

CARTA DEI SERVIZI

Servizi di Assistenza Domiciliare



“Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore.”

PAPA FRANCESCO

INDICE

INTRODUZIONE	3
<i>La nostra Carta dei servizi</i>	<i>3</i>
<i>I nostri principi.....</i>	<i>3</i>
<i>La nostra storia.....</i>	<i>4</i>
<i>La nostra mission</i>	<i>4</i>
<i>Diritti e doveri degli utenti</i>	<i>5</i>
SERVIZIO OFFERTO E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI.....	6
<i>Presentazione del Servizio.....</i>	<i>6</i>
<i>Destinatari</i>	<i>6</i>
<i>Obiettivi.....</i>	<i>7</i>
<i>La modalità di erogazione dei servizi.....</i>	<i>7</i>
1. Fase preparatoria.....	7
2. Attivazione della figura dell'operatore	7
3. Predisposizione del setting	8
4. Raccolta delle prime osservazioni.....	8
5. La nascita della relazione con l'Utente e con il contesto che lo accoglie e in cui si opera (famiglia, gruppo di pari)	8
6. Feedback	8
7. Integrazione fra il progetto dell'operatore e le risorse del territorio	8
8. La conclusione dell'intervento e/o valutazione dei risultati raggiunti	8
<i>Tipologia delle prestazioni</i>	<i>9</i>
Attività diretta con l'utenza	9
Prestazioni di cura della persona	9
Prestazioni di cura dell'ambiente di vita	9
Prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno	9
<i>Tipologia del personale coinvolto</i>	<i>10</i>
<i>Tempi della presa in carico degli utenti</i>	<i>12</i>
QUALITÀ E RESPONSABILITÀ.....	13
<i>Standard di Qualità</i>	<i>13</i>
<i>La valutazione da parte degli Utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti</i>	<i>14</i>
<i>Segnalazioni e Reclami</i>	<i>14</i>
DOVE SIAMO	15

INTRODUZIONE

La nostra Carta dei servizi

La Carta dei servizi rappresenta lo strumento informativo chiaro e trasparente, attraverso il quale la Cooperativa SIAR favorisce la conoscenza dei propri servizi; nello specifico, vengono definiti:

- Gli standard di qualità – nonché i sistemi di misurazione e valutazione della stessa
- Le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi
- Gli obiettivi di miglioramento del servizio
- Gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla loro valutazione e le procedure di tutela.

Per le ragioni sopra elencate la presente costituisce, insieme al bilancio sociale, uno degli strumenti di informazione e di assunzione del proprio impegno nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini, nonché di garanzia del sistema di miglioramento dei servizi offerti.

I destinatari principali sono coloro che, direttamente o indirettamente, partecipano al sistema di erogazione dei servizi, ovvero:

- La pubblica amministrazione
- La cittadinanza – e, più nello specifico, gli utenti con i loro familiari
- Altre realtà del privato sociale.

I nostri principi

La Carta dei servizi rappresenta pertanto l'impegno della Cooperativa SIAR nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- ✓ **Principio di uguaglianza:** si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.
- ✓ **Principio di imparzialità:** le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità;
- ✓ **Principio di continuità:** l'erogazione dei servizi avviene in maniera continuativa e regolare, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.
- ✓ **Principio di scelta:** ovvero l'impegno a garantire flessibilità nell'erogazione dei servizi.
- ✓ **Principio di partecipazione:** nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti, in maniera congiunta a forme di ascolto, volte a raccogliere eventuali richiami e consigli.
- ✓ **Principi di efficienza e di efficacia:** per poter applicare tale parametro, viene predisposto un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione.

La nostra storia

La Cooperativa Sociale SIAR nasce l'11 marzo 1998 al fine di fornire servizi in ambito socio-sanitario e socio-assistenziale. In questi anni di attività si è avviato un processo di studio che affronta temi quali l'organizzazione di reparti ospedalieri, l'analisi dei processi d'implementazione di servizi, oltre che di sviluppo dei modelli organizzativi, gestionali e assistenziali per RSA e strutture di accoglienza.

Partendo da questa importante esperienza di base, la SIAR ha iniziato una crescita qualitativa e quantitativa aumentando progressivamente il numero delle attività realizzate.

È regolarmente iscritta presso l'albo prefettizio alla sezione Cooperazione Sociale.

È aderente alla Confcooperative che annualmente effettua controlli in ordine alla corretta gestione e al sussistere delle caratteristiche di mutualità tipiche della cooperazione.

Inoltre risulta iscritta al Tribunale di Roma e alla Camera di Commercio con Decreto della Giunta Regionale del Lazio n° 43/2000 del 24/01/2000.

Ha ottenuto, ai sensi della Legge Regionale n° 24 del 27/06/96, l'iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – sez. A “Cooperative che gestiscono servizi socio-sanitari ed educativi” con Deliberazione della Giunta Regionale del 30 ottobre 2000 n° 2202.

Ha ottenuto l'iscrizione al n° 171 nell'elenco delle istituzioni ed Organismi a Scopo non Lucrativo che svolgono attività nel settore dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria nella Regione Lazio.

La SIAR si pone pertanto in una posizione di corretta gestione amministrativa, previdenziale e contabile nel rispetto delle norme di Legge vigenti, sollevando i Clienti da ogni onere e responsabilità verso il Fisco e verso gli Istituti di Previdenza per quanto attinente al personale impiegato.

La Cooperativa è in possesso del Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001/2015 per il settore EA38D e 38F, ottenuto tramite l'Ente di Certificazione autorizzato SINCERT – SGS data 1 emissione 5 dicembre 2003, scopo “Erogazione di servizi infermieristici, assistenziali, audiometrici e ausiliari presso strutture sanitarie. Progettazione, gestione ed erogazione, in regime residenziale, di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali, educativo-riabilitativi, inclusi servizi relativi all'area della senescenza, della disabilità e della psichiatria”.

È in possesso della Certificazione OHSAS 18001:2007 per i settori EA37F - 38D, ottenuta in 1° emissione in data 27/01/2011 dall'Ente di Certificazione QUASER, “Erogazione di servizi infermieristici, assistenziali, audiometrici e ausiliari presso strutture sanitarie. Progettazione, gestione ed erogazione, in regime residenziale, di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativo-riabilitativi, inclusi servizi relativi all'area della senescenza, della disabilità e della psichiatria.

La nostra mission

La Cooperativa SIAR. si impegna nella gestione di servizi sociali, assistenziali, sanitari ed educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, a rispondere ai bisogni dei minori, degli anziani, dei disabili, dei membri delle famiglie che si trovano in condizioni di fragilità. “Nel rispetto della mutualità prevalente di cui all'articolo 2512, comma 1, n. 1 c.c. la Cooperativa si ispira a principi che sono alla base del movimento cooperativo e in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, una giusta distribuzione dei guadagni, un lavoro giustamente remunerato, la



democraticità interna ed esterna. Operando secondo questi principi intende organizzare una impresa che persegua l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la solidale partecipazione della base sociale e di tutto il gruppo che ad essa fa riferimento. Per fare ciò la Cooperativa si propone di svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro un'attività finalizzata al recupero ed alla qualificazione umana, morale, culturale, professionale, nonché all'inserimento sociale di persone che si trovino in stato di bisogno ed emarginazione. Ciò attraverso l'utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali e morali dei soci e dei terzi che a qualsiasi titolo - professionale, in qualità di volontari o di utenti - partecipino nelle diverse forme alla attività ed alla gestione della Cooperativa. Per il raggiungimento degli scopi indicati, la Cooperativa è altresì impegnata ad integrare sia in modo permanente, sia secondo contingenti opportunità la propria attività con quella di altre strutture cooperative, promuovendo ed aderendo a consorzi e ad altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo.

Diritti e doveri degli utenti

Gli Utenti del servizio e i loro familiari hanno il diritto: di avere un percorso di assistenza che rispetti le proprie esigenze; di essere salvaguardati e protetti in caso di emergenza; di essere tutelati nei momenti di svolgimento del servizio; di vedere salvaguardata la propria privacy; di avere continuità nel servizio; di poter esprimere il proprio giudizio sul servizio.

Utenti e Familiari hanno altresì il dovere di: rispettare l'operatore incaricato; rispettare le modalità stabilite per lo svolgimento del servizio; collaborare e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi perseguiti con l'intervento assistenziale.

SERVIZIO OFFERTO E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Presentazione del Servizio

Il servizio domiciliare si inserisce nella seguente tipologia:

- servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e fragili

Tale servizio si colloca nella rete dei servizi diurni e può essere attivato come servizio:

- a) stabile ed in grado di soddisfare i bisogni socio-assistenziali del soggetto;
- b) integrato con altri servizi;
- c) temporaneo in risposta ad un bisogno definito;
- d) integrato o complementare ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto di assistenza.

Il servizio offerto è un servizio di aiuto e supporto a carattere professionale realizzato presso il domicilio degli Utenti. Tutte le attività offerte hanno lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine o isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, per ridurre i rischi di isolamento e di perdita di autonomia, offrendo aiuti concreti specialmente in caso di problematiche sanitarie o patologie degenerative particolari. Le prestazioni socio assistenziali erogate dal servizio consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell'autonomia. In particolare esse sono: igiene personale quotidiana e bagni, mobilizzazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc.), aiuto nella vestizione e nella deambulazione, piccole medicazioni, supervisione igienica e alimentare, preparazione dei pasti e loro somministrazione, aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita, addestramento ai familiari, informazione sulla rete dei servizi del territorio, supporto in attività quotidiane (commissioni, acquisti, ecc.), accompagnamento esterno verso altri servizi (ambulatorio medico, ospedale, centro diurno, ecc.), tutor domiciliare per assistenti familiari, supporto psicologico.

Destinatari

Il servizio è rivolto a persone anziane e adulte in condizione di particolare fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo, patologie psichiatriche o forme di esclusione sociale, la cui rete familiare di riferimento è assente o necessita di interventi integrativi. Il Servizio di Assistenza Domiciliare si caratterizza come un complesso di interventi e prestazioni professionali a carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente, ma non unicamente, presso l'abitazione al fine di facilitare e sostenere la permanenza del cittadino nel proprio contesto di vita e di relazione.

Obiettivi

Obiettivi del servizio sono:

- Consentire la permanenza al domicilio della persona con fragilità, all'interno del proprio ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- Mantenere e sviluppare l'autonomia dell'individuo nel proprio contesto familiare e sociale;
- Evitare istituzionalizzazioni improprie, ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali e gravi situazioni di emarginazione sociale;
- Favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri;
- Valorizzare la capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto, alleviando il carico assistenziale familiare;
- Promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;
- Promuovere risposte personalizzate calibrate sull'effettivo bisogno, all'interno di progetti assistenziali individualizzati o piani di intervento individualizzati, in relazione alle loro condizioni generali di autonomia della persona ed in relazione al suo contesto di vita;
- Promuovere interventi socio-assistenziali coordinati con quelli sanitari dell'Assistenza Domiciliare Integrata e Bisogni Complessi;
- Estensione della fruizione del servizio in termini di orario;
- Promuovere e diffondere un Servizio a valenza sovracomunale.

La modalità di erogazione dei servizi

L'intervento dell'operatore (Operatore Socio-Assistenziale, Operatore Socio-Sanitario), per essere accolto positivamente all'interno delle dinamiche familiari e sociali che interessano la persona assistita, deve avvenire seguendo precisi steps:

1. Fase preparatoria

Conoscenza preliminare del caso segnalato dai Servizi Sociali Comunali. Formulazione di una prima ipotesi di intervento di Assistenza domiciliare.

2. Attivazione della figura dell'operatore

Individuazione e presentazione dell'operatore e in linee generali definizione dell'intervento assistenziale insieme alla Famiglia e ai Servizi.

Formulazione del progetto iniziale: descrizione e valutazione dei bisogni attuali e potenziali della persona; individuazione e definizione degli obiettivi assistenziali; definizione delle modalità di intervento; individuazione delle risorse umane e strumentali; definizione dei tempi di attuazione dei vari interventi, delle modalità di verifica e di valutazione dei risultati ottenuti e dei processi sviluppati; tempi di verifica a breve, medio e lungo termine.

3. Predisposizione del setting

Prima definizione delle caratteristiche del setting in cui si svolgerà l'intervento (domicilio, strutture esterne, ecc.).

4. Raccolta delle prime osservazioni

L'operatore raccoglie le prime informazioni sul caso tramite osservazione diretta (visita domiciliare preliminare) o l'utilizzo di una sorta di "diario dell'operatore".

5. La nascita della relazione con l'Utente e con il contesto che lo accoglie e in cui si opera (famiglia, gruppo di pari)

- Gestione delle possibili dinamiche relazionali con la persona assistita: la messa alla prova dell'operatore da parte del soggetto (minore, disabile, adulto, anziano), eventuali difficoltà iniziali ad avviare il rapporto; relazione da instaurare a seconda delle difficoltà della persona in carico;
- Gestione delle possibili dinamiche relazionali con la famiglia: reciprocità, neutralità, simmetrie, alleanze positive e patologiche.

6. Feedback

- Supervisione e verifica in itinere gestite dal coordinatore;
- Eventuali aggiustamenti o riformulazioni del progetto iniziale da concordarsi con l'équipe multiprofessionale (assistente sociale di base, coordinatore del servizio, altri professionisti coinvolti, operatori) che segue il caso.

7. Integrazione fra il progetto dell'operatore e le risorse del territorio

- Attuare una "topografia" delle risorse formali e informali presenti sul territorio;
- Mettere in comunicazione servizi, risorse, iniziative e attività del territorio;
- Mettere in connessione Utente/famiglia con le risorse del territorio

8. La conclusione dell'intervento e/o valutazione dei risultati raggiunti

- La valutazione finale dei risultati (tra coordinatore, operatori e assistente sociale);
- Il progetto di conclusione;
- La restituzione (alla famiglia, alla persona seguita, ad altri referenti e operatori coinvolti nel progetto).

Tipologia delle prestazioni

Attività diretta con l'utenza

Le prestazioni e gli interventi di seguito elencati vengono erogati prevalentemente, ma non unicamente, a domicilio e devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e sussidiarietà, nel senso che devono essere erogate per il tempo, nella specie e nella misura in cui il beneficiario o i suoi parenti non siano in grado di soddisfare autonomamente i bisogni relativi.

Di seguito si elenca il complesso delle prestazioni di sostegno alla persona e/o governo della casa, svolte da personale qualificato (OSS, OSA, ADEST, OTA, Assistenti Familiari ex DRG 609/2007, operatori in possesso di diploma quinquennale professionale nel settore dei Servizi Socio-sanitari e titoli equipollenti), in relazione alla specificità della situazione e del Piano Assistenziale Individuale (PAI) o del Piano di Intervento Individualizzato (PII):

Prestazioni di cura della persona

AIUTO PER L'IGIENE DELLA PERSONA

- Alzata - Vestizione - Igiene personale semplice - Igiene personale completa con elevata complessità assistenziale - Riordino bagno, camera da letto - Bagno settimanale (in vasca o a letto) - Igiene dei capelli

AIUTO PER LA CURA DELLA PERSONA - Collaborazione per l'attuazione di interventi ADI - Posizionamento ausili e presidi (se previsto) - Segnalazione al caregiver di riferimento sulla corretta assunzione di farmaci - Postura e mobilizzazione in base alle limitazioni funzionali

ASSISTENZA AL PASTO - preparazione pasti - somministrazione pasti - rimessa a letto - rimozione spazzatura.

Di seguito si elenca il complesso delle prestazioni di sostegno alla persona e/o governo della casa, svolte da personale qualificato (Collaboratore Familiare e/o Assistente Familiare), in relazione alla specificità della situazione e del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) o del Piano di Intervento Individualizzato (PII):

Prestazioni di cura dell'ambiente di vita

AIUTO PER IL GOVERNO DELL'ALLOGGIO ABITATIVO E ATTIVITA' DOMESTICHE - Riordino e pulizia dei locali ad uso abitativo - Cambio della biancheria

Prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno

SOCIALIZZAZIONE, VITA DI RELAZIONE E INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO - Accompagnamento per disbrigo piccole pratiche (ad es. pagamento utenze) -

Accompagnamento per commissioni, piccoli acquisti e spesa - Accompagnamento per rinforzo relazioni amicali, familiari e sociali - Accompagnamento presso le strutture sanitarie (visite, controlli ecc). Promozione della partecipazione sociale mediante il coinvolgimento alla vita di relazione e l'inserimento nella comunità territoriale.

La durata della prestazione può essere di 30 minuti non frazionabile o di 45 minuti o di 60 minuti. Gli interventi saranno effettuati, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, nella fascia oraria dalle 6.30 alle 19.00. Per specifiche necessità individuate nel "progetto assistenziale" o Piano Assistenziale di Intervento, il servizio potrà essere svolto anche nei giorni festivi.

Tipologia del personale coinvolto

Il servizio deve prevedere la presenza della figura di:

a) **Coordinatore del Servizio:** in possesso di Laurea di secondo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 2 anni nell'area d'utenza specifica del Servizio (minori, persone con disabilità, anziani); oppure con Laurea di primo livello ma esperienza di almeno 4 anni nell'area di utenza specifica; o ancora con Diploma di Scuola Secondaria Superiore ed esperienza di almeno 6 anni nel ruolo di Responsabile di cui 2 nell'area di utenza specifica.

Il coordinatore sarà la figura di riferimento per gli Assistenti Sociali dei Municipi, per il personale ausiliario adibito al Servizio con i quali mantiene contatti periodici, per l'utente e/o i familiari.

L'attività di coordinamento prevede, sulla base dei bisogni evidenziati nella valutazione del bisogno e del progetto d'intervento individualizzato elaborato dall'Assistente Sociale, condiviso e firmato da parte del richiedente o di un suo familiare:

- la corretta e piena attuazione del PII;
- il coordinamento continuo con i Servizi Sociali territoriali
- l'individuazione dell'operatore adeguato;
- la programmazione dell'intervento, in accordo con la famiglia, il beneficiario, l'Assistente Sociale;
- l'organizzazione del personale secondo i P.A.I. o P.I.I.;
- la comunicazione ai Servizi Sociali del nominativo dell'operatore individuato e il piano orario dell'intervento, della data effettiva di avvio e di chiusura del progetto individualizzato;
- le sostituzioni immediate del personale assente con altro di pari qualifica;
- la sostituzione del personale per ferie, malattie ecc. e quant'altro necessario per il buon funzionamento del servizio;
- il monitoraggio dei casi in carico in collaborazione con l'Assistente Sociale;
- la partecipazione alle riunioni d'equipe previste nell'anno con gli assistenti sociali di riferimento nei Municipi;



- la supervisione degli operatori rispetto alle situazioni di più difficile gestione, complessità e/o con bisogni anche sanitari e per i quali è stato attivato un procedimento di valutazione integrata dei bisogni;
- la rendicontazione mensile degli interventi attuati
- la reperibilità durante i giorni e gli orari di erogazione delle prestazioni;
- la continuità del rapporto operatore/utente, limitando al minimo il turn-over.

b) Assistente Sociale, in possesso di Laurea triennale e/o magistrale con iscrizione all'Ordine professionale

- assiste le persone destinatarie delle prestazioni con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione dei problemi che si presentano nel corso dell'attività
- favorisce il migliore utilizzo delle risorse
- cura i rapporti con la famiglia
- collabora e promuove l'attività sociale in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza

c) Personale ausiliario, in possesso di qualifiche riconosciute a livello statale/regionale, per la realizzazione degli interventi socio- assistenziali a domicilio.

d) Personale con qualifica di Collaboratori Familiari e Assistenti Familiari per la realizzazione degli interventi di igiene e cura dell'ambiente a domicilio.

In entrambe le tipologie di personale di cui ai precedenti punti c) e d), gli operatori individuati devono essere in possesso di idoneità fisica alla mansione e delle seguenti specifiche competenze e capacità:

- capacità di fornire elementi utili sull'efficacia d'intervento rispetto ai bisogni e all'utilizzo di risorse;
- in caso di necessità di spostamenti con automezzo adibito al servizio, possesso di patente di guida B;
- disponibilità di un mezzo con adeguate caratteristiche (qualora i mezzi di trasporto non siano forniti dall'ente accreditato);
- capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
- capacità di lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità;
- capacità di rispettare il programma assistenziale;
- capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti.



Tempi della presa in carico degli utenti

A seguito della presa in carico dell'utente da parte della Cooperativa, viene predisposta l'erogazione del servizio entro 2 o 3 giorni dalla richiesta di attivazione del Municipio, a seconda della complessità del caso.

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il programma assistenziale (eventi traumatici, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso la Cooperativa è in grado di rendersi operativa entro 24/48 ore dalla comunicazione dell'Assistente Sociale; pertanto, le fasi istruttorie del processo di aiuto verranno espletate in tempi successivi.

In situazioni di emergenza segnalate dal Municipio, la Cooperativa assicura l'attivazione del Servizio entro 24/48 ore.

La durata dell'intervento è commisurata al Progetto di Intervento Individualizzato, che è sottoposto a monitoraggio e verifica nel tempo.

QUALITÀ E RESPONSABILITÀ

Standard di Qualità

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE	Professionalità	Titolo di studio ed esperienza professionale in servizi analoghi	Tutti gli operatori hanno il titolo professionale richiesto
	Formazione	N° momenti di formazione per il personale	Almeno 20 ore all'anno per operatore
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Tempestività	Tempo trascorso dalla progettazione all'attivazione dell'intervento	Massimo 7 giorni lavorativi
QUALITÀ GESTIONALE	Attività di supervisione	N° momenti di supervisione	2 ore di supervisione ogni 30 giorni
	Progettazione (PEI)	Condivisione, quando esistono le condizioni, del progetto di intervento con la famiglia	Nel 100% dei casi
	Verifica e valutazione	N° momenti di verifica ed aggiornamento con l'operatore di riferimento del Servizio Sociale Compilazione di schede di valutazione sul percorso in atto, condivise con l'operatore Momenti di verifica condivisa con la famiglia del progetto attivato	La frequenza delle verifiche dipende dalla situazione e dal progetto specifico

La valutazione da parte degli Utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti

Poiché scopo principale dei servizi socio-assistenziali è quello di fornire una risposta adeguata alle esigenze degli Utenti, SIAR. si impegna a tutelare i diritti degli stessi e la loro partecipazione. A tal proposito garantisce agli Utenti ed ai loro familiari, attraverso colloqui, schede di gradimento, questionario di soddisfazione, il diritto di presentare osservazioni, suggerimenti e critiche agli operatori, ai coordinatori di Area e ai Responsabili di Settore, contribuendo in tal modo a valutare e a migliorare le prestazioni fornite. I dati raccolti ed elaborati dei questionari di rilevazione della soddisfazione degli Utenti, insieme alla documentazione prodotta dagli operatori sul servizio verranno raccolti dai Responsabili di Settore e consegnati al Responsabile della Qualità di SIAR per essere elaborati. I risultati verranno inseriti in una relazione finale annuale e consegnati al Comune di pertinenza in qualità di documento sull'andamento del servizio. Verranno, inoltre, allegate copie delle schede di osservazione sui servizi e dei progetti assistenziali e/o educativi realizzati.

Per sondare la soddisfazione del personale rispetto al proprio ruolo e all'organizzazione lavorativa SIAR annualmente somministra un questionario che chiede di esprimersi in merito a tre aspetti: la soddisfazione professionale, la valutazione delle competenze ed i rapporti lavorativi. I questionari vengono raccolti dalla Responsabile di Settore e consegnati al Responsabile della Qualità Totale per essere elaborati. I risultati, quindi, servono per avere indicazione sui punti di forza e sulle criticità del servizio. Su queste ultime si andrà ad intervenire, al fine di migliorare la condizione del personale da cui dipende, in buona parte, a cascata, il buon andamento del servizio, prevenendo fenomeni quali il burn-out ed il turno over.

Segnalazioni e Reclami

In particolare, viene promossa e tutelata la possibilità di esporre reclami per eventuali inadempienze o omissioni da parte del servizio e dei suoi Operatori. Infatti, a tutti gli Utenti viene data la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni, segnalando il caso:

- verbalmente al Responsabile di Settore;
- con lettera semplice o attraverso la compilazione di opportuno modulo, da far pervenire agli Uffici di SIAR Via Girolamo Benzoni n. 45 – Roma;
- con nota inviata per posta elettronica all'indirizzo: siar@siarservizisanitari.it;

Anche le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del Responsabile di settore stesso, su apposita scheda completa dei dati identificativi del soggetto per le comunicazioni successive. Tutte le segnalazioni di reclamo vengono visionate dal Responsabile Qualità che ne verifica l'evasione.

SIAR non accoglie reclami anonimi, in quanto la mancanza delle generalità del soggetto segnalante impedisce l'attivazione delle procedure di risposta.

SIAR. risponde immediatamente ai ricorrenti cercando di risolvere il prima e nel miglior modo possibile le problematiche emerse.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica ispettiva interna, del responsabile della Qualità aziendale.

DOVE SIAMO

SIAR Soc. Coop. Sociale

Via Girolamo Benzoni n. 45 - 00154 - Roma (RM)

Tel. 06 51576001 - Fax 06 68581941

Indirizzo mail: siar@siarservizisanitari.it

Pec: siarcoopsociale@pec.it

Sito internet: siarservizisanitari.it



Orario d'Ufficio:

Da lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13,30 e dalle 14.30 alle 18.00

Il Legale Rappresentante
Dott. Giuseppe Greco