



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI.....	pag. 2
LA COOPERATIVA SOCIALE TERRA DI SIENA.....	pag. 3
Chi Siamo	pag. 3
Dove siamo e come raggiungerci.....	pag. 4
Contatti.....	pag. 5
Sede Operativa	pag. 5
La nostra MISSION.....	pag. 5
COME LAVORIAMO.....	pag. 5
Progettualità.....	pag. 6
Servizi alla persona.....	pag. 6
Principi organizzativi.....	pag. 6
LA FILOSOFIA DEL SERVIZIO DOMICILIARE	pag. 6
ASSISTENZA DOMICILIARE.....	pag. 8
Obbiettivi e principi che la Cooperativa si pone nell'Assistenza domiciliare...	pag. 8
PERCHE' ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA OSPEDALIERA.....	pag. 9
Obbiettivi e principi che la Cooperativa si pone nell'Assistenza Integrativa Privata Ospedaliera.....	pag. 10
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag. 10
GLI OBIETTIVI GENERALI.....	pag. 11
SCHEMA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI EROGATI DALLA COOPERATIVA..	pag. 13
PERSONALE IMPIEGATO NEI SERVIZI DOMICILIARI.....	pag. 13
COSA FORNISCE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DIURNA.....	pag. 14
COSA FORNISCE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE NOTTURNA...	pag. 14
COSA FORNISCONO LE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE.....	pag. 14
COSA E' IL SERVIZIO SOSTITUZIONE BADANTI.....	pag. 15
COSA FORNISCE IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA DOMICILIARE.....	pag. 15
COSA FORNISCE IL SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA DOMICILIARE	pag. 16
COSA FORNISCE L'ASSISTENZA DOMICILIARE ALL'INFANZIA.....	pag. 16
COSA FORNISCE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA INTEGRATA PRIVATA OSPEDALIERA DIURNA E NOTTURNA.....	pag. 17
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	pag. 17
FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag. 17
IL TARIFFARIO DEI SERVIZI	pag. 18
DURATA DEL SERVIZIO.....	pag. 18
DECORRENZA DEL SERVIZIO	pag. 19

A CHI SONO RIVOLTI I SERVIZI DOMICILIARI.....	pag. 19
PERSONALE IMPIEGATO NELLA COOPERATIVA TERRA DI SIENA.....	pag. 19
BASE SOCIALE.....	pag. 19
Organigramma della Cooperativa.....	pag. 20
SINERGIE E CONVENZIONI.....	pag. 21
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag. 22
STANDARD DI QUALITA'.....	pag. 24
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	pag. 27
LA PROCEDURA DEL RECLAMO.....	pag. 28
MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.....	pag. 28

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale Terra di Siena ha elaborato questa “Carta dei Servizi”, per rendere noti i propri impegni nei confronti degli utenti della Cooperativa Sociale Terra di Siena per dare una risposta sempre più efficace ai loro bisogni di salute e di benessere improntata alla domiciliarità.

La Cooperativa si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.

L'adozione della “Carta dei Servizi”, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti dell'utente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La “Carta dei Servizi” nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni) alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Nella “Carta dei Servizi” ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.

Per questo l'obiettivo della “Carta” è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione degli utenti.

Le informazioni contenute nella “Carta” permettono agli utenti di conoscere meglio la Cooperativa Sociale Terra Di Siena, e capire dove e con quali modalità poter accedere ai Servizi di Assistenza Domiciliare Socio Sanitari.

Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per il miglioramento del servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori della Cooperativa in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

Consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità, ci auguriamo che la collaborazione tra Utenti, Associazioni di Volontariato, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali e Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Il Presidente della Cooperativa Sociale Terra di Siena

Dott.ssa Elisa Tonini

LA COOPERATIVA SOCIALE TERRA DI SIENA

Chi siamo

La Cooperativa Sociale Terra Di Siena è nata nel 2005 ; i soci l'hanno fondata con l'intento di operare nei più diversi contesti: con gli anziani, con i disabili e con chiunque altro si potesse trovare in situazioni a rischio di emarginazione. Il suo scopo, è quello di dare una risposta concreta ai bisogni di una società sempre più complessa, nella quale non sempre le strutture pubbliche riescono a soddisfare le più svariate richieste di assistenza qualificata. I servizi della Cooperativa sono rivolti a privati, che per qualsiasi motivo si trovano in condizioni di bisogno temporaneo o permanente i quali necessitano di prestazioni private socio-assistenziali.

L'obiettivo della Cooperativa Sociale Terra di Siena è quello di fornire un sostegno integrativo a tutti coloro che per varie ragioni si trovano a vivere uno stato di inabilità o di solitudine, sia temporaneo che permanente.

Il fine della Cooperativa Terra di Siena è quello di collaborare con i familiari, parenti o amici nei casi in cui incidenti, malattie o senilità rendano necessaria un'assistenza assidua o saltuaria ma al tempo stesso qualificata e professionale, senza mai trascurare l'aspetto psicologico che si riscontra in situazioni poco piacevoli come ad esempio una degenza in ospedale o nella propria abitazione.

La cooperativa Sociale Terra di Siena non offre solo assistenza, ma un insieme di servizi su misura alla famiglia, al suo ambiente e alla singola persona per aiutare a migliorare la qualità della vita, offrendo orari flessibili e operatori ben preparati, referenziati, qualificati e fortemente motivati.

Dove siamo e come raggiungerci

La Cooperativa Sociale Terra di Siena è situata in Siena, Viale Sardegna 14/4 , ad un passo dal centro storico .

La sede della Cooperativa è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, sia con l'auto privata.

Mezzi pubblici : autobus urbano n° 19 .

Auto privata : per chi proviene dalla superstrada Firenze Siena: uscita Siena Nord in direzione Stazione e proseguire verso Porta Ovile ; per chi proviene dalla superstrada Grosseto Siena: uscita Siena Porta San Marco direzione Porta Camollia continuare a dritto verso Porta Ovile, per chi proviene dalla superstrada Bettolle Siena: uscita Siena Sud direzione Due Ponti, sempre dritto verso Porta Ovile.

Contatti

Ufficio di Amministrazione , Direzione e Coordinamento : Tel. e Fax 0577/226028
Reperibilità 24h su 24h Cell. 335.8396678

Si può anche visitare il sito www.terradisienacoop.it, oppure mandare una mail a info@terradisienacoop.it o, amministrazione@terradisienacoop.it

Sede Operativa

La Cooperativa Sociale Terra di Siena ha un ufficio strutturato come segue :
FRONT OFFICE che funge da servizio accoglienza clienti, nel quale l'addetto riceve i clienti che necessitano di informazioni riguardo ai servizi di assistenza Socio Sanitari . Il Front office è composto da una scrivania armadietti , tavolo e divani.

BACK OFFICE nel quale il coordinatore si occupa dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi Socio Sanitari svolti dal personale della Cooperativa e contemporaneamente concordati e compilati con il personale i Piani di Assistenza Individuali.

Nel back office vengono anche svolte riunioni e assemblee dei soci della Cooperativa. La TOILETTE è dotata di lavandino , wc e piccola soffitta.

La sede operativa è dotata di 3 telefoni, 2 P.C., 1 fax, una stampante laser, una stampante e fotocopiatrice laser a colori e 2 cellulari.

LA NOSTRA MISSION

La Cooperativa si ispira ai principi fondanti il movimento cooperativo mondiale. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La *mission* che anima la Cooperativa Sociale Terra di Siena assicura alla **persona in difficoltà** il mantenimento di una condizione di vita il più possibile dignitosa, mediante la promozione e il sostegno dell'autonomia dell'individuo, evitando lo scivolamento verso situazioni di grave emarginazione sociale o lo sradicamento dal proprio contesto familiare e sociale provocato dal ricovero in istituti.

I **progetti e i servizi offerti** dalla Cooperativa sono attenti alla *complessità dei bisogni* presenti nella **persona** e nella **realtà** circostante e intendono concorrere al consolidamento del *patto sociale* per la **promozione** e il **sostegno** della persona e favorire il benessere della comunità, attraverso un modello di **"impresa"** capace di coniugare la *produttività* con la *solidarietà*

COME LAVORIAMO

Lo stile di lavoro della Cooperativa Sociale Terra di Siena può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

Progettualità

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.

Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.

La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti clienti.

In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

Servizi alla persona

Da sempre ci siamo posti come Cooperativa di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.

Principi organizzativi

La Cooperativa Sociale Terra di Siena ha curato molto l'aspetto organizzativo e la qualità dei propri servizi, considerando anche il fatto che gli ambiti in cui prevalentemente si muove sono quelli riguardanti le fasce più deboli della società : l'infanzia, la disabilità, la terza età e chi soffre di solitudine. In tal senso i principi su cui la Cooperativa si basa durante l'erogazione dei propri servizi sono orientati al perseguimento del benessere di ciascun assistito, sulla base del principio della centralità della persona, con l'obiettivo primario del sostegno al nucleo familiare parzialmente idoneo o temporaneamente impossibilitato ad offrire assistenza nei confronti della persona bisognosa di cure.

LA FILOSOFIA DEL SERVIZIO DOMICILIARE

La filosofia che il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone nei confronti degli utenti, si ispira ai principi e alla cultura della **domiciliarità**, espressa nei seguenti modi:

- **domiciliarità** come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa.

- **domiciliarità** come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.
- **domiciliarità** come concetto che recupera la considerazione globale della salute in quanto rappresenta il senso di appartenenza della persona a tante cose, cioè alla salute globale.

In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- **l'insieme** degli interventi al domicilio di persone sole o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti, anche temporaneamente, i bisogni personali, domestici, culturali e sociali. La soddisfazione di questi bisogni garantisce la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente sociale e relazionale;
- **un servizio** che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa per prevenire e comunque ritardare l'inserimento in istituti quali, ad esempio, case di riposo;
- **uno strumento** per perseguire l'ottimale utilizzo di risorse personali, della rete degli amici, dei parenti, del volontariato presente sul territorio;
- **un'area** di massima integrazione tra vari settori in particolare socio assistenziale e sanitario;
- **un intervento** per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

- **Per gli anziani:**
aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, attivare le sue risorse residue, evitare il ricovero in istituto con il mantenimento del massimo di autonomia possibile.
- **Per i disabili:**
In questo caso si deve tenere conto di due categorie di bisogni:
 - *bisogni della famiglia:*
 - a) aiuto e supporto nell'impegno quotidiano
 - b) aiuto nell'accettazione di autonomia del figlio
 - *bisogni della persona disabile:*
 - a) sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze
 - b) aiuto nell'acquisizione di autonomie personali.
- **Per i disabili fisici:**
 - aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile

- aiutare nell'accettare la propria condizione invalidante
- fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.

- **Per i malati terminali:**

fornire sostegno psicologico e pratico alla famiglia nella relazione con il malato terminale, in particolare, nei momenti di maggiore difficoltà.

- **Per persone anche temporaneamente non autosufficienti**

Fornire un sostegno concreto a tutti coloro che per qualsiasi motivo si trovano in uno stato di non autosufficienza parziale o totale , temporaneo o permanente fornendo prestazioni di assistenza qualificata.

ASSISTENZA DOMICILIARE

L'Assistenza Domiciliare è un servizio sanitario e sociale indirizzato a ciascun componente della società e/o a gruppi famigliari che vengono a trovarsi in particolari situazioni di necessità, a prescindere dall'età e delle condizioni economiche. Ma in quasi tutti i paesi per assistenza domiciliare si intende, per antonomasia, l'assistenza rivolta agli anziani in quanto rappresentano la categoria più indifesa, più emarginata e, tendenzialmente più numerosa delle società odierne.

Il processo dell'invecchiamento è un fenomeno che, nei suoi termini essenziali, è assai noto : la popolazione europea sta rapidamente invecchiando per la contrazione del tasso di natalità e per l'allungamento della vita media. Questo secondo evento è sintomo a sua volta del costituirsi di una popolazione progressivamente sempre più anziana e suddivisa in più fasce di età.

Tutto ciò determina una mutazione delle esigenze, accusata principalmente dalle classi più giovani.

Si rende necessaria quindi l'erogazione di assistenza a più categorie di anziani, da parti di componenti giovani, nel momento in cui scompare la famiglia patriarcale e gli impegni lavorativi si fanno più assidui. Inoltre l'assistenza domiciliare è rivolta anche ai diversamente abili i quali per necessità fisiche o/e psichiche si trovano davanti alla necessità di ricevere assistenza. L'assistenza domiciliare in questi casi è rivolta principalmente alle loro famiglie , le quali devono affrontare non poche problematiche durante la vita quotidiana.

Obbiettivi e principi che la Cooperativa si pone nell'Assistenza Domiciliare

- Prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di emarginazione che sono da ostacolo al libero sviluppo della persona
- Favorire la permanenza dell'assistito nel proprio ambiente e nel proprio contesto sociale evitando sovvertimenti della vita di relazione, dei ruoli sociali e delle responsabilità espletate

- Ridurre a casi strettamente indispensabili e non altrimenti risolvibili, l'ospedalizzazione
- Ridurre i ricoveri attraverso interventi di prevenzione dei fattori di rischio, di sostegno, di riabilitazione, di soddisfazione dei bisogni abitativi, di assistenza nelle necessità sociali e domestiche così da permettere un'esistenza libera e dignitosa anche se, in alcuni casi, parzialmente protetta
- Creare momenti di incontro per facilitare la socializzazione, ridurre l'isolamento, stimolare la partecipazione della famiglia
- Programmare interventi atti a permettere alla persona il reinserimento nel proprio contesto e il riappropriarsi di quei ruoli sociali che ha perduto a causa della malattia o dello stato di inabilità
- Impiegare in modo ottimale tutte le risorse umane e materiali a disposizione per assicurare servizi accettabili a tutti
- Assicurare prestazioni qualificate, personalizzate, di tipo preventivo, terapeutico, riabilitativo ecc. a seconda dei bisogni, con personale preparato e impegnato a fornire il meglio della propria professionalità
- Mantenere elevati gli standard qualitativi dell'assistenza attraverso programmi di formazione permanente che coinvolgono tutti gli operatori

PERCHE' ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA OSPEDALIERA

Le attuali strutture ospedaliere, riescono ad assicurare prestazioni qualificate e personalizzate di tipo preventivo, diagnostico, terapeutico, riabilitativo ecc. grazie anche a personale preparato e impegnato a fornire al meglio della propria professionalità. Ciò nonostante, quando si ricorre alla ospedalizzazione, il paziente entra a far parte di un meccanismo che, se pur perfetto, finisce inevitabilmente per privarlo della propria personalità: sono cioè i sanitari a decidere quando è ora di svegliarsi e quando di dormire, quando è ora di pranzo o di cena, quando è ora di ricevere la visita dei propri cari e quando è il momento di assumere la terapia. Tutto ciò seppur assolutamente necessario, finisce per ripercuotersi sul morale del paziente già provato dal suo stato di malattia. Nel paziente anziano tutto questo viene ulteriormente amplificato dal fatto che con l'andar degli anni, le normali capacità di adattamento della persona a nuovi stimoli provenienti dall'esterno vanno scemando, pertanto la risposta a questa nuova situazione diventa ancor più complessa e stressante. In questi momenti, la presenza costante di un familiare o di una persona cara diventa, può rendere l'ospedalizzazione meno traumatica e far sì che la giornata possa trascorrere in modo più sereno. La famiglia però, come spesso accade, non sempre è in grado di ottemperare in pieno a quest'impegno. Lo stato di malattia inoltre finisce spesso per rendere difficili anche normali attività giornaliere quali alimentarsi, alzarsi, lavarsi o più semplicemente afferrare un oggetto posto a pochi centimetri dalle proprie mani.

La Cooperativa Sociale Terra di Siena, oltre che all'assistenza domiciliare, interviene nell'assistenza ospedaliera integrandosi, e ove è necessario sostituendosi al familiare sia durante le ore diurne che in quelle notturne, riuscendo così a garantire un'assistenza 24h su 24h.

Obbiettivi e principi che la Cooperativa si pone nell'Assistenza Integrativa Privata Ospedaliera

- Aiutare i familiari a conciliare le proprie attività di lavoro e di tempo libero con le necessità della persona malata
- Aiutare la persona ospedalizzata a trovare la forza e la sicurezza per affrontare le limitazioni imposte dalla malattia e, ove è possibile, ridurle e superarle.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi realizzati dalla cooperativa, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

Eguaglianza dei diritti

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psico fisiche e socio economiche, dalla cultura e dalla religione.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio.

Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.

Continuità

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

Diritto di scelta

Gli utenti possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze.

Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo idoneo evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

Partecipazione ed informazione

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio di Assistenza Domiciliare deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami per migliorare la qualità del servizio erogato.

GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività del Servizio Domiciliare sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

• **Garantire:**

- ✓ **la soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia
- ✓ **la professionalità degli operatori**
- ✓ **la qualità** nella relazione con l'utente nella gestione del servizio
- ✓ **la continuità** del servizio
- ✓ **la presenza** sul territorio
- ✓ **la relazione** con l'utente coerentemente con le finalità della Cooperativa.

• **Sviluppare:**

- ✓ **una cultura di domiciliarità** che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta l'abitazione come uno spazio sociale **vivo** e che

trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.

- **Favorire:**

- ✓ **il coinvolgimento dei soggetti** in relazione con la persona domiciliata e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.

- **Individuare:**

- ✓ **un piano di formazione e di aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati

SCHEDE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI EROGATI DALLA COOPERATIVA

- ✓ PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE DIURNA
- ✓ PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE NOTTURNA
- ✓ PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE DOMICILIARI
- ✓ SERVIZIO DI SOSTITUZIONE BADANTI
- ✓ PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE DOMICILIARI
- ✓ CONSULENZA PSICOLOGICA DOMICILIARE
- ✓ ASSISTENZA DOMICILIARE ALL'INFANZIA
- ✓ PRESTAZIONI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA INTEGRATA DIURNA E NOTTURNA

PERSONALE IMPIEGATO NEI SERVIZI DOMICILIARI

- Infermieri Professionali, iscritti all'Albo dei P.A.S.V.I.,
- Operatori in possesso del titolo professionale di A.D.B. Addetti all'Assistenza di Base, legalmente riconosciuto dalla Regione Toscana, selezionato e formato dalla Cooperativa Nuovi Orizzonti e dal Consorzio Archè
- O.S.S. Operatori Socio Sanitari formati dall' 'Azienda Universitaria Senese o da altre Aziende Ospedaliere presenti sul territorio Italiano
- O.S.A. Operatori Socio Assistenziali formati dall' 'Azienda Universitaria Senese o da altre Aziende Ospedaliere presenti sul territorio Italiano
- Assistenti Familiari, attestato rilasciato da vari Enti Pubblici o Privati
- Assistenti all'Infanzia, titolo rilasciato da Enti di formazione presenti sul territorio.
- Psicologo iscritto all' Albo degli Psicologi e Psicoterapeuti della Regione Toscana
- Fisioterapista in possesso diploma di laurea.

All'interno del Servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare
- il Responsabile e supervisore della Cooperativa.

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE DI ASSISTENZA DOMICILIARE DIURNA

Interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare, prevalentemente presso la sua abitazione, per favorirne il maggior grado possibile di autonomia e benessere nella vita quotidiana.

Le prestazioni consistono in:

- Cura e igiene della persona
- Interventi igienico - sanitari
- Aiuto nella deambulazione
- Interventi di socializzazione e recupero dell'autonomia personale
- Pulizia, governo e riordino della casa
- Eventuale servizio di accompagnamento e trasporto presso presidi e/o servizi con mezzi pubblici
- Effettuazione della spesa e aiuto nella preparazione e somministrazione del pasto

I servizi sono svolti da Assistenti familiari , A.D.B. ,o, O.S.S., O.S.A.

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE DI ASSISTENZA DOMICILIARE NOTTURNA

Il personale addetto al servizio notturno deve assistere l'utente nel sonno , accudirlo nei momenti di necessità.

Le prestazioni consistono in

- Cure e igiene della persona
- Veglia notturna
- Compagnia
- Aiuto nel mangiare, bere alzata e rimessa a letto

I servizi sono svolti da Assistenti familiari , A.D.B. , O.S.S., O.S.A.

COSA FORNISCONO LE PRESTAZIONI INFEMIERISTICHE

- Bagni terapeutici
- Medicazioni lesioni da decubito
- Assistenza al paziente portatore di catetere vescicale o ureterostomia

- Perette medicate ed irrigazione del colon
- Cure a pazienti portatori di stomie e protesi
- Preparazione e sorveglianza per ossigenoterapia
- Aerosol terapia
- Inalazioni
- Sorveglianza e sostituzione flebicosi
- Enteroclisma evacuativo
- Iniezioni intramuscolari sottocutanee e vaccinazioni
- Svuotamento manuale dell'ampolla rettale
- Prelievo di sangue e consegna presso Enti qualificati
- Somministrazioni di alimenti con sonda gastrica e gestione della sonda
- Cura del paziente tracheostomizzato).

I Servizi son svolti esclusivamente sa Infermieri Professionali.

COSA E' IL SERVIZIO SOSTITUZIONE BADANTI

Il servizio è rivolto alle famiglie che hanno già un'Assistente Familiare presso la loro abitazione.

Il servizio prevede la sostituzione dell' Assistente Familiare durante il giorno di riposo, per malattie, ferie, sia per brevi che per lunghi periodi. Il servizio prevede tutti gli interventi dell'assistenza domiciliare diurna e notturna .

Il servizio è svolto da Assistenti Familiari.

COSA FORNISCE IL SERVIZIO FISIOTERAPIA DOMICILIARE

Il servizio fornisce interventi previsti dai piani assistenziali personalizzati o prescritti dal medico o con esso concordati per il recupero e il mantenimento della funzionalità motoria.

Le patologie generalmente trattate possono essere :

- ortopediche (post-operatorie, post-traumatiche, algie di varia natura dell'apparato osteo-muscolare, ecc.)
- neurologiche (a seguito ischemie, emorragie cerebrali, sindrome da allettamento, ecc.).

Le sedute hanno la durata di una ora ciascuna, variano generalmente dalle due alle tre a settimana, salvo casi particolari e comunque vengono sempre concordate con il professionista in base alle esigenze, sia per quanto riguarda i giorni che gli orari.

Ogni situazione verrà attentamente valutata e nel caso in cui si renda necessario, verranno richiesti consulti o collaborazioni con altre figure professionali, al fine di indicare l'iter riabilitativo più adeguato ed ottenere i ,migliori risultati possibili.

Il servizio è svolto esclusivamente da fisioterapisti professionali.

COSA FORNISCE IL SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA DOMICILIARE

Il servizio di consulenza psicologica domiciliare prevede interventi personalizzati mirati a :

- analizzare i bisogni della famiglia ed osservare direttamente i pazienti nelle situazioni quotidiane per rilevare i disagi e creare interventi personalizzati
- proporre momenti di conoscenza, scambio e confronto su aspetti che caratterizzano la fase dell'invecchiamento, dei bisogni e delle risorse tipiche di questo periodo
- approfondire le emozioni che l'invecchiamento comporta nell'anziano e nei familiari ed imparare a riconoscerle sia a livello verbale che non verbale
- offrire consulenze nell'eventualità che l'anziano o la sua famiglia debbano prendere importanti decisioni (ad esempio nei casi in cui si decida di trasferire l'anziano in istituzione o in una casa di cura, di assumere una badante o un'assistente domiciliare o nel caso che ci sia la necessità di far tornare nel nucleo familiare un anziano che vive solo) aiutando la riflessione e la risoluzione dei conflitti
- ascoltare e consigliare i familiari che si trovano ad assistere anziani con disabilità fisiche o psichiche
- intervenire sugli anziani che soffrono di isolamento e di solitudine cercando di migliorare la quantità e la qualità dei loro rapporti sociali
- migliorare la qualità di vita degli anziani o delle loro famiglie
- favorire l'accettazione di patologie gravi e/o invalidanti nell'anziano e nella sua famiglia
- svolgere diagnosi nel caso si ipotizzino deterioramento cognitivo o patologie psichiche (ad esempio depressione)
- fornire consigli ai familiari per stimolare cognitivamente gli anziani che si trovano in fase iniziale di demenza.

Il servizio è svolto da psicologa professionale.

COSA FORNISCE L'ASSISTENZA DOMICILIARE ALL'INFANZIA

Il servizio di assistenza domiciliare all'infanzia consiste in :

- Preparazione del programma delle attività giornaliere e a lungo termine, assicurandosi che i bambini abbiano i dovuti momenti di riposo e che le attività stimolino la crescita fisica, emotiva, intellettuale e sociale dei bambini.
- Preparazione e aiuto nella somministrazione di pasti.
- Organizzazione, preparazione e controllo di attività e giochi dei bambini.
- Riordino della stanza del bambino.
- Accudire il bambino nei bisogni primari, es. fare il bagno, mettere il pannolino, vestire e nutrire i più piccoli, o aiutare i bambini nelle attività quotidiane, come usare i servizi, vestirsi, mangiare e dormire.

Il servizio è svolto da Assistenti all'infanzia o Educatrici d'Infanzia.

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE DI ASSISTENZA OSPEDALIERA INTEGRATA PRIVATA DIURNA E NOTTURNA

Il servizio di assistenza ospedaliera prevede :

- Assistere l'utente nel sonno e accudirlo nei momenti di necessità
- Sorvegliare macchinari e flebo
- Lasciare il paziente cambiato e pulito

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere Per accedere ai servizi erogati dalla Cooperativa Sociale Terra di Siena si può consultare il sito www.terradisienacoop.it, contattarci telefonicamente al numero 0577/226028 o al numero 335.8396678 (reperibilità 24h su 24h) oppure venire direttamente nella nostra sede a Siena in Via Simone Martini n° 92, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00, dove oltre che a fornire ogni spiegazione sui servizi offerti , vengono anche consegnati depliant informativi riguardanti i servizi fruiti.

FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 1- Il cliente, si rivolge alla Cooperativa per avere informazioni riguardo ad un servizio di natura socio-assistenziale.
- 2- L'addetto al front-office fornisce chiarimenti riguardo alla prestazione richiesta, modalità di esecuzione del servizio, personale , tariffe ecc.

- 3- Nel momento in cui il servizio viene confermato il servizio, viene riempita una **scheda di presa in carico dell'utente**, dove vengono inseriti tutti i dati anagrafici dell'utente, eventualmente del referente, la tipologia del servizio, i giorni, e le ore richieste per e l'operatore individuato.
- 4- La Scheda di Presa in carico dell'utente viene trasmessa al Coordinatore, il quale redige il **P.A.I. Piano di Assistenza Individuale** nel quale vengono inseriti i dati riguardanti lo stato di salute psico/ fisica del paziente a 360° e creato appunto un piano operativo, che successivamente viene aggiornato ed eventualmente modificato a seconda delle variazioni dello stato di salute del paziente.
- 5- Il Coordinatore si confronta con l'operatore per l'erogazione del servizio.
- 6- L'operatore individuato si reca nel luogo dove la prestazione si rende necessaria e inizia a svolgere le mansioni richieste dall'utente.
- 7- Alla fine del servizio l'assistente compila la **Scheda di Osservazione** nel quale descrive lo stato di salute del paziente e prende nota di aspetti considerati importanti per la corretta attuazione del P.A.I.
- 8- A cadenza settimanale vengono fatti incontri tra assistente e coordinatore per verificare i risultati raggiunti nella fase intermedia del piano assistenziale e nel caso apportare modifiche o cambiamenti
- 9- Al termine del servizio o a cadenza mensile, il coordinatore, l'assistente e il supervisore si confrontano per verificare e dare una valutazione sui risultati raggiunti e quelli attesi.
- 10- Emissione della fattura, nella quale viene specificato il tipo di prestazione ricevuta dal cliente, la corrispettiva tariffa e l'importo totale da saldare.

IL TARIFFARIO DEI SERVIZI

Le prestazioni erogate dalla Cooperativa Terra di Siena hanno prezzi stabiliti in base al tariffario concordato e approvato da tutti i socio della Cooperativa e tali tariffe possono essere diverse a seconda delle Convenzioni stipulate con Enti Pubblici e Privati. Nel caso in cui siano apportate modifiche nelle tariffe, le stesse verranno immediatamente portate a conoscenza di tutti clienti e Enti convenzionati. Il tariffario viene esposto in Cooperativa e allegato ad ogni Convenzione stipulata.

DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio durerà in base al programma individuale, e concordato con gli stessi utenti. Nel caso ci siano motivazioni per le quali il servizio si debba sospendere, verrà comunicato anticipatamente alla conclusione del programma con gli stessi utenti. La

sospensione del servizio sia da parte della Cooperativa sia da parte dell'utente non comporterà per esso alcun onere aggiuntivo .

DECORRENZA DEL SERVIZIO

I servizi erogati dalla Cooperativa in genere vengono attivati entro 24 h dalla richiesta del servizio e nel caso di situazioni di emergenza ove possibile entro due o tre ore dalla richiesta di attivazione del servizio, grazie anche alla reperibilità degli operatori e del coordinatore di 24h su 24h.

A CHI SONO RIVOLTI I SERVIZI DOMICILIARI

I servizi domiciliari sono rivolti a tutti coloro che si trovano in situazioni di bisogno anche temporaneo e che necessitano prestazioni di carattere socio-sanitario, perlopiù domiciliari. Nello specifico:

- Anziani autosufficienti, semi autosufficienti e non autosufficienti
- Persone disabili e/o invalide, minori e adulte, o con disturbi fisici o del comportamento
- Persone o nuclei familiari che si trovano in situazioni di disagio temporaneo o permanente
- Malati temporanei o terminali
- A genitori che necessitano di un aiuto per la gestione quotidiana dei bambini

PERSONALE IMPIEGATO NELLA COOPERATIVA TERRA DI SIENA

Amministratore con funzioni direttive : ha responsabilità della gestione della Cooperativa Sociale, ne pianifica l'attività per il raggiungimento degli obiettivi approvati dall'Assemblea dei Soci ; è responsabile dell'organizzazione secondo i criteri assegnati ed emana direttive e disposizioni per l'attuazione dei regolamenti; controlla, valuta tutte le attività, vigila sull'attuazione dei piani assistenziali.

Coordinatore : è colui che ha il primo contatto con i clienti-utenti , che ne rileva la tipologia del bisogno e coordina il servizio con il personale addetto all'Assistenza domiciliare.

Operatori : personale addetto all'Assistenza domiciliare, che per le loro qualifiche, capacità e ruoli operano direttamente a contatto con l'utente e svolgono le loro mansioni secondo quanto riportato nel P.A.I..

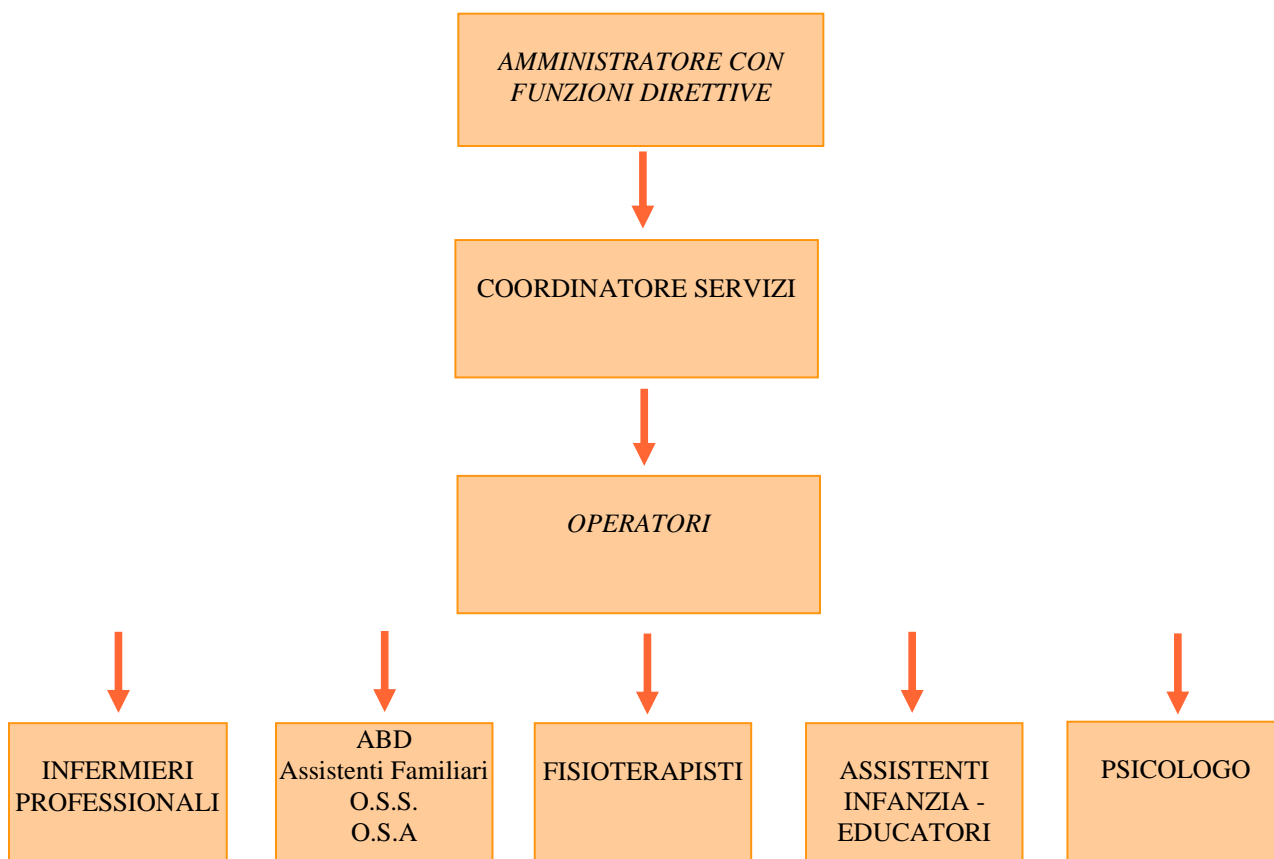
Base Sociale

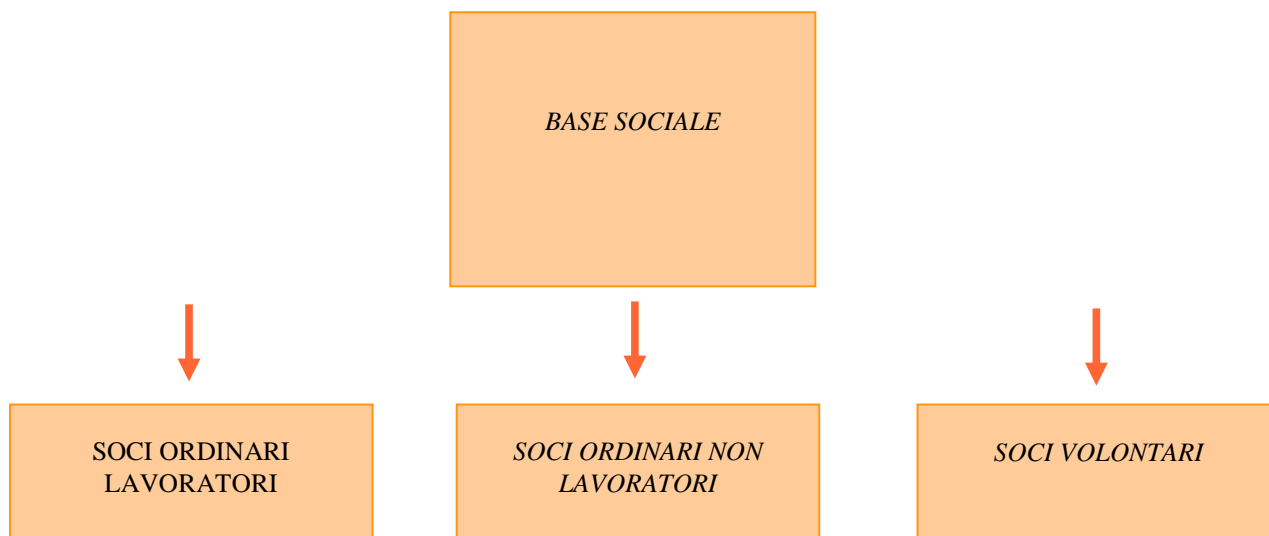
Soci ordinari lavoratori: per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione partecipano direttamente ai lavori della cooperativa e svolgono la loro attività lavorativa per il raggiungimento degli scopi sociali.

Soci ordinari non lavoratori : coloro che sono in grado di concorrere allo sviluppo delle attività della Cooperativa sociale.

Soci volontari : prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà, quando ne hanno la possibilità a seconda delle diverse attitudini.

Organigramma della Cooperativa





E' assicurato il rispetto dei contratti di lavoro legalmente riconosciuti per tutti i soci lavoratori della Cooperativa Sociale. I contratti sono differenziati dalla tipologia dei soci lavoratori a seconda delle qualifiche, orari, disponibilità e dei progetti in essere della Cooperativa.

La cooperativa dedica particolare attenzione alla formazione del personale, allo scopo di garantire un miglioramento costante delle conoscenze, delle abilità, dei comportamenti degli operatori e stimolare la motivazione al lavoro e la responsabilizzazione

Per facilitare l'identificazione del personale durante l'erogazione dei servizi domiciliari ed ospedalieri, ogni operatore della cooperativa ha esposto il proprio cartellino di riconoscimento con indicazione del nome e cognome e del logo della cooperativa.

SINERGIE E CONVENZIONI

La Cooperativa Sociale Terra di Siena, in conseguenza delle sinergie effettuate con realtà presenti nel Territorio senese quali Consorzio Archè, Coonfcooperative, Cescvot, Associazioni di Volontariato, Agenzie di Formazione ecc., ha stipulato importanti convenzioni per agevolare gli utenti sia sotto l'aspetto organizzativo che economico. Le Convenzioni attualmente in essere sono con :

- Associazione Pubblica Assistenza di Siena
- Associazione Pubblica Assistenza di Chiusdino
- Cral del Monte dei Paschi di Siena
- Cral degli Enti Locali di Siena quali Comune e Provincia
- Cral del Train

- C.O.M.I.P.A. Consorzio tra Mutue Italiane di Previdenza e Assistenza
- Unicoop Firenze, sezione soci di Siena
- Università degli Studi di Siena
- Nuovo Centro di Fisiokinesiterapia
- Centro diurno Santa Petronilla
- Clinica Odontoiatrica Il Giusto Sorriso

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Standard di qualità

Linee guida

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità. Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per gli utenti - clienti, sia per gli operatori e servono ad orientare e valutare l'azione svolta dalla Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza dell'utente - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura.

Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- l'informazione e l'accoglienza
- le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa
- la personalizzazione degli interventi
- la tutela e la partecipazione
- gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate
- la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- **Informazione**
- **Risorse Umane**
- **Qualità**

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale.

Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica.

In particolare la cooperativa adotterà **strumenti specifici di valutazione** (questionari, manuali per l'autovalutazione, formazione di gruppi di discussione, organizzazione e partecipazione a seminari, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte degli **utenti** che usufruiscono dei servizi, il grado di soddisfazione lavorativa da parte degli **operatori** impegnati nei servizi domiciliari, la reale presenza e il radicamento sul **territorio** in cui il servizi di assistenza domiciliare vengono svolti.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti degli utenti.

STANDARD DI QUALITA'

AREA INFORMAZIONE

STANDARD	OBIETTIVO espresso in percentuale garantita	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Cooperativa è aperta al pubblico dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18 dal lunedì al venerdì e il sabato su appuntamento e reperibili 24h tutti i giorni al cellulare per emergenze	100%	Numero di ore settimanali dedicate al pubblico/numero totale di ore settimanali di apertura della Cooperativa	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
Al momento del primo contatto in Cooperativa viene consegnato al cliente il materiale informativo sull'attività erogate	100%	Numero dei clienti che ricevono il materiale informativo/numero totale dei contatti avuti dalla Cooperativa	Dichiarazione da parte del Responsabile della Cooperativa
La Cooperativa dispone di n. 1 linea di accesso telefonico fisso, un numero cellulare di un sito internet e 2 indirizzi di posta elettronica certificata riservati agli utenti	100%	n. linee di accesso telefonico, sito internet , e - mail	Apparecchiature telefoniche ed informatiche
La Cooperativa dispone di un ufficio dedicato al pubblico con uno spazio riservato ai colloqui	100%	presenza di uno spazio riservato ai colloqui presso l'ufficio dedicato al pubblico	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa ha adottato una procedura per la presentazione e la gestione dei reclami e dei suggerimenti da parte dei clienti	100%	Presenza presso l'ufficio della Cooperativa del materiale esplicativo per il cliente ed invio per posta dei moduli per chi impossibilitato a venire in sede	Dichiarazione del Responsabile della Cooperativa
La Cooperativa distribuisce la Carta dei Servizi a tutti gli Enti Pubblici e Privati convenzionati con la stessa, nonché alle Associazioni di Volontariato, e a tutti coloro che ne sono interessati presenti sul territorio della Provincia di Siena	100%	Numero Enti, Associazioni e privati a cui viene consegnata la Carta dei Servizi/numero totale di Enti, Associazioni, Privati	Dichiarazione del Responsabile dell'Agenzia

AREA RISORSE UMANE

STANDARD	OBIETTIVO espresso in percentuale garantita	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Cooperativa dispone di una risorsa umana, denominato "Addetto al front-office", specializzata nel primo contatto con il pubblico, presente dal lunedì al venerdì e il sabato su appuntamento	100%	Numero di giorni di presenza dell'Addetto al Front - Office / numero totali di ore apertura della Cooperativa al Pubblico	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Tutte le prestazioni dei Servizi Domiciliari sono fornite da personale qualificato	100%	numero di operatori qualificati/numero totale di operatori impiegati nei servizi domiciliari	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Il personale impiegato nei Servizi Domiciliari possiede un'esperienza professionale superiore a 5 anni	60%	numero degli operatori con oltre 5 anni di esperienza/numero totale degli operatori impiegati	Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare
Il personale impiegato a domicilio è fornito di camice bianco e di cartellino identificativo	100%	numero degli operatori provvisti di camice e cartellino/numero totale degli operatori impiegati	Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare
Gli operatori impiegati nei Servizi Domiciliari partecipano agli incontri di programmazione e organizzazione dei servizi	100%	numero totale di ore annue di programmazione e organizzazione/numero totale degli operatori impiegati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Gli operatori impiegati nei Servizi Domiciliari partecipano agli incontri di supervisione e formazione	100%	numero totale di ore annue di supervisione formazione/numero totale degli operatori impiegati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa Terra di Siena rileva tramite questionari e riunioni, il grado di soddisfazione degli operatori dei Servizi Domiciliari (organizzazione del lavoro, turnazioni, qualità del servizio, livello e frequenza di aggiornamento, ecc.)	100%	numero totale di ore annue impiegate per la valutazione partecipata/numero totale degli operatori impiegati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa

AREA QUALITA'

STANDARD	OBIETTIVO espresso in percentuale garantita	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
I Servizi di Assistenza Domiciliari forniscono tutte le prestazioni di base previste dalla Carta dei Servizi	100%	prestazioni di base offerte/numero totale delle prestazioni previste dai Servizi di Assistenza Domiciliari	Progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa Terra di Siena garantisce l'attivazione dei servizi domiciliari entro 24 h giorni dalla richiesta del servizio	100%	numero degli interventi di base attivati entro 24 h ore/numero totale degli interventi attivati	Dichiarazione del Coordinatore del Servizio Domiciliare
La Cooperativa stabilisce contatti con molte realtà sociali presenti sul territorio di Siena e Provincia	70%	numero di contatti stabiliti/numero totale di realtà sociali	Pianificazione e organizzazione della Cooperativa
La Cooperativa rileva tramite questionario il grado di soddisfazione dei clienti dei Servizi Domiciliari (accoglienza, informazioni, qualità degli interventi, ecc.)	100%	numero di questionari raccolti/numero totale di questionari distribuiti	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
Il Servizio Domiciliare collabora con le risorse territoriali dei Comuni di Siena e Provincia (Associazioni di Volontariato impegnate nel Sociale, Enti Pubblici e Privati, Cooperative ecc.)	70%	numero di Convenzioni avviate/numero totale delle risorse territoriali presenti	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa ha stipulato Convenzioni con Enti Pubblici e Privati presenti nel territorio senese	50%	Convenzioni stipulate / Enti Pubblici e Privati presenti nel territorio senese	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

La Cooperativa Sociale Terra di Siena ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri degli utenti - clienti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito agli utenti in maniera equa.
- Gli interventi socio assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- L'utente - cliente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- L'utente - cliente viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla Cooperativa Sociale Terra di Siena sia da altri Enti pubblici o privati.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- All'utente deve essere garantito il servizio relativo al P.A.I. fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.
- L'utente - cliente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- L'utente deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

Doveri

- L'utente - cliente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- L'utente - cliente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori .

- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- L'utente- cliente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.
- Gli utenti- clienti a cui viene emessa fattura per i servizi ricevuti dalla Cooperativa, sono tenuti al pagamento della fattura mensile secondo i tempi e le modalità previsti dalla Cooperativa.

LA PROCEDURA DEL RECLAMO

La Cooperativa Terra di Siena intende garantire la tutela dei cittadini - clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la Cooperativa si pone come obiettivo quello della **risoluzione dei problemi** al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

Pertanto, in un rapporto di scambio con l'utente, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

La Cooperativa Sociale Terra di Siena attraverso la figura del Responsabile, è la struttura che interagisce direttamente con l'utente - cliente.

Svolge le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e la valutazione delle segnalazioni presentate degli utenti - clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori della Cooperativa;
- comunicazione telefonica o via fax alla Cooperativa ;
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso gli uffici della Cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa Sociale Terra di Siena

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli predisposte dalla Cooperativa Terra di Siena. (Allegato 1)

