

Società Cooperativa Sociale La Luna

Carta dei Servizi

PLUS

**Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres,
Sorso e Stintino**

Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione unitamente alla garanzia dei diritti.

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una 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 permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici – anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni – a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- *sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;*
- *tempestività delle risposte;*
- *accessibilità;*
- *correttezza e regolarità gestionale.*

Stefania Pistidda

Presidente Coop. La Luna

Indice

Presentazione	p. 3
Premessa	p. 5
Strategie dell'offerta: perché una carta dei servizi?	p. 7
Chi siamo. Mission ed organizzazione	p. 9
Il codice etico della cooperativa La Luna	p. 11
Standard e indicatori di qualità per il miglioramento dei servizi	p. 13
Tutela dei diritti dell'utente e modalità di gestione reclami	p. 21
L'importanza del lavoro di rete	p. 22
La Luna sul Web	p. 23
Aree di intervento	p. 24
Interventi socio assistenziali	p. 25
Interventi socio educativi a favore della disabilità	p. 31
Servizio Educativo territoriale	p. 32
Ulteriori servizi offerti	p. 35

Premessa

Nei quasi 20 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della Cooperativa la Luna costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica di essi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi, che sarà aggiornata ogni anno, contiene:

1. qualche notizia sulla storia e la struttura della Cooperativa la Luna;
2. l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
3. la descrizione e le informazioni relative a tutti i Servizi che la Cooperativa svolge, raggruppati per aree di intervento;
4. la definizione degli standard di qualità;
5. le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Speriamo con ciò di dare un altro contributo all'affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.

Il Presidente
Stefania Pistidda

Strategie dell'offerta: perché una carta dei servizi?

La Carta dei Servizi è il principale strumento della Cooperativa La Luna per fare conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e sulle attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. In questo documento vengono presentati ed illustrati tutti i servizi offerti e garantiti dalla cooperativa, le competenze professionali altamente specializzate coinvolte nei processi di implementazione, i valori etici che garantiscono il raggiungimento di elevati parametri di qualità e le modalità di gestione dei reclami.

La Cooperativa La Luna ha adottato la Carta dei Servizi con particolare riferimento alle indicazioni normative del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (27 gennaio 1994) contenenti i principi ispiratori e le regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi, e successivamente secondo le indicazioni normative della Legge Quadro 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13, "Carta dei servizi sociali") e della L.R. 23/2005 "Sistema integrato dei servizi alla persona. Abrogazione della legge regionale n. 4 del 1998 (Riordino delle funzioni socio-assistenziali)" (art. 39, "Carta dei servizi sociali").

Esse, a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici – anche quando essi non sono svolti direttamente ma attraverso convenzioni o concessioni – a dotarsi di una propria Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- 1 sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- 2 tempestività delle risposte;
- 3 accessibilità;
- 4 correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- 1 definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- 2 semplificare il più possibile gli aspetti burocratici
- 3 gestire i reclami.

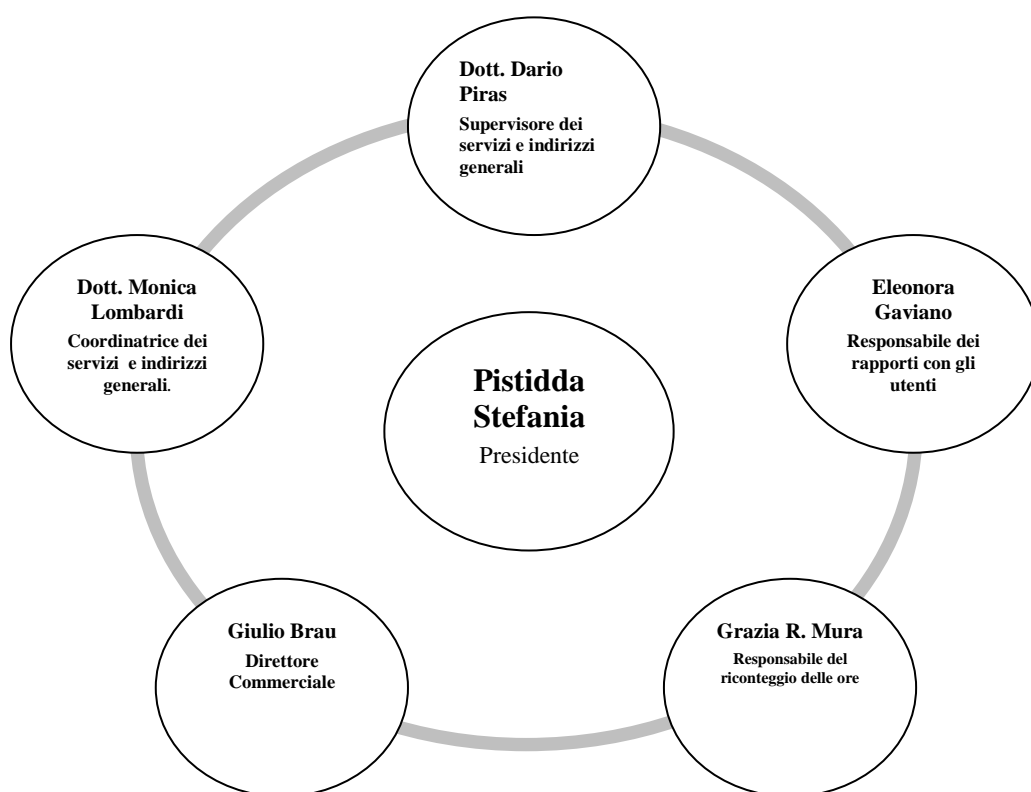
Negli oltre 10 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

La Carta dei Servizi della Cooperativa La Luna nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva i responsabili, i coordinatori, gli operatori e i soci. Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento. La Carta dei servizi è difatti liberamente consultabile e tenuta aggiornata sul sito internet della cooperativa (www.cooperativalaaluna.it), ma è anche disponibile presso la sede legale della Cooperativa La Luna e consegnata su richiesta a ciascun utente.

La Cooperativa La Luna ha già sperimentato il percorso di accreditamento provvisorio degli interventi e dei servizi domiciliari presso il Comune di Sassari, *in quanto soggetto esecutore dei servizi indicato dal Consorzio Tir.So*, considerandolo un impulso e stimolo per il perseguimento di un continuo miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte, per meglio rispondere alle esigenze della cittadinanza in termini di servizi realmente personalizzati, flessibili, relazionali ed efficienti.

Chi siamo, “mission” ed organizzazione

La Cooperativa Sociale La Luna è nata a Sassari nell’aprile del 1997 con l’intento di realizzare un progetto di impresa cooperativa nel campo del sociale e dell’assistenza ai minori, agli anziani, ai disabili e alle famiglie. La cooperativa svolge il proprio lavoro attraverso la progettazione e la gestione di servizi di qualità in ambito socio-assistenziale, educativo e di animazione, attraverso l’impegno di personale altamente qualificato:



L’attività sociale della cooperativa inizia nel 1999 nei centri vacanza e nel settore dell’assistenza educativa e domiciliare. Dal 2001 porta avanti un’importante esperienza nel campo del turismo sociale con la gestione della casa per ferie Vel Marì a Fertilia (SS).

Dal 2015 la casa per ferie viene utilizzata come CTA (centro temporaneo di accoglienza) per richiedenti asilo e protezione internazionale in regime di convenzione con l'UTG di Sassari

L'impostazione culturale si distingue da sempre per un percorso di confronto e di rielaborazione delle esperienze e delle competenze per la promozione di una costruzione condivisa degli interventi, secondo un approccio multidimensionale, flessibile ed orientato principalmente al riconoscimento della centralità della persona.

La "Società Cooperativa Sociale La Luna ONLUS" è una Cooperativa Sociale di tipo A (erogazione di servizi) iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (n. 130/99), all'Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente (n. A139548)

La cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, socio-sanitari, educativi e culturali.

L'assemblea dei soci, ad oggi 120, elegge il Consiglio di Amministrazione che è in carica per tre anni. La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria, di sistema. Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell' "empowerment", è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. E' frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione– nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all’attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l’efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

Il codice etico della Cooperativa La Luna

La Cooperativa La Luna è impegnata ad assicurare le migliori prestazioni di servizio in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, in funzione dello stato dell’utente e delle richieste del committente, per assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nell’erogazione dei servizi, a tutela: - della propria immagine - dei bisogni degli utenti - dei committenti - delle aspettative dei propri soci - del lavoro dei soci e dei collaboratori.

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001 la Cooperativa adotta un proprio Codice Etico, approvato dall’Assemblea dei soci, le cui regole e sanzioni si applicano senza eccezione ai soci della Cooperativa, ai suoi dipendenti e a tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione, cooperando allo svolgimento della sua attività e al perseguimento dei suoi fini.

Principi fondamentali

La Cooperativa Luna fonda il proprio intervento su alcuni principi etici fondamentali, ispirati dal DPCM 27 gennaio 1994, che si impegna a rispettare con l’utenza:

Eguaglianza: l’erogazione del servizio pubblico e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di

discriminazione. L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

Imparzialità: la Cooperativa La Luna ispira i propri comportamenti nei confronti dei portatori di interesse a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: la cooperativa tutela sempre il diritto dell'utente a scegliere tra i soggetti del territorio che erogano il servizio. In questo modo viene garantito un ruolo centrale e attivo al cittadino-utente, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di scelta del fornitore.

Partecipazione: l'utente partecipa alla modalità di erogazione del servizio che lo riguarda. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/1990. Viene sostenuto il ruolo attivo dell'utente nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Viene periodicamente rilevata la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e per darne riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Trasparenza : la Cooperativa si impegna a diffondere ai destinatari dei servizi le informazioni sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo semplice, completo e aggiornato.

Personalizzazione : la Cooperativa si impegna a modellare l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, assicurando il diritto della persona a una scelta

libera e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

Sussidiarietà: La Cooperativa riconosce alle risorse pubbliche e private presenti sul territorio un ruolo propositivo, come portatore di stimoli, come rete di soggetti collaborativi che rappresentano un valore aggiunto, per questo collabora con Enti Pubblici ed enti del Terzo settore costruendo e valorizzando il lavoro di rete nell'ottica della coprogettazione territoriale.

Standard e indicatori di qualità per il miglioramento dei servizi

La Politica per la Qualità della Cooperativa Sociale La Luna ONLUS si esplica dettagliatamente attraverso la missione, i valori e la visione che la stessa ha definito attraverso un processo di democrazia partecipativa che ha visto coinvolta tutta l'assemblea dei soci. Il Sistema per la Qualità della Cooperativa definisce l'insieme di responsabilità, la struttura organizzativa, le procedure, le attività, le capacità e le risorse necessarie a migliorare e mantenere la qualità dei servizi offerti. Il Sistema per la qualità mira a garantire che processi, prodotti, servizi, soddisfino bisogni ed aspettative dei fruitori al minor costo. Il concetto di qualità, in sintesi, mira a fare ciò che è utile e farlo nel miglior modo possibile, ovvero a soddisfare la sfera oggettiva, che chiamiamo qualità erogata e che corrisponde all'efficacia pratica e la sfera soggettiva, che chiamiamo qualità percepita e corrisponde all'efficacia attesa. La Cooperativa La Luna persegue i propri obiettivi di soddisfacimento delle esigenze di tutti i portatori di interesse (fruitori e finanziatori dei servizi) e dei requisiti legali stabiliti dalla normativa in vigore attraverso :

- Il dialogo con gli utenti e con gli attori del territorio per un costante confronto e per il riconoscimento dei nuovi bisogni emergenti
 - L'attenzione costante alla percezione che gli utenti hanno del servizio;
 - La formazione continua del personale;
 - La progettazione di tipo incrementale, multidimensionale, sostenibile, flessibile e partecipata;
 - Il miglioramento delle strutture e dei supporti tecnico-informatici di gestione ed erogazione dei servizi;
 - Il miglioramento ed ottimizzazione degli scambi informativi interni ed esterni
-
- Il potenziamento del lavoro di rete;
 - Il coinvolgimento degli operatori specializzati nei momenti programmatori per incrementare la partecipazione e la motivazione individuale al perseguimento dei comuni obiettivi di qualità della cooperativa;
 - I processi relazionali interni non gerarchici ma orientati alla valorizzazione delle specifiche competenze e della professionalità degli operatori;

L'otto Ottobre del 2004 la Cooperativa ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 (col passare degli anni mutata in UNI EN ISO : 2008) per i servizi di assistenza domiciliare agli anziani, disabili, minori - attraverso l'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla normativa internazionale.

Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia, e verificati.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, impegnandosi a rendere noti i risultati.

Standard di qualità

Per quanto concerne i nostri standard di qualità di seguito gli impegni che la cooperativa si assume verso i fruitori del servizio

<p>Capacità di attivazione del servizio dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00</p>	<p>1. attivazione del servizio entro tot. giorni dalla firma del Buono di servizio da parte del Fornitore nella modalità ordinaria; 2. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente; 3. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria.</p>	<p>2 giorni per minori ed adulti disabili ed anziani</p> <p>entro le 24 ore per minori ed adulti disabili ed anziani</p> <p>entro 2 ore per minori ed adulti disabili ed anziani dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune Competente</p>
<p>Professionalità degli operatori</p>	<p>Presenza in organico di personale formato per 30 ore annue</p>	

Accessibilità fisica	è presente una adeguata segnaletica(targa) al portone di ingresso dello stabile; è presente nella sede uno spazio appositamente dedicato all'accoglienza delle famiglie/utenti; in Via Cavour sono presenti sia parcheggi a pagamento, sia stalli riservati appositamente ai disabili, sia stalli liberi. E' inoltre presente in piazza Fiume un grande parcheggio multipiano che risolve le esigenze di parcheggio. Proponiamo orari di apertura flessibili e modulati in modo tale da garantire la massima possibilità di trovare parcheggio. Relativamente alle barriere architettoniche, non ve ne sono, e lo stabile dove ha sede La Cooperativa è munito di rampa di accesso per i disabili carrozzati e di ascensore.
Accessibilità multimediale	Sito internet accessibile anche ai disabili visivi Posta elettronica certificata

Indicatori di qualità

Come garantiamo

... la qualità dell'assistenza?

Collaboriamo con tutte le persone a te vicine: il tuo medico di base, i tuoi familiari, amici e conoscenti, e altri professionisti del Servizio Sanitario.

La consapevolezza che l'assistenza domiciliare è il lavoro coordinato di più figure professionali (personale della Cooperativa, Medico di Medicina Generale, eventuali infermieri dell'ADI, assistenti sociali) ha portato la Cooperativa a programmare interventi di formazione rivolti a tutto il personale per adottare uno strumento di lavoro ("libro di bordo") per favorire un dialogo continuato con tutte le figure sanitarie coinvolte nella presa in carico globale dell'utenza.

Di particolare importanza lo scambio di informazioni tra assistenti domiciliari e Medico di Medicina Generale, il quale risulta una figura fondamentale per l'assistenza, in quanto garantisce la continuità assistenziale e la globalità dell'assistenza primaria.

Gli operatori che si recano a domicilio dell'utente sono preparati a comunicare tempestivamente alla famiglia e alle altre figure professionali, che si occupano dello stesso utente, eventuali problematiche legate allo stato di salute, benessere e qualità della vita dell'assistito.

Obiettivo della Cooperativa è, quindi, l'utilizzo del "libro di bordo": strumento di lavoro e monitoraggio della qualità dei servizi che verrà posto a domicilio di tutta l'utenza e sul quale gli operatori dovranno annotare le informazioni circa lo stato di benessere, salute e qualità della vita dell'assistito.

Tale strumento consente di garantire uno standard di qualità dei servizi offerti e la condivisione delle informazioni con le altre figure professionali che si recano allo stesso domicilio.

I contatti che l'operatore ha con altre figure professionali che si occupano dello stesso utente sono anche indiretti ovvero l'assistente deve seguire attentamente le istruzioni fornite da altri professionisti del Sistema Sanitario, come il fisiatra, nell'utilizzo degli ausili prescritti, o il Diabetologo, nelle raccomandazioni finalizzate a seguire una dieta equilibrata.

Mettiamo a disposizione un'equipe di operatori competenti, formati con lo stesso metodo e motivati da uno scopo comune.

La Cooperativa si avvale di diverse figure professionali: operatori socio-sanitari (46), psicologi (2), assistenti sociali (2), educatori (37), dirigenti di comunità (2), generici (37 di cui 7 specializzandi OSS).

E' da precisare che il personale generico in forza alla Cooperativa è in possesso di almeno 5 anni di esperienza nei servizi assistenziali alla persona.

L'approccio all'utente è, pertanto un approccio multidisciplinare e specializzato.

La Cooperativa programma di anno in anno una serie di interventi formativi così specificati:

- "formazione interna" rivolta a tutto il personale;
- "formazione esterna certificata" rivolta al personale OSS e gestita dal DG center

Tutti gli operatori della Cooperativa vengono coinvolti in percorsi di formazione strutturati e diretti da un Psicologo con esperienza nella formazione in ambito sanitario, con l'obiettivo di:

- garantire servizi domiciliari professionali nel rispetto delle norme etiche e deontologiche;
- sviluppare il senso di appartenenza al gruppo;
- condividere strumenti lavorativi fondamentali per il lavoro d'equipe: "libro di bordo" e protocollo degli interventi operativi (un protocollo che elenca come devono essere svolti tutti gli interventi domiciliari, al fine di garantire un servizio di qualità);

- utilizzare gli incontri formativi per eliminare le dinamiche che precedono il burn-out (condizione spesso frequente negli operatori che lavorano in situazioni di disagio);
- perfezionare interventi educativi sempre più specifici in base alle condizioni dell'utenza.

Tale attività formativa intende perseguire un duplice obiettivo formativo:

- l'aggiornamento continuo delle competenze operative di OSS, personale generico, educatori;
- attività di counselling dei Coordinatori della Cooperativa.

E' programmata, inoltre una formazione specifica rivolta ai Coordinatori riguardante:

- la stesura di un protocollo interno finalizzato alla gestione del personale (strumenti per valutare le competenze nelle assunzioni);
- la condivisione di un protocollo interno di coordinamento tra valutazione del personale in forza e necessità dell'utenza;
- la condivisione di una mappatura delle competenze dello staff.

- *Mandiamo da te, nel limite del possibile, gli operatori di tua scelta (dopo aver valutato le tue reali richieste e necessità).*

I Coordinatori della Cooperativa prestano molta attenzione nel valutare le necessità e i bisogni dell'utenza: in base alla tipologia di servizi sarà inviato a domicilio dell'utente un operatore specializzato e con particolare esperienza nel servizio richiesto.

L'analisi della richiesta risulta fondamentale per garantire un servizio assistenziale di qualità, flessibile, e "su misura" per ciascun utente.

E' inoltre obiettivo della Cooperativa la stesura e l'utilizzo di un protocollo interno affinché alla necessità espressa dall'utente venga assegnata una figura in grado di soddisfare e garantire benessere. Di fronte alle necessità espresse dall'utenza i coordinatori, dopo adeguata valutazione invieranno a domicilio la figura professionale che meglio potrà soddisfare i bisogni richiesti. A tal fine in data odierna attraverso un incontro formativo che ha coinvolto tutto il personale della cooperativa, è stato consegnato ai destinatari un protocollo che illustra tutte le tipologie di servizi offerti dalla cooperativa e le modalità con cui tali servizi devono essere forniti. Tale condivisione consentirà che all'utenza verranno forniti interventi specializzati secondo modalità condivise. Tali modalità operative sono alla base per la stesura del protocollo sopra citato, che sarà il punto di partenza per la valutazione delle necessità degli utenti da parte dei coordinatori, i quali confrontando le singole competenze del personale potranno assegnare un operatore specifico. La cooperativa si impegna ad applicare erga omnes tale protocollo. Il protocollo, nello specifico consisterà in linee guida pratiche su come assegnare il personale all'utenza.

Istruiamo, mediante tirocinio, i nuovi operatori.

Tutti gli operatori della Cooperativa condividono obiettivi e *mission*, soprattutto condividono una metodologia di intervento standard e di qualità, pertanto prima di essere coinvolti direttamente nell'assistenza domiciliare vengono coinvolti negli incontri formativi programmati.

Come già comunicato in precedenza le ore di formazione sono suddivise in “esterna” e “interna”: le prime attraverso il DG center di Sassari e rivolte al personale OSS, e le altre sopra descritte rivolte a tutto il personale.

Il personale neo-assunto viene affiancato dal personale della Cooperativa per un periodo di 6-8 ore, nei primi tre giorni lavorativi.

Durante questo periodo di supervisione l'operatore sarà sempre più in grado di condividere la metodologia operativa e gli strumenti di lavoro adottati da tutto lo staff della Cooperativa.

- *Miglioriamo e ampliamo la competenza di tutti i nostri operatori attraverso un percorso di aggiornamento e formazione annuale continua.*

Come ampiamente evidenziato sopra, il personale della Cooperativa sarà impegnato in attività formative “esterne certificate” e attività formative “interne”.

La Cooperativa si impegna ad inviare in formazione gli educatori per apprendere il linguaggio dei segni e favorire così l'approccio, la relazione e i servizi offerti alle persone con disabilità uditiva.

E' da precisare che fin dal 2012 n. 6 operatori della Cooperativa, sono stati formati all'utilizzo del sistema informatico per ipovedenti JOWS, uno strumento per facilitare l'utilizzo del computer alle persone con disabilità visiva.

La Cooperativa è, inoltre, in attesa di avviare, in collaborazione con la Asl n. 1 di Sassari, un progetto di formazione rivolto al personale OSS al fine di migliorare i servizi offerti alle persona affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica.

- *Ci impegniamo a mantenere la percentuale di turnover sotto il 20%*

... la qualità dell'organizzazione?

- *Applichiamo la zonizzazione del servizio tramite un organizzazione interna che prevede un coordinatore responsabile per ogni circoscrizione*

- *Archiviamo i dati relativi alle visite domiciliari e alle risultanze della c.d. Customer Satisfaction sia in formato cartaceo che su piattaforma informatica che ne garantisce la massima riservatezza.*

Il personale della Cooperativa è formato al trattamento dei dati sensibili e sensibilissimi dal punto di vista etico e deontologico.

Nella pratica, in ossequio al Documento programmatico sulla sicurezza dei dati (ex allegato B D. Lgs 196/2003) i dati sensibili e sensibilissimi relativi alla salute degli utenti dei servizi sociali sono custoditi in formato cartaceo in un armadio con serratura accessibile al solo Responsabile del trattamento dei dati il quale alla fine di ogni giornata lavorativa custodisce le chiavi personalmente. Inoltre i medesimi dati vengono custoditi sia in un hard disk esterno sia in un computer portatile anch'esso custodito con le medesime modalità di cui sopra.

E' da precisare che nel 2014 la Cooperativa ha firmato un accordo di ricerca con l'Università di Sassari FOIST (Laboratorio per le politiche sociali e i processi formativi) finalizzato alla progettazione di un modello scientifico di Customer Satisfaction

Controlliamo e valutiamo regolarmente il servizio offerto con metodi oggettivi, tenendo in massima considerazione le tue opinioni.

La cooperativa si impegna a somministrare ad un campione rappresentativo di utenza il questionario per la rilevazione della soddisfazione percepita almeno una volta all'anno.

Si tratta di un questionario che viene somministrato a domicilio dell'utente da personale interno alla Cooperativa; ovviamente è volontario e anonimo, pertanto l'utente può anche decidere di non prestarsi alla compilazione.

Di fatto si tratta di informazioni importanti per il lavoro della Cooperativa: i questionari vengono poi analizzati e ciò che emerge è di fondamentale importanza per migliorare il servizio offerto.

Relativamente all'anno corrente il questionario è stato somministrato, in ragione del protrarsi delle procedure per il Nuovo Accreditamento e della successiva proroga del vecchio, solamente a fine novembre ad un campione rappresentativo di 61 utenti domiciliati nelle quattro circoscrizioni della Città di Sassari.

L'obiettivo è stato quello di sondare la soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio offerto, sia da un punto di vista meramente generale sia da un punto di vista più approfondito per quanto concerne l'assistenza ricevuta. In merito ad una valutazione oggettiva circa il servizio erogato, il campione interpellato, corrispondente al 90,13% dell'utenza, si ritiene molto soddisfatta dell'assistenza ricevuta e ritiene importante l'attenzione della Cooperativa alla rilevazione del loro parere personale.

E' da sottolineare che, in aggiunta alla metodologia sopra descritta, la Cooperativa almeno una volta al mese effettua un controllo telefonico prendendo in considerazione anche eventuali segnalazioni pervenute. Finalità di questo intervento è monitorare periodicamente eventuali sofferenze e criticità, al fine di porre immediatamente rimedio garantendo la qualità del servizio offerto.

... la qualità sociale?

- *Promuoviamo la socializzazione dei nostri utenti con manifestazioni e occasioni d'incontro almeno due volte l'anno.*
- *Favoriamo la tua fruizione dei servizi presenti sul territorio.*
- *Coinvolgiamo nelle nostre attività le associazioni di volontariato di Sassari.*

... la qualità relazionale?

- *Svolgiamo almeno due visite domiciliari l'anno.*
- *Siamo reperibili dal lunedì al venerdì nelle fasce 9:00-13:00 e 15:00-18:00. Inoltre un nostro responsabile è sempre reperibile dalle 18.00 del venerdì alle 8:00 del lunedì successivo.*

Gli standard e gli indicatori di qualità sopra elencati resterebbero mere enunciazioni di principio se tutti coloro coinvolti a vario titolo nei servizi non fossero motivati dalla forte e consapevole volontà di contribuire al miglioramento del benessere della vita degli utenti, per renderla concretamente degna di essere vissuta in tutta la sua pienezza.

Tutela dei diritti dell'utente e modalità di gestione reclami

Tutti gli utenti dei servizi gestiti e garantiti dalla Cooperativa La Luna hanno il diritto di sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti e garantiti nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo, necessariamente in forma scritta e firmata, deve essere indirizzato al Responsabile della Qualità della cooperativa, Dott. Giuseppe Manca, nelle seguenti modalità:

- posta: Cooperativa La Luna S.c. a r.l., Via Cavour 71/B, 07100 Sassari;
- fax: 079/2005433;
- e-mail: cooperatalaluna@hotmail.it

È anche possibile presentare il reclamo personalmente fissando un appuntamento con il Responsabile della Qualità. Si garantisce una risposta ai reclami nel tempo massimo di 2 giorni.

Inoltre è possibile rivolgersi con le stesse modalità ed agli stessi recapiti indicati precedentemente per segnalare qualsiasi disfunzione o disservizio relativo all'erogazione dei servizi.

In allegato alla presente carta , nella sezione modulistica si trova il modulo per poter effettuare i reclami

Gli uffici della Cooperativa La Luna, siti a Sassari in Via Cavour 71/B, sono aperti al pubblico nei giorni:

5 mattine: dalle 9.00 alle 13.00

5 pomeriggi: dalle 15.00 alle 18.00

Inoltre, la Cooperativa La Luna offre una linea telefonica dedicata unicamente alle urgenze: 392/9173435

L'importanza del lavoro di rete

La Cooperativa La Luna contraddistingue significativamente la propria azione per l'attivazione e la promozione di un importante sistema di relazioni con altri attori del territorio, sia istituzionali sia del privato sociale.

La cooperativa fa parte del Consorzio Parsifal, consorzio di cooperative sociali della Sardegna e del Lazio, che ha promosso azioni congiunte fra il privato sociale e gli Enti Locali, divenendo strumento di concertazione per un progettazione integrata dei servizi alla persona;

Il lavoro di rete così ideato ha portato alla estensione naturale dei rapporti anche con realtà della cooperazione sociale che risiedono ed operano anche al di fuori del territorio regionale.

La Cooperativa La Luna sul web

In una realtà in cui rapportarsi con l'esterno per comunicare i propri valori e far conoscere i propri progetti sembra essere diventato un imperativo imprescindibile, anche noi ci siamo dotati di uno strumento che ci auguriamo sia interessante nei contenuti, attraente nella veste grafica e duttile dal punto di vista della gestione.

Nel progettarlo abbiamo cercato di applicare la nostra visione del mondo: creare solidarietà oggi, passa anche da un miglioramento delle strategie di comunicazione e dal tentativo di renderle accessibili a tutti .

Il nostro sito **www.cooperativalluna.it** è costantemente aggiornato su iniziative, servizi e progetti; da esso si può facilmente entrare in contatto con la Cooperativa La Luna, si possono ottenere informazioni, sostenere progetti, partecipare alle attività

AREE DI INTERVENTO

Descrizione dei servizi

Interventi socio assistenziali

L'obiettivo principale dell'assistenza domiciliare consente al cittadino di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare e sociale nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a se stesso, trovandosi in uno stato di necessità che compromette la continuazione normale della vita familiare. Favorisce la dimissione e il rientro a casa da ospedali e istituti se non indispensabili; promuove l'autonomia delle famiglie a rischio e/o di emarginazione in situazioni problematiche; favorisce l'integrazione e il collegamento tra i servizi socio sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona. Il piano personalizzato della ex L.162/98, consente all'utente di alleggerire il carico familiare e di provvedere laddove possibile al reinserimento in ambito sociale.

Piani Personalizzati a sostegno di persone portatrici di handicap (ex L.R. 162/98)

Nella somministrazione delle ore di intervento di assistenza domiciliare andiamo incontro alle necessità dell'utenza, creando e/o riadattando, di volta in volta, insieme all'assistito ed ai suoi familiari, una linea di intervento il più efficace possibile, ossia il più inerente possibile alle specifiche necessità emerse.

A chi si rivolge:

Portatori di handicap grave riconosciuta ai sensi della L. 104/92, art. 3 comma 3.
(Adulti e anziani con riconoscimento definitivo).

Cosa offriamo:

Assistenza domiciliare qualificata e generica; sostegno morale e/o psicologico all'utente e alla sua famiglia; informativa in fase di attivazione e durante il corso del piano; intermediazione laddove richiesta; assistenza educativa, sostegno nel compiere gli atti quotidiani della vita; accompagnamento per visite mediche e integrazione sociale; disbrigo commissioni private.

Come l'offriamo:

Concordando telefonicamente o a domicilio dell'utente le modalità di intervento e gli orari richiesti. Ciò che offriamo e caratterizza il nostro servizio è la scelta dell'elemento *flessibilità* come indicatore della qualità della linea organizzativa e di coordinamento, valutando costantemente le variazioni dello stato di salute degli assistiti, cercando così di mantenere alto il livello del sostegno che tali interventi debbono rappresentare. Sono sempre loro che scelgono le ore destinate al proprio intervento.

Quale intervento educativo (se previsto):

Assistenza extra-scolastica; intermediazione; promozione delle capacità e delle abilità dell'utente.

Quali attività sono previste:

Accompagnamento e/o inserimento nella società.

Quali finalità si vogliono raggiungere:

Alleggerire il carico assistenziale e sostenere le responsabilità di cura familiare. Favorire il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà. Integrazione sociale; incremento dell'autostima; promozione dell'autodeterminazione dell'utente; sostegno ai familiari del disabile.

Quali professionalità sono coinvolte:

Personale domiciliare generico (ADEST, O.S.S.), educatori, psicologi, assistenti sociali, istruttori bagnanti.

Quali collaborazioni vengono attivate (se previste):

Lavoro di équipe con istituzioni pubbliche (Servizi Sociali Comunali, Centro Salute Mentale, associazioni sportive, scuole, centri ludici ricreativi) e con associazioni di volontariato presenti e attive nel territorio.

Modalità di accesso ai servizi:

Domanda cartacea dell'utente per la richiesta di un finanziamento per accedere e usufruire di un piano individuale personalizzato ai sensi della L. 162/98 presso il Comune di residenza. Visita domiciliare dell'assistente sociale di riferimento e progettazione del piano. La cooperativa si occupa dell'attuazione e della gestione del piano.

Costi dei servizi:

In base ai comuni di appartenenza.

Chi è il responsabile:

Dottoressa Monica Lombardi .

Come contattare il responsabile:

Recapito telefonico: 079 237441.

E-mail: cooperativalaluna@hotmail.it

~~~~~

**Servizio di Assistenza Domiciliare Comunale (SAD)****A chi si rivolge:**

- Minori, adulti e anziani disabili ( con certificato che attesti handicap permanente grave ex art. 3, comma 3 L. 104/92.
- Anziani dal compimento del 65 ° anno di età con certificato che attesti l'handicap permanente grave ex art. 3, comma 3 L. 104/92 o copia del verbale rilasciato dalla commissione medica per l'accertamento della invalidità civile che attesti la condizione di non autosufficienza.

**Cosa offriamo:**

Offriamo assistenza domiciliare qualificata e generica.

**Come l'offriamo:**

Con personale altamente qualificato che svolge la propria attività lavorativa direttamente presso il domicilio dell'utente.

**Quali attività sono previste:**

Cura e igiene personale, riassetto dell' ambiente domestico, accompagnamento per brevi passeggiate.

**Quali finalità si vogliono raggiungere:**

Favorire il benessere e l'autonomia delle persone portatrici di handicap grave attraverso l'integrazione sociale e il sostegno alle famiglie, con particolare attenzione alla permanenza delle persone nel proprio domicilio e nel proprio nucleo familiare.

**Quali professionalità sono coinvolte:**

Personale domiciliare generico (ADEST, O.S.S.), educatori, psicologi, assistenti sociali, istruttori bagnanti.

**Quali collaborazioni vengono attivate (se previste):**

Lavoro di équipe con istituzioni pubbliche (Servizi Sociali Comunali, Centro Salute Mentale, centri ludici ricreativi) e con associazioni di volontariato presenti e attive nel territorio.

**Modalità di accesso ai servizi:**

La richiesta di Assistenza Domiciliare viene inoltrata ai Servizi Sociali del Comune di Sassari per attivare la procedura di predisposizione di un progetto. Il Comune di Sassari quindi si mette in contatto con la Cooperativa La Luna che garantisce l'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare entro 24 ore dalla segnalazione.

**Chi è il responsabile:**

Dott. ssa Monica Lombardi .

**Come contattare il responsabile:**

Recapito telefonico: 079/ 237441.

E-mail: cooperativalaluna@hotmail.it

# **Interventi socio educativi a favore della disabilità**

## **Obiettivi del servizio:**

- Stimolare le risorse personali, l'autonomia e le capacità relazionali dell'utente
- Sostenere gli adulti nella funzione educativa e di cura (sostegno alla genitorialità)
- Facilitare la comunicazione efficace e la relazione tra l'utente e le figure di Riferimento (mediazione e riduzione del conflitto)
- Sostenere l'utente nei processi di socializzazione tra pari e con la comunità di Riferimento.
- Aiutare nel processo di acquisizione ed interiorizzazione del sistema delle regole
- Sostenere nel percorso scolastico e di orientamento al lavoro
- Promuovere la fiducia del nucleo familiare nei confronti delle istituzioni (mediazione sociale)

## **Tipologia di interventi :**

- Attività finalizzate alla cura della persona;
- Attività finalizzate a valorizzare le competenze individuali;
- Attività finalizzate al confronto tra pari, favorendo il percorso di assimilazione delle regole della vita di comunità;
- Colloqui ed interventi di sostegno psico - pedagogico al gruppo familiare;
- Segretariato sociale circa i servizi territoriali rivolti all'utente;
- Sostegno al minore e alla famiglia per una continuità didattica a domicilio;
- Partecipazione degli educatori ai GLH, in affiancamento alle figure di supporto in

ambito scolastico;

- Verifica e monitoraggio costante degli interventi tramite riunioni, diari, relazioni;

**Chi è il responsabile:**

Dott. ssa Monica Lombardi .

**Come contattare il responsabile:**

Recapito telefonico: 079/ 237441.

E-mail: [cooperativlaluna@hotmail.it](mailto:cooperativlaluna@hotmail.it)

## **Servizio Educativo Territoriale**

**Definizione del servizio:** Il S.E.T. è un servizio atto a fornire risposte educative ai minori in difficoltà e ai nuclei familiari di appartenenza. Il Servizio si colloca all'interno di un complesso di interventi destinati ai minori e finalizzati a favorire la crescita positiva degli stessi all'interno della propria famiglia e nel contesto sociale di appartenenza.

**Destinatari del servizio:** Il Servizio è rivolto a minori di età da 0 a 17 anni, appartenenti a famiglie che si trovino nella difficoltà temporanea ad esercitare il proprio ruolo educativo. Sono destinatari del servizio anche i maggiorenni che presentino ritardo cognitivo, difficoltà nell'autonomia personale, necessità di prolungare gli interventi educativi già avviati nella minore età, nonché gli altri casi particolari, laddove se ne ravvisi la necessità, compresi i minori in affidamento e/o ospiti di comunità e istituti. Il servizio è aperto anche ai portatori di handicap che presentino problematiche educative .



**Quali finalità si vogliono raggiungere:**

- sostenere il minore che vive in situazioni di disagio e la famiglia nei casi di temporanea difficoltà a farvi fronte;
- rimodulare i rapporti e le relazioni tra il minore e la famiglia attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa ed il rafforzamento del ruolo educativo delle figure parentali;
- recuperare le dinamiche relazionali all'interno del gruppo classe, inteso come costituito dagli alunni e dagli insegnanti;
- recuperare le dinamiche relazionali all'interno del gruppo dei pari in situazioni extrascolastiche (quartiere, parrocchia, associazionismo, servizi di aggregazione e di tempo libero, ecc.);
- sviluppare l'autonomia del nucleo nelle scelte educative, nel rispetto dei diritti del minore;
- attivare le reti informali di aiuto e sostegno al nucleo;
- informare e orientare il nucleo rispetto alla positiva fruizione delle risorse territoriali esistenti;
- attivare una rete significativa tra nucleo familiare e contesto socio culturale esterno (comprendente la scuola, il quartiere, la parrocchia, ecc.) al fine di consentire l'integrazione del nucleo all'interno del tessuto sociale di appartenenza;
- fornire supporto ad eventuali soggetti affidatari (famiglie, comunità, istituti) in collaborazione con i servizi territoriali e il Tribunale per i minorenni.

**Quali professionalità sono coinvolte:** educatori professionali, Pedagogisti, terapisti comportamentali, psicologi, Assistenti Sociali.

**Modalità di accesso del servizio:** il S.E.T. è un servizio che, per realizzare gli obiettivi e le finalità che lo contraddistinguono, non può prescindere dall'assenso – collaborazione dei beneficiari. La richiesta del S.E.T. va inoltrata per iscritto su moduli forniti dall'Ente erogatore del Servizio. Può essere inoltrata esclusivamente

in forma diretta dai genitori sensibilizzati in tal senso dal Servizio Sociale del Comune, dai servizi socio-sanitari e/o dalle agenzie educative. Le richieste del Servizio vanno protocollate nel rispetto delle garanzie stabilite a tutela della riservatezza dell'articolo 13 del Dlgs 30.06.2003 n.196. L'assenso e la collaborazione dei beneficiari vanno assunti e perseguiti come obiettivi del servizio, anche nei casi in cui l'intervento educativo avvenga d'ufficio, ad iniziativa del Servizio sociale Comunale, per l'esistenza di circostanze e situazioni pregiudizievoli per l'integrità psicofisica del minore o perché reso indispensabile dalla richiesta d'intervento del giudice minorile. In tali casi si prescinde dalla formale richiesta del servizio.

**Chi è il responsabile:**

Dott. ssa Monica Lombardi .

**Come contattare il responsabile:**

Recapito telefonico: 079/ 237441.

E-mail: cooperativalaluna@hotmail.it

## **Ulteriori servizi offerti**

### **· Telesoccorso**

*La Cooperativa è convenzionata con La Ditta AVIA Servizi S.a.s. nel progetto di telesoccorso "Sentinella", attivo 24 ore su 24 per le persone anziane e/o in stato di bisogno per favorire la permanenza nel loro domicilio, per monitorarne le condizioni di salute in tempo reale, garantendo interventi immediati di aiuto e di soccorso.*

### **· Sportello famiglia**

*La Cooperativa La Luna ha attivo ed operante al suo interno uno sportello famiglia. Lo sportello offre una consulenza legislativa specializzata sulle tematiche afferenti l'handicap in generale. Un occhio di riguardo viene riservato anche alla legislazione sui finanziamenti riguardanti la suddetta area. La Cooperativa segue gratuitamente tutto l'iter per l'istruzione delle pratiche di finanziamento.*

### **· Sostegno psicologico qualificato**

*Due volte alla settimana (giorni da definire), dalle 16.00 alle 18.00, presso i nostri uffici in Via Cavour n. 71/B, è presente una psicologa allo scopo di offrire supporto psicologico altamente professionale agli utenti.*

### **· Consulenze di un'Assistente Sociale**

*La Cooperativa ha nel suo organico un assistente sociale che 3 volte alla settimana (giorni da definire), presso i nostri uffici in Via Roma n. 61/A, è a disposizione degli utenti per tutte le informazioni riguardanti i servizi offerti dalla Cooperativa.*

### **. Accessibilità al sito da parte dei disabili visivi**

*La Cooperativa, nel segno di avanzate politiche di qualità ed al fine di garantire a tutti la reale fruizione dei servizi offerti, ha reso il proprio sito [www.cooperativalaluna.it](http://www.cooperativalaluna.it) accessibile e pienamente utilizzabile dai disabili visivi ed è certificato dal W3C ( World Wide Web Consortium) seguendo le direttive europee.*

*La cooperativa La Luna offre la possibilità di usufruire di corsi di informatica col supporto di tutte le tecnologie assistive dedicate ai **disabili della vista, non vedenti e ipovedenti** con l'utilizzo di tutti i principali sistemi informatici e dello screen reader. Fornisce inoltre consulenze gratuite direttamente agli utenti sugli ausili assistiti per tutte le disabilità, e sulle modalità di fruizione.*

La presente Carta dei Servizi ha validità fino al 01/12/2018.