



CARTA DEI SERVIZI

.....
ASSISTENZA DOMICILIARE
ANZIANI - DISABILI
.....

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

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "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".

La **CARTA DEI SERVIZI** rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali

che sono:

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

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che la società adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

La **CARTA DEI SERVIZI** rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga i servizi. Essa si basa sul criterio della trasparenza, porta a considerare gli utenti parte

integrante del sistema e si muove nel rispetto dei loro valori, della loro dignità, azionando un canale di comunicazione finalizzato a migliorare i servizi resi.

Nel perseguire le proprie finalità il Consorzio si ispira ai seguenti principi

- **EGUAGLIANZA:** i servizi resi, sono uguali per tutti senza distinzione né di sesso, né di razza, né di credo, quindi senza preferenza o discriminazione;
- **UMILTÀ:** al centro della nostra azione e della nostra organizzazione vi è la persona rispetto a cui tutti sono strumentali per il raggiungimento della soddisfazione delle sue attese;

- **QUALITÀ:** condizione necessaria affinché il lavoro venga svolto nel migliore dei modi attraverso la disponibilità di operatori, operatrici, volontari, sociologi, educatori, psicologie personale vario, che mettono a disposizione degli utenti la loro professionalità che si traduce in termini di qualità e quindi di miglioramento delle condizioni della vita;
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** La Cooperativa s’impegna a perseguire l’obiettivo del miglioramento continuo della qualità, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo;
- **CRESCITA:** attraverso la parteci-

pazione diretta degli utenti tradotta in termine di consigli, di reclami, di suggerimenti, di perplessità, azionano il meccanismo della “crescita” permettendo di superare alcune barriere dovuti ai limiti, cercando di sperimentare nuovi servizi o magari rivedere i precedenti, permettendo il miglioramento delle condizioni della vita;

- **APPROPRIATEZZA:** la persona ha diritto a prestazioni adeguate e proporzionali ai bisogni espressi.
- **TUTELA:** la violazione ai principi enunciati devono essere segnalati all’ufficio Centrale e alle figure di coordinamento dei servizi delle Cooperative come reclami. In funzione della tipologia di re-

clamo presentato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione



UNA NUOVA IDEA DI ASSISTENZA

Medihospes è una Cooperativa Sociale specializzata nella gestione di servizi di assistenza sociale e sanitaria rivolta a persone anziani, disabili e fragili.

Il riferimento solido e costante ai valori di mutualità e solidarietà sociale ha reso possibile, nel corso di un breve tempo, la realizzazione di modelli gestionali e assistenziali basati sulla **condivisione dei bisogni e sull'attenzione alla persona nella sua interezza.**

Mediterranea è così diventata un partner affidabile in grado di intervenire nella progettazione e gestione di servizi di assistenza, riabilitazione, accoglienza e cura sia in attività gestite autonomamente sia in quelle in regime di outsourcing.



COOPERATIVA, NON PER CASO

Persone che ogni giorno vincono la sfida di dare risposta alle esigenze dei propri utenti.

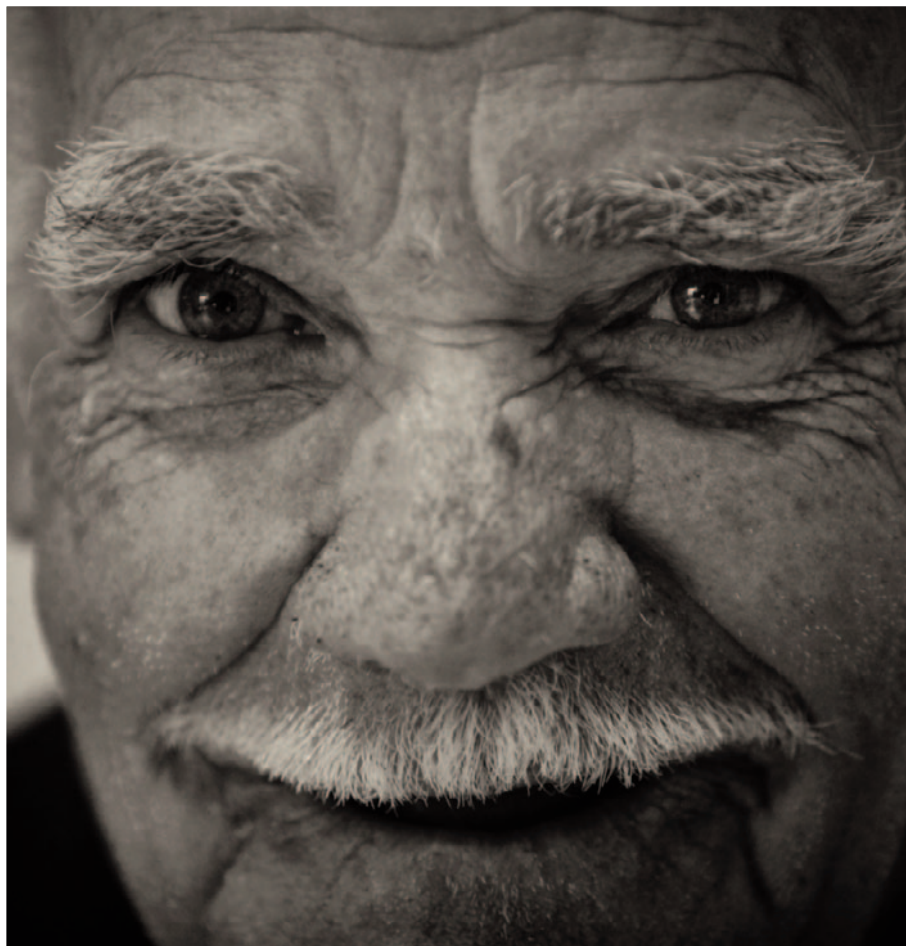
Uno spirito di squadra che trae origine nella **partecipazione attiva alla vita della società.**

Crediamo che la nostra azione acquisti valore e importanza quanto più è diretto ad aumentare la qualità e la dignità della vita delle persone a cui rivolgiamo i nostri servizi e di quelle che vi lavorano.

I nostri percorsi di accoglienza, assistenza e cura, prendono avvio dal bisogno non a priori né a prescindere da esso.

In questo approccio sta il segreto e la forza del nostro essere cooperativa:

persone che si prendono cura di persone.



UN MODELLO CERTIFICATO

Soddisfare i nostri utenti significa garantire la qualità attesa.

E la qualità è indispensabile allo sviluppo della nostra attività, perché una persona ben accolta e assistita è il primo fondamentale esito del nostro lavoro, oltre che un motivo di orgoglio e di gratificazione per tutti coloro che hanno contribuito a realizzarlo.

Mediterranea Onlus ha voluto certificare il proprio lavoro uniformandolo alle norme **UNI EN ISO 9001** e **UNI EN 10881** implementando, in tal modo, un sistema di gestione organica di ogni fase del servizio di assistenza a persone fragili o non autosufficienti.

Inoltre Mediterranea ha ottenuto la certificazione **SA8000**, il primo Standard diffuso a livello internazionale che riguarda la Responsabilità sociale di un'Azienda. Agire in modo **“socialmente responsabile”** significa garantire che i nostri servizi siano realizzati nel rispetto dei lavoratori, delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, garantendo libertà di associazione, assenza di discriminazioni, un orario di lavoro ed una retribuzione equa.





SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è un servizio di natura socio assistenziale erogato presso il domicilio dell'utente finalizzato a soddisfare alcuni bisogni delle persone anziane in relazione a problemi di autosufficienza e/o di autonomia e/o di partecipazione sociale per poter offrire una maggiore qualità di vita all'anziano e al suo nucleo familiare, riducendo o evitando il rischio di istituzionalizzazione, favorendo i processi di autonomia e di crescita, potenziando le risorse personali e favorendo i processi di integrazione sociale

DESTINATARI

Persone anziane parzialmente e/o totalmente non autosufficienti



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

E' un servizio di natura socio assistenziale erogato presso il domicilio dell'utente finalizzato a soddisfare alcuni bisogni delle persone con problemi di autosufficienza e/o di autonomia e/o di partecipazione sociale per offrire una maggiore qualità di vita alla persona e al suo nucleo familiare, riducendo o evitando il rischio di istituzionalizzazione, favorendo processi di autonomia e di crescita, potenziando le risorse personali e favorendo i processi di integrazione sociale Viene erogato dal municipio attraverso enti gestori accreditati rivolto a persone disabili e si realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali del municipio e dei servizi socio sanitari dell'Asl

DESTINATARI

I destinatari del servizio saranno i cittadini adulti con handicap di media entità, di tipo psicofisico, neuromotorio e/o sensoriale, accertato ai sensi della L. 104/92 o in via d'accertamento, ed in possesso di invalidità civile riconosciuta dalla commissione preposta della ASL competente.



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

FINALITÀ DEL SERVIZIO

- Favorire la partecipazione attiva alla vita comunitaria;
- Sostenere e sollevare le famiglie;
- Rimuovere gli ostacoli che aggravano la condizione di non autosufficienza;
- Aiutare le persone nel percorso individuale di rafforzamento della propria autonomia personale;
- Mobilitare tutte le risorse dell'utente e dei propri familiari;

Servizio socio assistenziale erogato dal municipio attraverso gli enti accreditati e rivolto a persone anziane, donne oltre i 60 anni e uomini oltre i 65

Si prevede l'elaborazione di un piano di intervento individuale volto al miglioramento di qualità di vita e a favorire il mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita, oltre che, offrire sollievo ai familiari.

- il servizio è finalizzato a garantire la permanenza del cittadino diversamente abile nel proprio nucleo familiare e nel territorio di appartenenza, favorendone l'integrazione sociale la crescita e l'autonomia personale.
-



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

INTERVENTI VOLTI ALLA CURA DELLA PERSONA

- IGIENE E CURA DELLA PERSONA IN GENERALE
- SOSTEGNO ALL' IGIENE PERSONALE
- BAGNO \ DOCCIA
- AIUTO VESTIZIONE\ SVESTIZIONE
- CAMBIO PANNOLONE
- LAVAGGIO CAPELLI
- RASATURA BARBA
- PEDICURE - MANICURE

SPESA- PREPARAZIONE PASTI

- AIUTO NELLA PREPARAZIONE/CONSERVAZIONE / SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI
- AIUTO NELLA SCELTA DEGLI ALIMENTI
- CONTROLLO CONSERVAZIONE ALIMENTI FRIGORIFERO
- AIUTO PER LA SPESA

INTERVENTI VOLTI ALLO SVILUPPO E PROMOZIONE DELL'AUTONOMIA

- SOSTEGNO ALLA DEAMBULAZIONE
- STIMOLAZIONE FUNZIONE MOTORIA
- ORGANIZZAZIONE OTTIMALE DEGLI SPAZI
- STIMOLAZIONE DELL'ORIENTAMENTO SPAZIO-TEMPORALE
- SOSTEGNO ALLA RIPRESA DI ATTIVITÀ CULTURALI E RICREATIVA



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

INTERVENTI VOLTI AL SOLLIEVO DELLE PERSONE DEDITE AL LAVORO DI CURA

- TUTTE LE ATTIVITÀ CONNESSE ALLA CURA DELLA PERSONA
- SOSTEGNO PSICOLOGICO
- INFORMAZIONI DI BASE E CONSIGLI SULLE MODALITÀ PIÙ EFFICIENTI PER ASSISTERE GLI UTENTI

INTERVENTI VOLTI ALL'ACCOMPAGNO DELLA PERSONA PER DISBRIGO DI PRATICHE BUROCRATICHE, ACCOMPAGNO DAL MEDICO, CURA DELLE RETI

- ACCOMPAGNI PRESSO ATTIVITÀ SOCIALI
- ACCOMPAGNI PRESSO CENTRI DIURNI
- ACCOMPAGNI PRESSO MEDICO
- ACCOMPAGNI PRESSO OSPEDALI\CENTRI DI RIABILITAZIONE
- ACCOMPAGNI PER ACQUISTO FARMACI
- ACCOMPAGNI PER PAGAMENTO UTENZE - BOLLETTE
- ACCOMPAGNI PER RITIRO - CONSEGNA PRATICHE



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

MODALITÀ DI ACCESSO

- CAD(Centro Assistenza Domiciliare) per persone non deambulanti.
- Fare richiesta presso il servizio sociale del comune di residenza

COSTI

L'entità del reddito del richiedente può comportare una contribuzione come previsto dall'ISEE nazionale.

Il possesso dell'indennità di accompagnamento o della legge 104 art.3 c. 3 comporta l'esenzione dall'eventuale pagamento del servizio.

CONTATTI

Responsabile Area anziani e disabili

Dott.ssa Valentina Paciullo

tel. 329-5450521 mail: valentina.paciullo@medihospes.it

INDICATORI DI QUALITÀ

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

1) **PROCESSO:** Attivazione nuovo caso

OBIETTIVI: 1) Tempestiva determinazione di interventi e operatori in risposta agli obiettivi specificati nel piano assistenziale;
2) Tempestiva comunicazione agli utenti nella fase di attivazione del servizio di assistenza

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
TEMPESTIVITÀ NELLA RISPOSTA EDETERMINAZIONE DEGLI INTERVENTI	INTERVALLO TRA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEI SERVIZI SOCIALI ALLA COMUNICAZIONE DI RITORNO / N° TOTALE UTENTI	RISPOSTA SCRITTA ENTRO 3H ATTIVAZIONE DEL CASO ENTRO 12 ORE	PAP – DOM 01 E COPIA FAX PAP – DOM 01B

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

2) **PROCESSO:** Pianificazione

OBIETTIVI: Organizzazione e coordinamento del servizio: assegnazione del caso e comunicazione del mandato assistenziale.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	N° ANNUALE DIMISSIONI O TRASFERIMENTI OPERATORI /TOT OPERATORI – TURN OVER	≤10%	SOFTWARE GESTIONALE
PIANIFICAZIONE DELL'ASSISTENZA E COMUNICAZIONE ALL'OPERATORE	COMPILAZIONE PDL DOM02 PER UTENTE SECONDO GLI OBIETTIVI FISSATI NEL PAP	100% COMPILAZIONE E CONSEGNA ALL'OPERATORE	PDL DOM 02

QUALITA' ORGANIZZATIVA
3) PROCESSO: FORMAZIONE / AGGIORNAMENTO COORDINATORE E PERSONALE
OBIETTIVI: Individuare i bisogni formativi e fornire adeguatamente formazione a aggiornamento - Contenere il Turn-over

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
PARTECIPAZIONE DEL PERSONALE A CORSI DI FORMAZIONE	ORGANIZZAZIONE CORSI PER N° 30 ORE DI FORMAZIONE PER CUO E OPERATORI	PARTECIPAZIONE ALMENO AL 90% DELLE ORE	CONSUNTIVO ORE FORMAZIONE PROGRAMMATE/ EFFETTUATE

QUALITA' ORGANIZZATIVA
4) PROCESSO: Valutazione dei dipendenti con modalità condivisa
OBIETTIVI: Valutare in maniera condivisa con i dipendenti la dedizione al lavoro, la disponibilità ai cambiamenti di servizio, la cortesia verso gli utenti, oltre all'applicazione delle abilità tecniche specifiche di ruolo

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEI DIPENDENTI	MEDIA DELLE VALUTAZIONI ANNUALE PERSONALE IN SERVIZIO	DA SUFFICIENTE A BUONO	SCHEDE GP 10

QUALITA' OGGETTIVA
5) PROCESSO: Erogazione del servizio

OBIETTIVI: Esecuzioni delle prestazioni di assistenza effettuate da personale professionalmente preparato e aggiornato, allo scopo di perseguire gli obiettivi fissati nel PAP/PEI e conseguire il mantenimento dei fattori di benessere bio-psico-sociale degli utenti.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
EFFICACIA ED EFFICIENZA NELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI E DELLE MODALITÀ ORGANIZZATIVE	N° ORE RELATIVE A SERVIZI NON ESEGUITI /N° DI ORE ANNUALI TOTALI EROGATE	0,05% ANNUALI (PARI A CIRCA 20 ORE COMPLESSIVE/ TOT ORE)	-DM08 MANCATO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO - STAT 07
	N° SEGNALAZIONI/ NON CONFORMITÀ ANNUALI - RIUNIONI PERIODICHE DI VERIFICA SUL SERVIZIO DELLA COORDINATRICE CON IL PERSONALE E LE AASS.	INFERIORI A 5 ≥ 4 RIUNIONI L'ANNO ≥ 2 RIUNIONI ANNUALI	NC01/STAT 07 VERBALE D'EQUIPE VB01 VERBALE D'EQUIPE VB01

QUALITA' SOGGETTIVA

6) **PROCESSO:** Valutazione del gradimento e dell'efficacia del servizio

OBIETTIVI: Valutare l'efficacia del processo di organizzazione del servizio, con particolare riferimento alla gestione dei punti critici (rapporti di comunicazione con i Comuni e gli utenti - qualità della risposta al bisogno)

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO: 1) GRADIMENTO DELL'EFFICIENZA ED EFFICACIA DEI SERVIZI EROGATI	CAPACITÀ DI ORGANIZZARE SERVIZI IN GRADO DI RISPONDERE ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA.	LIVELLI DI SODDISFAZIONE DA SUFFICIENTE A BUONO	INCONTRI/FOCUS GROUP/ CUSTOMER SATISFACTION
2) RACCOLTA E CORRETTA GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI	LIBERTÀ DI ESPRIMERE IN FORMA ANONIMA EVENTUALI RECLAMI E SEGNALAZIONI.	N° RECLAMI ≤ 5 ANNUALI	- MODULO RECLAMI GR 01
	N. RISPOSTE A RECLAMI RICEVUTI/ RECLAMI -SUGGERIMENTI RICEVUTI/	100 % DELLE RISPOSTE AI RECLAMI	- MODULO ISTRUTTORIA RECLAMO GR 02



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

CUSTOMER SATISFACTION

La cooperativa si impegna ad attuare verifiche sull'andamento del servizio anche attraverso la collaborazione con gli Enti Scolastici, con le famiglie degli utenti e con i Servizi. Al termine dell'anno scolastico verranno proposti questionari finalizzati a sondare il grado di soddisfazione dell'utenza e dell'ente scolastico.

Di seguito si riporta il questionario di soddisfazione da compilare esprimendo il proprio giudizio scegliendo tra i parametri proposti, barrando la casella con il valore scelto.



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzia di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana.



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; - il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere, l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; - il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA'E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
DI SVILUPPARE E DI CONSERVARE LA PROPRIA INDIVIDUALITA' E LIBERTA'	DI RISPETTARE L'INDIVIDUALITA' DI OGNI PERSONA ANZIANA, RICONOSCENDONE I BISOGNI E REALIZZANDO GLI INTERVENTI AD ESSI ADEGUATI, CON RIFERIMENTO A TUTTI I PARAMETRI DELLA SUA QUALITA' DI VITA E NON IN FUNZIONE ESCLUSIVAMENTE DELLA SUA ETA' ANAGRAFICA
DI CONSERVARE E VEDER RISPETTATE, IN OSSERVANZA DEI PRINCIPI COSTITUZIONALI, LE PROPRIE CREDENZE, OPINIONI E SENTIMENTI	DI RISPETTARE CREDENZE, OPINIONI E SENTIMENTI DELLE PERSONE ANZIANE, ANCHE QUANDO ESSI DOVESSERO APPARIRE ANACRONISTICI O IN CONTRASTO CON LA CULTURA DOMINANTE, IMPEGNANDOSI A COGLIERNE IL SIGNIFICATO NEL CORSO DELLA STORIA DELLA POPOLAZIONE
DI CONSERVARE LE PROPRIE MODALITA' DI CONDOTTA, SE NON LESIVE DEI DIRITTI ALTRUI, ANCHE QUANDO ESSE DOVESSERO APPARIRE IN CONTRASTO CON COMPORTAMENTI DOMINANTI NEL SUO AMBIENTE DI APPARTENENZA.	DI RISPETTARE LE MODALITA' DI CONDOTTA DELLA PERSONA ANZIANA, COMPATIBILI CON LE REGOLE DELLA CONVIVENZA SOCIALE, EVITANDO DI "CORREGGERLE" E DI "DIRIGERLE" SENZA PER QUESTO VENIRE A MENO DELL'OBBLIGO DI AIUTO PER LA SUA MIGLIORE INTEGRAZIONE NELLA VITA DELLA COMUNITA'
DI CONSERVARE LA LIBERTA' DI SCEGLIERE DOVE VIVERE	DI RISPETTARE LA LIBERA SCELTA DELLA PERSONA ANZIANA DI CONTINUARE A VIVERE NEL PROPRIO DOMICILIO, GARANTENDO IL SOSTEGNO NECESSARIO, NONCHÉ, IN CASO DI ASSOLUTA IMPOSSIBILITÀ, LE CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA CHE PERMETTEVANO DI CONSERVARE ALCUNI ASPETTI DELL'AMBIENTE DI VITA ABBANDONATO

DI ESSERE ACCUDITA E CURATA NELL'AMBIENTE CHE MEGLIO GARANTISCE IL RECUPERO DELLA FUNZIONE LESA.

DI ACCUDIRE E CURARE L'ANZIANO FIN DOVE È POSSIBILE A DOMICILIO, SE QUESTO È L'AMBIENTE CHE MEGLIO STIMOLA IL RECUPERO O IL MANTENIMENTO DELLA FUNZIONE LESA, FORNENDO OGNI PRESTAZIONE SANITARIA E SOCIALE RITENUTA PRATICABILE ED OPPORTUNA. RESTA COMUNQUE GARANTITO ALL'ANZIANO MALATO IL DIRITTO AL RICOVERO IN STRUTTURA OSPEDALIERA O RIABILITATIVA PER TUTTO IL PERIODO NECESSARIO PER LA CURA E LA RIABILITAZIONE

DI VIVERE CON CHI DESIDERA.

DI FAVORIRE, PER QUANTO POSSIBILE, LA CONVIVENZA DELLA PERSONA ANZIANA CON I FAMILIARI, SOSTENENDO OPPORTUNAMENTE QUESTI ULTIMI E STIMOLANDO OGNI POSSIBILITÀ DI INTEGRAZIONE.

DI AVERE UNA VITA DI RELAZIONE.

DI EVITARE NEI CONFRONTI DELL'ANZIANO OGNI FORMA DI GHETTIZZAZIONE CHE GLI IMPEDISCA DI INTEGRARE LIBERAMENTE CON TUTTE LE FASCE DI ETÀ PRESENTI NELLA POPOLAZIONE.

DI ESSERE MESSA IN CONDIZIONE DI ESPRIMERE LE PROPRIE ATTITUDINE PERSONALI, LA PROPRIA ORIGINALITÀ E CREATIVITÀ.

DI FORNIRE AD OGNI PERSONA DI ETÀ AVANZATA LA POSSIBILITÀ DI CONSERVARE E REALIZZARE LE PROPRIE ATTITUDINE PERSONALI, DI ESPRIMERE LA PROPRIA EMOTIVITÀ E DI PERCEPIRE IL PROPRIO VALORE, ANCHE SE SOLTANTO DI CARATTERE AFFETTIVO.

DI ESSERE ACCUDITA E CURATA NELL'AMBIENTE CHE MEGLIO GARANTISCE IL RECUPERO DELLA FUNZIONE LESA.

DI ACCUDIRE E CURARE L'ANZIANO FIN DOVE È POSSIBILE A DOMICILIO, SE QUESTO È L'AMBIENTE CHE MEGLIO STIMOLA IL RECUPERO O IL MANTENIMENTO DELLA FUNZIONE LESA, FORNENDO OGNI PRESTAZIONE SANITARIA E SOCIALE RITENUTA PRATICABILE ED OPPORTUNA. RESTA COMUNQUE GARANTITO ALL'ANZIANO MALATO IL DIRITTO AL RICOVERO IN STRUTTURA OSPEDALIERA O RIABILITATIVA PER TUTTO IL PERIODO NECESSARIO PER LA CURA E LA RIABILITAZIONE

DI VIVERE CON CHI DESIDERA.

DI FAVORIRE, PER QUANTO POSSIBILE, LA CONVIVENZA DELLA PERSONA ANZIANA CON I FAMILIARI, SOSTENENDO OPPORTUNAMENTE QUESTI ULTIMI E STIMOLANDO OGNI POSSIBILITÀ DI INTEGRAZIONE.



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

BARRARE LA VOCE INTERESSATA: UTENTE FAMILIARE ALTRO SPECIFICARE _____

Si garantisce l'anonimato

IL SERVIZIO TUTELA LA SICUREZZA E LA SALUTE DEGLI UTENTI

SCARSO

MEDIOCRE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SODDISFA LE SUE ESIGENZE E LE SUE NECESSITÀ

SCARSO

MEDIOCRE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

IL PERSONALE È ATTENTO AI SUOI BISOGNI

SCARSO

MEDIOCRE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

IL PERSONALE SI DIMOSTRA GENTILE E DISPONIBILE ALL'ASCOLTO

SCARSO

MEDIOCRE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

GLI OPERATORI SONO PREPARATI

SCARSO

MEDIOCRE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

IL SERVIZIO L'HA AIUTATA AD ORGANIZZARE MEGLIO LA SUA VITA QUOTIDIANA

SCARSO

MEDIOCRE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

IL SERVIZIO È STATO DI SOLLIEVO ALLA SUA FAMIGLIA

SCARSO

MEDIOCRE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

Eventuali note/osservazioni/consigli

RECLAMI

La Cooperativa garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio.

La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

Di seguito si riporta il modulo da utilizzare per segnalare eventuali disfunzioni e/ o reclami

scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami

(Il presente reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali)

Il sottoscritto _____

Residente a _____

Via _____ n. _____

Tel. _____

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

Per i seguenti motivi _____

Eventuali suggerimenti _____
