

- La personalizzazione e la specializzazione dell'assistenza sulla base dei bisogni e abitudini di ogni singolo individuo;
- L'attenzione a tutti i bisogni dell'anziano mediante una presa in carico "globale" (approccio olistico) con una particolare attenzione alla cura del sé;
- La valorizzazione e il mantenimento di relazioni con le risorse presenti nei servizi ed in modo particolare con i familiari;
- L'integrazione del servizio con il territorio nel quale è collocato;
- La valorizzazione degli interventi di socializzazione, relazione e animazione;
- La cura degli spazi nei quali vengono svolti i diversi servizi;
- Il coinvolgimento e la partecipazione dell'anziano e della sua famiglia al processo di cura e alla vita e ai cambiamenti del servizio;
- La valorizzazione, il supporto e la formazione del personale dei diversi servizi;
- L'integrazione fra le varie figure professionali presenti nei servizi e il lavoro d'équipe.

1.9 I NOSTRI UFFICI

- ❖ Ragione sociale: **Cooperativa Sociale Incontro – Soc. Coop. Onlus**
- ❖ Sede legale e amministrativa: **Via Cagliari 33 09093 Gonnostramatza (OR)**
- ❖ Telefono: **0783/929031** Fax: **0783/92354**
- ❖ Sito Internet: [**www.coopincontro.it**](http://www.coopincontro.it)
- ❖ E-mail: [**incontr@tin.it**](mailto:incontr@tin.it)
- ❖ Pec: [**socialeincontro@pec.it**](mailto:socialeincontro@pec.it)

Gli uffici amministrativi osservano il seguente orario di apertura

DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 13.00 DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 18.00

Responsabili che possono essere contattati presso gli uffici amministrativi:

SERVIZIO/AREA	RESPONSABILE
Strutture residenziali per anziani	Dr.ssa LAURA MANCA
SAD, Educativo, Pasti caldi	Sig.ra EMANUELA CADEDDU
Procedimento SAD, Educativo, Pasti caldi	Dr.ssa MICHELA FRAU
Personale	Sig.ra EMANUELA CADEDDU
Commerciale	Ing. TIZIANO SIMBULA
Sistema gestione qualità	Sig. CARLO PUSCEDDU
Area Appalti e Progettazione	Sig. CARLO PUSCEDDU
Finanziario e Amministrativo	Sig. ANDREA OLIVO
Acquisti	Sig. ROBERTO MELIS

2. LA COMUNITA' INTEGRATA DI ALES DI PROPRIETA' DELLA COOPERATIVA INCONTRO.

La Comunità integrata per anziani non autosufficienti L'Incontro, nasce nel 2009 da un progetto maturato negli anni all'interno della Cooperativa, conseguente ad un lungo periodo di osservazione della realtà sociale locale e di una analisi ponderata dei bisogni del territorio, ai quali hanno collaborato in ambito di progetti integrati di sviluppo e programmazione degli interventi di Politica Sociale promossi nel POR Sardegna 2000-2006, i Comuni del Distretto sanitario di Ales, l'ASL territoriale, la Provincia di Oristano e numerose realtà del Terzo Settore.

La gestione del servizio è disciplinata nel rispetto di apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e riprende il modello socio assistenziale-sanitario progettato e consolidato nei trent'anni di gestione delle strutture residenziali per anziani da parte della Cooperativa su tutto il territorio regionale, nel rispetto della normativa nazionale e regionale di settore.

2.1 DOVE SIAMO



- ❖ Indirizzo Vico Amsicora snc ALES (OR)
- ❖ Telefono e fax: 0783/91883
- ❖ Sito Internet: www.coopincontro.it
- ❖ E-mail: incontr@tin.it Pec: socialeincontro@pec.it

2.2 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA STRUTTURA

La Residenza “L’Incontro” è un presidio socio assistenziale classificato come Comunità integrata, autorizzata al funzionamento con ultimo rinnovo del 12.09.2022 di cui alla Ricevuta SUAPE dell’Unione Comuni dell’Alta Marmilla, rilasciata dal Responsabile del Procedimento, cod Univoco 00368990958-07092022-1032.524355 nr prot 4835.

La capacità ricettiva di tipo residenziale è non superiore alle 16 unità, destinata ad accogliere anziani **non autosufficienti** con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate, non curabili a domicilio. E’ idonea ad erogare prestazioni di natura assistenziale, relazionale e prestazioni programmate infermieristiche e mediche per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell’anziano ospitato.

L’ospitalità può essere permanente o temporanea, cioè limitata anche a brevi periodi, previa disponibilità di posti e delle condizioni psicofisiche accertate prima dell’inserimento in struttura.

La Cooperativa Incontro, nell’ambito della gestione della Comunità per anziani:

- 0 opera nel rispetto dell’autonomia individuale e della riservatezza personale che si impegna a garantire in ogni momento;
- 0 favorisce la partecipazione dei residenti e dei loro familiari alla vita comunitaria;
- 0 organizza attività ricreative e di socializzazione;
- 0 promuove l’integrazione territoriale, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà;
- 0 accoglie, riconoscendone il valore sociale, l’apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento;
- 0 assicura il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni anziano residente.

2.3 MODALITA’ DI ACCESSO

L’accesso dell’utente al servizio avviene tramite presentazione della richiesta direttamente alla Cooperativa, la quale attiverà le procedure per valutare le sue necessità socio-assistenziali-sanitarie (in raccordo con il PUA distrettuale di riferimento) e per inserire la domanda in lista d’attesa. In caso positivo il Responsabile della Struttura procederà a concordare l’inserimento con il richiedente e a stipulare specifico contratto direttamente con l’utente e un suo familiare di riferimento o, in caso di sua assenza, con un Responsabile del caso/amministratore di sostegno. Precedentemente all’inserimento l’ospite o chi per lui, dovrà aver effettuato il pagamento della prima retta mensile e della cauzione pari ad una mensilità. L’ospite deve portare con sé i documenti di identità originali e gli indumenti già siglati ed elencati in apposito modulo precedentemente fornitogli, oltre ad eventuali ausili e terapia in corso.

La domanda di inserimento in struttura deve essere presentata esclusivamente con apposita modulistica predisposta e fornita all’utente dalla Cooperativa che consiste in:

- Modulo Domanda ammissione servizio residenziale;
- Modulo Dichiarazione pagamento retta (assunzione impegno utente e/o suo familiare/tutore di corresponsione della retta mensile)
- Scheda sanitaria compilata dal Medico curante dell'utente
- Informativa privacy

Inoltre, sia il medico curante che l'utente stesso o suo familiare/tutore, per quanto di loro competenza, devono compilare e inviare al Distretto sanitario di appartenenza dell'utente stesso, la modulistica fornita dal medesimo Distretto per la valutazione multidimensionale da parte dell'Unità di Valutazione Territoriale, al fine del rilascio della certificazione valida per l'inserimento in Comunità integrata.

2.4 IL SERVIZIO OFFERTO ALL'UTENZA

Il servizio di assistenza residenziale rappresenta un servizio di supporto ai bisogni psico – fisici e sociali delle persone anziane per le quali, per svariati motivi, non sia più possibile la permanenza presso il proprio ambiente familiare e sociale.

Attraverso un'assistenza continuativa e qualificata, il servizio si propone di stimolare, mantenere ed attivare le risorse personali e le abilità residue di ciascun ospite, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità di ciascuna persona, ricercando e valorizzando la collaborazione con le famiglie e con gli altri servizi del territorio.

La struttura è in possesso di:

- autorizzazione al funzionamento
- regolamento interno
- autorizzazione sanitaria per l'erogazione del servizio mensa
- tabella alimentare approvata dall'ASL competente
- manuale HACCP (sistema di analisi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) per l'attuazione della normativa autocontrollo igienico (reg. CE 852/04)
- piano di prevenzione e protezione in attuazione del D. Lgs. N. 81/2008

2.4.1 LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE E TECNICHE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Cooperativa garantisce, attraverso le diverse professionalità dell'équipe di lavoro, una valutazione dei bisogni dell'ospite ed un continuo monitoraggio delle sue condizioni, predisponendo un Piano Assistenziale (PAI) ed un Piano Educativo (PEI) individualizzati (condivisi con lo stesso ospite ed i suoi familiari/resp.li) e definendo gli obiettivi per migliorare la qualità della vita ed il benessere dell'utente.

Al momento dell'ingresso in struttura, le diverse professionalità dell'équipe di lavoro, Responsabile struttura, Educatore, OSS/OSSS, Infermiere, eseguono una valutazione dei bisogni dell'anziano, utilizzando specifici strumenti di lavoro come le Scale di Valutazione Multidimensionale e le Scale di Conley, Braden e di screening della malnutrizione. Viene elaborato il PAI individualizzato, come strumento di personalizzazione degli interventi, che consente di focalizzare l'attenzione sulla persona, tenendo in considerazione – attraverso un approccio multidimensionale – le sue abitudini, i suoi ricordi, la sua storia clinica, familiare, le sue abilità etc., in funzione della definizione delle necessità assistenziali con la previsione di interventi rispondenti

agli specifici bisogni emergenti. Il Piano viene verificato in prima istanza dopo un mese dall'ingresso in struttura dell'ospite e successivamente con periodicità semestrale. Sono utilizzati una serie di indicatori che monitorano il mantenimento e/o miglioramento delle abilità residue nello svolgimento delle attività quotidiane di base. Il PAI è anche strumento di comunicazione organizzativa, che consente ai nostri operatori di collaborare e di integrarsi professionalmente. Essi sono infatti 'chiamati' responsabilmente a dare il proprio apporto, in base alle specifiche competenze di ciascuno, da un lato per l'osservazione - attraverso lo scambio e la relazione con la persona anziana - dei suoi bisogni, dall'altro per il raggiungimento degli obiettivi che sono stati prefissati all'interno di ciascun piano. Il PAI, insieme alla scheda sanitaria, rappresenta la fonte informativa contenuta nella cartella utente, come riferimento per il personale.

Viene avviata la compilazione del PEI temporaneo da parte dell'educatore in raccordo con il Resp.le di struttura, con l'inserimento delle informazioni sulle capacità fisico cognitive dell'ospite, nella sezione diagnosi funzionale all'ingresso, che verrà ultimata successivamente dopo un mese di permanenza ed osservazione in struttura, propedeutica alla elaborazione degli obiettivi e del progetto di intervento educativo. Le verifiche ulteriori a cadenza semestrale, permetteranno di valutare eventuali miglioramenti o peggioramenti in relazione ai seguenti assi: cognitivo, affettivo relazionale, comunicazionale, linguistico, sensoriale, motorio prassico, neuropsicologico, di autonomia.

La gestione del servizio di accoglimento e cura residenziale avviene secondo quanto previsto dalla Procedura per la gestione del servizio residenziale e prevede le seguenti fasi: l'ammissione e la presa in carico dell'ospite, la permanenza e l'erogazione dei servizi, il monitoraggio e le dimissioni dalla struttura.

L'organizzazione complessiva del servizio nonché le singole attività assistenziali/sociali/sanitarie sono erogate all'interno della struttura attraverso la presa in carico integrata dei bisogni di ciascun ospite. Ci limitiamo a elencare le diverse attività che sono messe in atto rispetto appunto ai bisogni emergenti, suddivisi nelle seguenti aree:

A) Area assistenziale. Comprende l'assistenza generica e tutelare finalizzate a supportare l'ospite nell'assolvimento di tutte le funzioni quotidiane:

cura igienica della persona a supporto nelle pratiche che l'utente ha difficoltà a svolgere;

Controllo delle posture e mobilizzazione.

Deambulazione assistita.

Prevenzione delle piaghe da decubito.

Monitoraggio e tenuta sotto controllo delle condizioni generali di salute.

Attività di accompagnamento e trasporto con automezzi di proprietà della Coop., equipaggiati anche con ausili per utenti non deambulanti (pedana solleva carrozzine).

Servizio mensa.

Servizio di lavanderia, guardaroba, rammendo e stireria.

Servizio di pulizia complementare al servizio reso alla persona ed estremamente integrato nella sua pianificazione ed erogazione.

B) Area sociale. La Coop. offre una risposta ai bisogni sociali della persona anziana in comunità realizzando:

Attività di animazione

Servizio di sostegno educativo, come previsto nel PEI

Cura degli ambienti e degli spazi.

Segretariato sociale organizzato in modo che i nostri operatori e il Resp.le si occupino: dell'ascolto delle richieste e dei bisogni di informazione dell'utente; del disbrigo di pratiche urgenti e necessarie, in accompagnamento o per delega, quando l'utente o il nucleo familiare sia incapace di provvedervi.

C) Area sanitaria.

Assistenza infermieristica svolta dall'infermiere professionale in servizio presso la Comunità Integrata, per la pianificazione, gestione e valutazione degli interventi infermieristici necessari, compreso le terapie; lavoro in equipe con gli altri operatori assistenziali in servizio e con il medico curante.

Monitoraggio e tenuta sotto controllo delle condizioni generali di salute attraverso l'utilizzo di strumenti e di schede con riferimento ai valori della pressione arteriosa, all'andamento degli alvi, ai valori glicemici, al controllo della diuresi, alla temperatura corporea etc.

Il servizio di riabilitazione garantito dalla coop. secondo le specifiche esigenze dell'utenza.

2.4.2 I COSTI

La retta mensile per persona non autosufficiente è pari a € 1.600,00.

All'atto dell'ammissione in struttura l'utente deve aver versato sia l'importo della prima mensilità che l'importo della cauzione pari ad una ulteriore mensilità.

La retta di degenza non comprende i seguenti costi: abbigliamento e biancheria personale dell'ospite; farmaci a pagamento; offerte/spese per il trasporto dell'ospite presso un presidio ospedaliero mediante l'ambulanza dei Volontari; prodotti specifici per la cura del corpo (creme, shampoo particolari, saponi particolari, etc.); visite mediche specialistiche non erogate gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale; trattamenti specifici per i capelli (permanente, tinteggiatura, etc.); terapie riabilitative e/o fisioterapiche non fornite dal SSN.

Il servizio di assistenza residenziale non prevede l'assistenza ospedaliera, diurna e/o notturna, dell'ospite in caso di ricovero. Viene garantito il servizio di accompagnamento per il ricovero programmato dietro corrispettivo così specificato:

- € 18,00 orarie + rimborso carburante (€ 0,25 km) qualora l'intervento venga effettuato dal personale della struttura;

- secondo il tariffario in vigore da parte delle associazioni di volontariato, qualora l'intervento debba essere effettuato con mezzo dei volontari.

Vengono garantiti i contatti con i medici ed una volta alla settimana una visita all'ospite in ospedale e il cambio della biancheria (qualora non fossero presenti parenti), con le medesime modalità e importi sopra indicati. Può essere effettuata una ulteriore visita presso il presidio ospedaliero per motivi di necessità ed urgenza valutata dal responsabile del servizio residenziale, sempre dietro corrispettivo.

L'importo della retta mensile di degenza e della cauzione può subire delle variazioni a seguito di:

- aumento contrattuale costo personale;
- adeguamento delle tariffe alle variazioni degli indici Istat;
- aumento IVA e/o ulteriori oneri fiscali.

Tali modifiche, comunicate per iscritto dagli Uffici competenti, comportano una modifica al contratto che verrà rinnovato con il conseguente adeguamento dell'importo della retta mensile di degenza e della cauzione.

Il mancato pagamento della retta mensile, comporta automaticamente la dimissione dell'ospite, salvo disposizioni diverse previste dagli Uffici competenti, e la rivalsa sul deposito cauzionale versato all'atto della stipula del presente contratto.

E' prevista la rivalsa sul deposito cauzionale anche a seguito di ulteriori spese di degenza sostenute dalla Coop. Sociale Incontro a favore dell'utente e comprovate da pezze giustificative.

La cauzione versata anticipatamente all'atto della stipula del contratto verrà rimborsata entro 60 giorni dalle dimissioni/decesso dell'ospite, previo regolare versamento delle somme dovute nel periodo di ospitalità.

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire su richiesta dello stesso e/o del familiare/amm.re/tutore che si impegna al suo mantenimento, dandone comunicazione formale per iscritto alla Cooperativa con un preavviso di almeno di 30 giorni, salvo disposizioni diverse previste dalla Direzione della Cooperativa. In caso non vengano rispettati il termine e le modalità del preavviso, la Cooperativa si rivarrà interamente sulla cauzione, che non verrà in alcun modo rimborsata, neppure in parte. Le dimissioni possono inoltre essere disposte dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa per i seguenti motivi:

- Morosità
- Accertata incompatibilità dell'ospite alla vita della comunità e alle regole della convivenza;
- Per gravi motivi disciplinari o morali;
- Per recidiva trasgressione al regolamento;
- Per assenza ingiustificata superiore ai 15 giorni.
- aggravio delle condizioni psico-fisiche dell'utente che necessitano di un ricovero presso diversa tipologia di struttura;
- stato psico-fisico-comportamentale dell'ospite tale da non garantire la sicurezza e l'incolumità dello stesso ospite e degli altri ospiti della Comunità integrata e tale condizione critica non sia stata dichiarata all'atto dell'ammissione dallo stesso ospite e/o dai familiari/amministratore di sostegno/tutore

Qualora le dimissioni siano disposte dalla Direzione della Cooperativa Incontro, ogni giorno di permanenza dell'ospite in struttura successivo alla data fissata per le dimissioni, comporta una rivalsa sulla cauzione per un importo pari al doppio della retta giornaliera.

2.5 LE FIGURE PROFESSIONALI

I profili professionali degli operatori impegnati presso la struttura residenziale, rispondono ai requisiti previsti dalla disciplina normativa di riferimento. Possono inoltre essere previsti – sia in termini numerici che di specializzazione tecnica – operatori aggiuntivi, messi a disposizione dalla Cooperativa per integrare e migliorare il servizio complessivo reso all'utenza.

Le figure professionali impegnate dalla Cooperativa presso la Comunità di Ales ricomprendono:

- il responsabile di struttura
- l'educatore
- gli operatori socio – sanitari (OSS e OSSS)
- gli operatori ausiliari
- gli addetti alla cucina
- l'infermiere professionale
- il terapeuta della riabilitazione
- lo psicologo



Il Personale impiegato nel servizio garantisce – secondo opportune turnazioni – le prestazioni di assistenza sia diurna che notturna, 24 ore su 24, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dalla normativa vigente. Le assenze improvvise e gli accompagnamenti urgenti vengono gestiti dalla Cooperativa attraverso la messa a disposizione di personale sostitutivo con garanzia di tempestività e di continuità al servizio erogato.

2.6 RESPONSABILITA'

La Cooperativa ha predisposto l'organigramma interno alla struttura assegnando i ruoli di responsabilità alle seguenti figure:

Il Responsabile della struttura:

- gestisce il processo di ammissione in struttura residenziale dell'utente;
- cura l'organizzazione, la presa in carico e l'ingresso in struttura di nuovi utenti e tiene i contatti con i familiari dell'utente dal momento dell'inserimento in struttura sino alle eventuali dimissioni;
- predispone e verifica, in stretto raccordo con la responsabile del personale, sentiti gli operatori, l'adeguatezza dei piani di lavoro nella struttura;
- provvede alla redazione e all'aggiornamento dei piani di intervento individuali degli utenti, in stretto raccordo con gli operatori (PAI – OSS/OSSS/INFERMIERI) e (PEI-EDUCATORE);
- svolge attività di supporto nei confronti degli operatori;
- cura la verifica dell'andamento degli interventi previsti;
- è responsabile della tenuta e dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni relative agli utenti presenti in struttura;
- vigila affinché le azioni degli operatori siano sempre adeguate alle necessità degli utenti.

I Responsabili di procedimento suddivisi in:

Ambito Infermieristico – Funzioni:

- raccordo diretto con il medico di base e con i servizi sanitari
- gestione delle terapie prescritte dal medico di base e/o da specialisti
- gestione dell'approvvigionamento e della conservazione dei farmaci e dei presidi sanitari
- supervisione degli operatori sociosanitari
- tiene i contatti con i familiari relativamente alle informazioni di carattere sanitario degli ospiti
- rinnovo piani terapeutici
- prenotazione visite
- gestione cartella infermieristica utente

Ambito Amministrativo – Funzioni:

- collabora con la responsabile della struttura al momento della presa in carico di nuovi utenti;
- predispone e tiene aggiornati i dati e le informazioni relative all'utenza;
- è responsabile della gestione e della predisposizione del fondo cassa utenti insieme ai familiari o amministratori di sostegno degli stessi;
- gestione spese ospiti: è di sua competenza la richiesta di consenso da parte dei familiari o ADS per eventuali spese extra (abbigliamento, ausili, effetti personali, festeggiamento compleanni, ecc)
- è di sua competenza la gestione delle spese farmaceutiche degli ospiti

Ambito Assistenziale – Funzioni:

- collabora con il responsabile della struttura ai fini della predisposizione e della verifica dell'adeguatezza dei piani di lavoro;
- in collaborazione con l'infermiere di riferimento gestisce i rapporti con il medico della struttura
- supervisiona le mansioni degli oss/osss
- fornisce le informazioni di carattere assistenziale (in forma telefonica o in presenza) ai familiari/tutori o in sua assenza da un suo delegato

Ambito Igiene ambienti – Funzioni:

- è responsabile del controllo delle mansioni svolte dagli operatori in ambito ausiliario (igiene e pulizie locali, servizi igienici, lavanderia, camere, sala relax/refettorio);
- è responsabile del servizio lavanderia, dell'igiene dei capi di abbigliamento e della biancheria ospiti

Ambito Cucina – Funzioni:

- coordina tutta l'attività della cucina, inclusa l'applicazione delle regole igieniche;
- applica le procedure di sicurezza per gli alimenti (Manuale autocontrollo - HACCP);
- è responsabile della gestione degli ordini e della dispensa
- cura la rintracciabilità dei prodotti;
- prepara le pietanze e distribuisce i compiti agli eventuali collaboratori;
- applica il menu come autorizzato dall'ATS;
- controlla la qualità delle materie prime e le relative scadenze.

3. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

3.1 METODOLOGIA E STRUMENTI ADOTTATI

Attraverso i supporti per l'osservazione e la registrazione dei dati, i momenti di programmazione, verifica, coordinamento e supervisione, i questionari di rilevazione della soddisfazione rivolti a utenti, operatori e committente, la Coop pratica una costante attività di monitoraggio e valutazione. Il controllo dei processi è consentito in primis dalla disponibilità di apposite procedure operative per lo svolgimento delle attività che, definendo preventivamente le caratteristiche, le modalità di esecuzione, le sequenze nelle diverse azioni, garantiscono appropriatezza degli interventi e modalità trasparenti e condivise di operare.

Il sistema di controllo della qualità adottato dalla Cooperativa prevede:

- a. il monitoraggio e la verifica degli obiettivi fissati nei piani individuali d'intervento
- b. il monitoraggio e la verifica degli obiettivi e degli standard di qualità del servizio;
- c. l'accoglimento e la gestione dei reclami;
- d. la rilevazione della soddisfazione di operatori, utenza e committenza.

Per misurare la qualità dei servizi ed il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati negli interventi vengono individuati idonei indicatori e utilizzati gli strumenti informativi di cui **alla Procedura per la pianificazione della qualità e Riesame Direzione**, del Sistema di gestione qualità della Coop. Essa consente di valutare il grado di efficacia delle soluzioni messe in atto e degli esiti ottenuti. I tempi previsti per le attività di monitoraggio e verifica coincidono con quelli previsti dalla procedura di erogazione del servizio nell'ambito del SGQ aziendale e in relazione agli obiettivi individuati nei singoli piani d'intervento degli utenti.

La Cooperativa – nel controllo sulla qualità del servizio offerto - mette in atto, in base alle necessità contingenti, quelle che ritiene possano essere le più opportune azioni di miglioramento.

Lo strumento utilizzato per la valutazione della qualità percepita dagli utenti (sia committente che utente finale) nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione, anche noto come *customer satisfaction* (*definito client satisfaction per il committente*). Si tratta di un'intervista di sondaggio, da proporre agli utenti o ai loro familiari annualmente, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. Il report predisposto dal Responsabile qualità della cooperativa, contenente l'analisi dei dati raccolti, viene consegnato alla Direzione che provvede in opportuna sede al riesame ed a pianificare le opportune azioni di miglioramento del servizio.

Prevediamo inoltre che anche i nostri operatori rispondano a un 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 degli utenti e le percezioni degli operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

3.2 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ALL'UTENZA

Il secondo aspetto di valutazione della qualità del servizio è dato dagli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri utenti. Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio
2. aspetti relazionali.

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

area di riferimento	fattori di qualità	indicatori di qualità	standard di qualità	valori target (limite di rispetto)
accoglienza ed inserimento dell'utente	informazione sui servizi	contatti con il responsabile della struttura carta del servizio	colloqui telefonici e/o personali / consegna e presentazione all'ospite e/o ai familiari della Carta del Servizio, finalizzati a favorire l'accoglienza e l'inserimento	100%
	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di intervento individualizzato per ciascun utente	elaborazione al momento dell'ingresso del nuovo ospite di un primo piano di intervento 'provvisorio' personalizzato per ciascun utente	100%
attuazione piano assistenziale	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di assistenza individualizzato per ciascun utente	elaborazione alla conclusione del 'periodo di prova' di un piano di assistenza individualizzato per ciascun utente	100%
	monitoraggio e controllo piano di assistenza individualizzato	periodicità programmata per ciascun piano	effettuazione della verifica periodica di obiettivi, azioni, risultati con riferimento a ciascun piano personalizzato	100%
servizio di assistenza alla persona	igiene quotidiana della persona	periodicità programmata all'interno di ciascuna comunità	rispetto giornaliero del Piano di assistenza	95%
	bagno completo assistito	periodicità programmata all'interno di ciascuna comunità	rispetto settimanale del Piano di assistenza	95%
	alzata quotidiana	periodicità programmata all'interno di ciascuna struttura	rispetto giornaliero del Piano di assistenza	95%

servizio di assistenza alla persona	prevenzione rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito	periodicità programmata per ciascun piano	effettuazione della movimentazione secondo tempi e modalità previste all'interno del piano predisposto per l'utente	95%
	assistenza all'incontinenza	periodicità controlli	viene garantito il controllo giornaliero dei presidi per l'incontinenza almeno 4 volte al giorno per ciascun ospite incontinente	95%
accesso ai servizi esterni	richiesta prescrizioni medico- farmacologiche	tempi e periodicità scanditi dai bisogni e dallo stato di salute di ciascun ospite	Effettuazione delle richieste di prescrizione medico farmacologica con cadenza minima settimanale, con attivazione immediata nei casi di urgenza	100%
	prenotazione visite mediche, prestazioni sanitarie- riabilitative	tempi e periodicità scanditi dai bisogni e dallo stato di salute di ciascun ospite	prenotazioni di visite mediche e prestazioni sanitarie entro 3 giorni dalla prescrizione, indipendentemente dai successivi tempi di erogazione stabiliti dal presidio sanitario	100%
	accompagnamento e trasporto	tempi e periodicità legati all'erogazione delle prestazioni sanitarie- richieste	viene garantito il servizio di accompagnamento e trasporto secondo il calendario di prenotazione delle prestazioni sanitarie con attivazione immediata nei casi di urgenza	100%
servizio mensa	aiuto nell'assunzione dei pasti / somministrazione in camera	periodicità	aiuto all'ospite/ somministrazione in camera giornaliera in relazione allo stato di autosufficienza dell'ospite per colazione, pranzo, merenda e cena	100%
	personalizzazione del menu	indicazione medica documentata	preparazione giornaliera di un menu personalizzato secondo le indicazioni mediche per l'utente richiedente	100%
Servizio educativo - animazione	svolgimento attività ricreative- culturali	periodicità	cadenza minima settimanale	95%
	personalizzazione spazi e interventi	Piano educativo/ animazione residenziale	sintonia programmazione attività con PAI degli utenti	90%
	ricorrenze personali	programmazione festeggiamenti	festeggiamento compleanno ospite nel giorno da lui eventualmente richiesto	95%

servizi generali e lavanderia	igiene e pulizia degli ambienti	periodicità	effettuazione pulizia giornaliera delle stanze degli ospiti, di ambienti comuni e dei servizi igienici	100%
	cambio biancheria piana	periodicità	cambio settimanale della biancheria, salvo diversa necessità	100%
	disponibilità vestiario	controllo	presenza in armadio ospite di un cambio vestiario completo, pulito e stirato	95%
formazione del personale	titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	selezione personale qualificato	assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti	100%
	Corsi di aggiornamento/ qualifica pianificati annualmente	Pianificazione corsi di formazione/addestramento/ aggiornamento	Realizzazione corsi pianificati entro il periodo di riferimento	90%
sistema gestione qualità	presenza di sistemi informativi scritti	procedure di erogazione del servizio, istruzioni operative, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	elaborazione e messa in uso di procedure di erogazione del servizio, istruzioni operative e modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate	100%
servizio di supervisione e coordinamento tecnico	presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento	responsabile della struttura residenziale – Equipe multidisciplinare	disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio	100%
partecipazione al miglioramento dei servizi	garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	tempestività	attivazione entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso	100%
	rilevazione campionaria della soddisfazione per il servizio ricevuto	periodicità	effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con cadenza annuale	100%

3.3 ESITI DELLE VALUTAZIONI E IPOTESI DI MIGLIORAMENTO

Come indicato nel paragrafo 3.1, la Cooperativa ha adottato la Procedura per la Pianificazione della Qualità e Riesame Direzione, che prevede a cadenza annuale, la pianificazione della qualità aziendale attraverso l'emissione del Piano della Qualità elaborato e approvato dal Consiglio di Amministrazione. Durante i lavori vengono presi in esame tutte le esigenze degli utenti dei servizi (ospiti della struttura e loro familiari), dei committenti (servizi sociali comunali) e degli operatori, risultanti dall'analisi dei questionari di soddisfazione. Nel Piano della Qualità sono indicati gli Obiettivi della Qualità di tutti i servizi erogati dalla Cooperativa, le modalità per perseguirli (compreso le responsabilità operative), per verificarli (valori target, modalità e responsabilità di raccolta, elaborazione e valutazione dei dati) e migliorarli, e le modalità e responsabilità di mantenimento dell'efficacia del SGQ.

Con cadenza annuale il Responsabile del sistema qualità aziendale effettua un audit interno sulla corretta applicazione del sistema di gestione qualità, inerente il servizio di assistenza residenziale e dei processi di supporto, verificando il raggiungimento degli obiettivi e l'efficacia delle azioni intraprese per mitigare i rischi e affrontare le opportunità inerenti le parti interessate del servizio reso, proponendo eventuali ulteriori azioni di miglioramento. Il sistema di qualità aziendale è sottoposto annualmente all'audit di certificazione di un ente accreditato che rilascia il certificato attestante la conformità alle norme UNI ISO 9001.

4. PRIVACY, TUTELA E RECLAMI

La Cooperativa assicura la massima privacy per ciascun utente lungo tutto il percorso assistenziale dal momento della presa in carico a quello della dimissione dal servizio, da un lato attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, dall'altro cercando di garantire la massima riservatezza e rispettando il pudore personale nell'erogazione delle diverse prestazioni assistenziali.

Titolare del trattamento dei dati personali e sensibili è la Coop. Sociale Incontro Soc. Coop Onlus, con sede legale in via Cagliari 33 a Gonnostramatz (Or) ed è stato nominato il Responsabile Protezione Dati (DPO). Incaricati del trattamento medesimo sono gli operatori che lavorano all'interno del servizio di cui usufruisce l'utente e comunque solo coloro che sono designati per iscritto dal Titolare, individuando l'ambito del trattamento consentito.

I dati personali e sensibili forniti dall'utente vengono trattati per le sole finalità legate all'erogazione del servizio richiesto. Per la conduzione di analisi statistiche e rilevazioni del grado di soddisfazione riguardanti il servizio ricevuto, i dati sono trattati in forma anonima.

4.1 PROCEDURA PER L'ACCESSO, LA CONSERVAZIONE E LA CANCELLAZIONE DEI DATI

Accesso ai dati

Tutti i dati trattati inerenti gli utenti della struttura sono accessibili al solo personale debitamente formato e nominato e sono riposti in archivi specifici e sicuri.

Accesso ai dati comuni: l'accesso ai dati personali è libero per gli autorizzati al trattamento dei dati, mentre le persone non autorizzate che dovranno accedere alla zona dell'archivio dovranno essere accompagnate per evitare l'accesso non consentito ai dati.

Accesso ai dati sensibili o giudiziari: l'accesso agli archivi contenenti dati sensibili o giudiziari è consentito esclusivamente a persone autorizzate.

Il personale è formato anche per la comunicazione immediata dei dati qualora ne venga fatta la richiesta da un interessato (utente) o terzo (autorizzato dall'utente).

Agli interessati viene consentito di accedere ai propri dati per:

- verificarne la veridicità
- modificarli in caso divengano inesatti
- integrarli anche con dichiarazione integrativa
- richiederne la cancellazione

Conservazione dei dati

Gli atti e i documenti sono conservati presso la nostra sede di Ales cui sotto elenchiamo le caratteristiche.

Gli atti e i documenti, quando sono prelevati per essere utilizzati, vengono rimessi al loro posto al termine del loro utilizzo.

I dati degli interessati sono conservati per un arco temporale non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti.

Ufficio amministrativo:

Porta chiusura con chiave;
armadi con serratura;
cassettiere con serratura
finestre senza inferriate;
presenza nr 1 estintore.

Locale infermeria:

Porta chiusura con chiave;
Armadio blindato;
Armadi con serratura;
Cassettiere con serratura;
Presenza registro accesso;
Finestre senza inferriate;
Presenza nr 1 estintore.

Cancellazione dei dati

In osservanza al corrispondente diritto di accesso all'interessato, la Cooperativa ha predisposto procedure per le quali gli interessati possano richiedere la cancellazione senza ingiustificato ritardo dei dati personali o limitazione del trattamento dei dati personali che li riguardano, per i seguenti motivi:

- i dati non sono più necessari per la finalità per i quali erano stati raccolti;
- l'interessato ha revocato il consenso al trattamento dei dati,
- l'interessato si oppone al trattamento;
- i dati sono trattati illecitamente.

La Cooperativa ha previsto quindi che nei casi sopra citati il termine ultimo per la cancellazione sia di massimo 30 giorni.

4.2 TUTELA E RECLAMI

La Cooperativa Incontro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite-utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti.

Le segnalazioni saranno utili al fine di rilevare e/o comprendere meglio i problemi esistenti e poter conseguentemente prevedere possibili interventi di miglioramento della qualità del servizio erogato all'utenza.

Per reclamo s'intende ogni comunicazione verbale o scritta nella quale l'ospite, o un suo familiare, esprime una lamentela motivata riferita alla non rispondenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dal contratto stipulato con la Cooperativa, dalla presente carta dei servizi, dal regolamento interno e dalle norme di legge in vigore. La Cooperativa ha messo a sistema sin dal 2006 la procedura per la gestione di non conformità, azioni correttive e reclami che prevede il seguente processo per la gestione dei reclami.

Il reclamo dell'ospite deve essere segnalato tempestivamente dall'operatore che lo ha rilevato al responsabile della struttura, il quale provvederà con sollecito alla presa in carico del reclamo. La segnalazione deve avvenire con descrizione scritta sul modulo gestione reclami, che ha un numero di registrazione (progressivo annuale registrato

dal Resp.le del SGQ), la data di segnalazione e la firma dell'utente (se possibile) e quella dell'operatore che riceve e segnala il reclamo e del resp.le di struttura (sempre ambedue). Copia dello stesso modulo verrà consegnato all'utente/familiare della rimostranza.

Conseguentemente il Resp.le competente per la gestione del reclamo, che viene individuato dal RSGQ assieme al CdA, approfondiscono la fondatezza del reclamo e le possibili azioni necessarie alla piena risoluzione dello stesso. Indistintamente che a monte del reclamo vi sia una reale non conformità, le azioni intraprese dalla Cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo, vengono tempestivamente comunicate all'utente / familiare che lo aveva segnalato, entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso.

Mensilmente il Resp.le di struttura provvede a trasmettere al Servizio Sociale Comunale l'elenco degli eventuali reclami ricevuti e l'esito delle azioni correttive.

In caso l'utente/familiare che ha presentato il reclamo non risulti soddisfatto dalla risposta che viene fornita dalla Cooperativa, ha la possibilità di rivolgersi al Servizio Sociale Comunale oltre ad avvalersi della tutela giurisdizionale sia nella fase di presentazione del reclamo, che successivamente alla risoluzione dello stesso da parte della Cooperativa.

Il Resp.le SGQ è responsabile oltre che della registrazione con nr. progressivo del modulo di gestione reclami, anche dell'aggiornamento durante tutte le fasi del processo di gestione e della sua conservazione in apposita cartella.

4.2.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI UTENTI

La struttura agevola la creazione di un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari, composto da nr 1 rappresentante eletto tra gli ospiti/familiari; nr 1 rappresentante del Comune ove ha sede la struttura residenziale, nella figura dell'assistente sociale comunale; nr 1 rappresentante della Cooperativa, nella figura del Responsabile di struttura. Tale organismo rimarrà in carica 2 anni. Lo stesso si doterà di un registro in cui verranno trascritti i verbali delle riunioni, le quali potranno avere carattere ordinario, con cadenza semestrale, o straordinario, se verranno indette dietro richiesta di almeno due componenti. Le riunioni sono valide con la presenza della maggioranza dei componenti.

Funzionamento e compiti

All'organismo di rappresentanza è affidato il compito di: fornire proposte per la migliore realizzazione dei servizi e per il migliore andamento generale della struttura; promuovere iniziative e provvedimenti atti ad eliminare inconvenienti e tensioni; collaborare con la direzione, con gli ospiti e con il personale al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione; fungere da tramite tra le istanze, i problemi e le esigenze espresse dagli ospiti e loro familiari; verificare le azioni intraprese per la soluzione di eventuali reclami presentati da ospiti/familiari.

5. CODICE E IMPEGNO ETICO VERSO I CITTADINI

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato in data 8 ottobre 2014 il proprio codice etico e provvede a diffonderlo a tutti gli interessati e ad informarli tempestivamente in merito ad ogni sua modifica od integrazione.

Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione "Coop Sociale Incontro – Soc Coop ONLUS".

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere, soprattutto nei confronti degli utenti ai quali la Cooperativa si rivolge per la realizzazione dei servizi e il soddisfacimento dei loro bisogni diretti e indiretti.

I principi etici e sociali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa, e soprattutto allo spirito di cooperazione, professionalità e rispetto della persona che la contraddistingue.

L'impegno della cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte **nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e in buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.**

La Cooperativa assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri soci, dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa.

Dovranno essere adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati.



5.1 CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Centralità della persona

La Cooperativa orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La Cooperativa pone al centro del suo agire l'utente, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità e integrità.

Stile di comportamento

Lo stile di comportamento nei confronti dell'utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità, la Cooperativa si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri utenti, a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative dell'utente e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti

L'ente si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti. Non devono in alcuna circostanza essere adoperati strumenti di persuasione di qualsiasi natura i cui contenuti siano falsi o ingannevoli.

Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti

È fatto assoluto divieto ai lavoratori di offrire o promettere favori agli utenti od ostacolarne l'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa, in modo tale da costituire ingiustificate disparità di trattamento volte a creare posizioni di privilegio o di svantaggio. Non possono essere offerti o promessi, da parte degli utenti, regali o favori che siano comunque finalizzati al conseguimento di trattamenti di favore.

APPROVAZIONE

Il presente documento è stato approvato dalla Direzione della Cooperativa Sociale Incontro in data 31/08/2024.

E' soggetto a revisione periodica con cadenza biennale ovvero in caso di particolari modifiche.

INDICE

<u>1. PRESENTAZIONE</u>	PG 2
1.1 I VALORI ASSOCIATIVI	PG 2
1.2 LA MISSION	PG 2
1.3 LA VISIONE ETICA	PG 2
1.4 L'ORGANIZZAZIONE	PG 3
1.5 I NOSTRI SERVIZI	PG 3
1.6 IL NOSTRO STAFF	PG 3
1.7 INFORMAZIONE SUI SERVIZI PER ANZIANI	PG 4
1.8 PRINCIPI FONDAMENTALI	PG 4
1.9 I NOSTRI UFFICI	PG 5
<u>2. LA COMUNITA' INTEGRATA DI ALES</u>	PG 6
2.1 DOVE SIAMO	PG 6
2.2 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA STRUTTURA	PG 7
2.3 MODALITA' DI ACCESSO	PG 7
2.4 IL SERVIZIO OFFERTO ALL'UTENZA	PG 8
2.4.1 LE MODALITA' ORGANIZZATIVE E TECNICHE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	PG 8
2.4.2 I COSTI	PG 10
2.5 LE FIGURE PROFESSIONALI	PG 12
2.6 RESPONSABILITA'	PG 13
<u>3. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'</u>	PG 14
3.1 METODOLOGIA E STRUMENTI ADOTTATI	PG 14
3.2 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO ALL'UTENTE	PG 15
3.3 ESITI DELLE VALUTAZIONI E IPOTESI DI MIGLIORAMENTO	PG 18
<u>4. PRIVACY, TUTELA E RECLAMI</u>	PG 19
4.1 PROCEDURA PER L'ACCESSO, LA CONSERVAZIONE E LA CANCELLAZIONE DEI DATI	PG 19
4.2 TUTELA E RECLAMI	PG 20
4.2.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI UTENTI	PG 21
<u>5. CODICE ETICO ED IMPEGNO VERSO I CITTADINI</u>	PG 22
5.1 CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI	PG 22
APPROVAZIONE	PG 23
INDICE	PG 24



Sede Legale: Via Cagliari n° 33 09093 Gonnostramatza (OR)

P. IVA 00368990958 Tel. 0783 929031 Fax 0783 92354

www.coopincontro.it mail: incontr@tin.it pec: socialeincontro@pec.it

REA Oristano n. 99667 - Iscriz. Albo Soc. Coop. n° A162757

