

# Carta dei servizi

Tertium Millennium Società  
Cooperativa Sociale



Servizi socio-sanitari per persone disabili,  
anziani e non autosufficienti



Tertium Millennium Società Cooperativa Sociale

Piazza IV Novembre

84039 Teggiano (SA)

P.Iva e C.F. 03571580657

Tel e Fax 0975 79825 - email: [info@cooptertium.it](mailto:info@cooptertium.it) - web: [www.cooptertium.it](http://www.cooptertium.it)

Iscritta all'albo delle Cooperative Sociali della Regione Campania con Decreto n. 946 del 08/11/2016

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura di tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

**La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.**

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

## **La Carta dei Servizi della Tertium Millennium Società Cooperativa Sociale**

Con la Carta dei Servizi la Cooperativa Tertium Millennium mette a disposizione dell'utente un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa cooperativa nell'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare.

La Direzione della Cooperativa vuole, attraverso la carta dei servizi, fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri "utenti".

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che si intendono raggiungere.

Tutto il personale lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione della Cooperativa si impegna ad aggiornare annualmente.

## DOVE RAGGIUNGERCI

### Tertium Millenium Società Cooperativa Sociale

#### SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

Piazza IV Novembre, snc

84039 – Teggiano (SA)

Tel 0975 79825 – fax 0975 79825

web: [www.cooptertium.it](http://www.cooptertium.it) – email: [info@cooptertium.it](mailto:info@cooptertium.it)

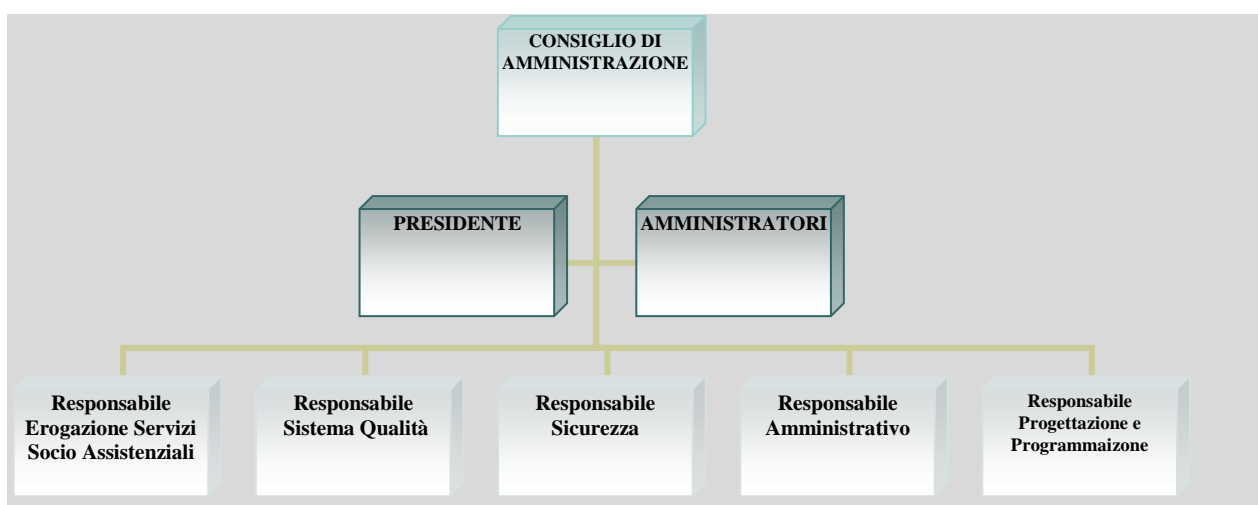
Pec: [tertium@pec.it](mailto:tertium@pec.it)

## 1. ORARIO UFFICIO AMMINISTRAZIONE

### DAL LUNEDI' AL VENERDI'

MATTINA	09,00 -13,30	
POMERIGGIO	15,30 -19,00	

## 2. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

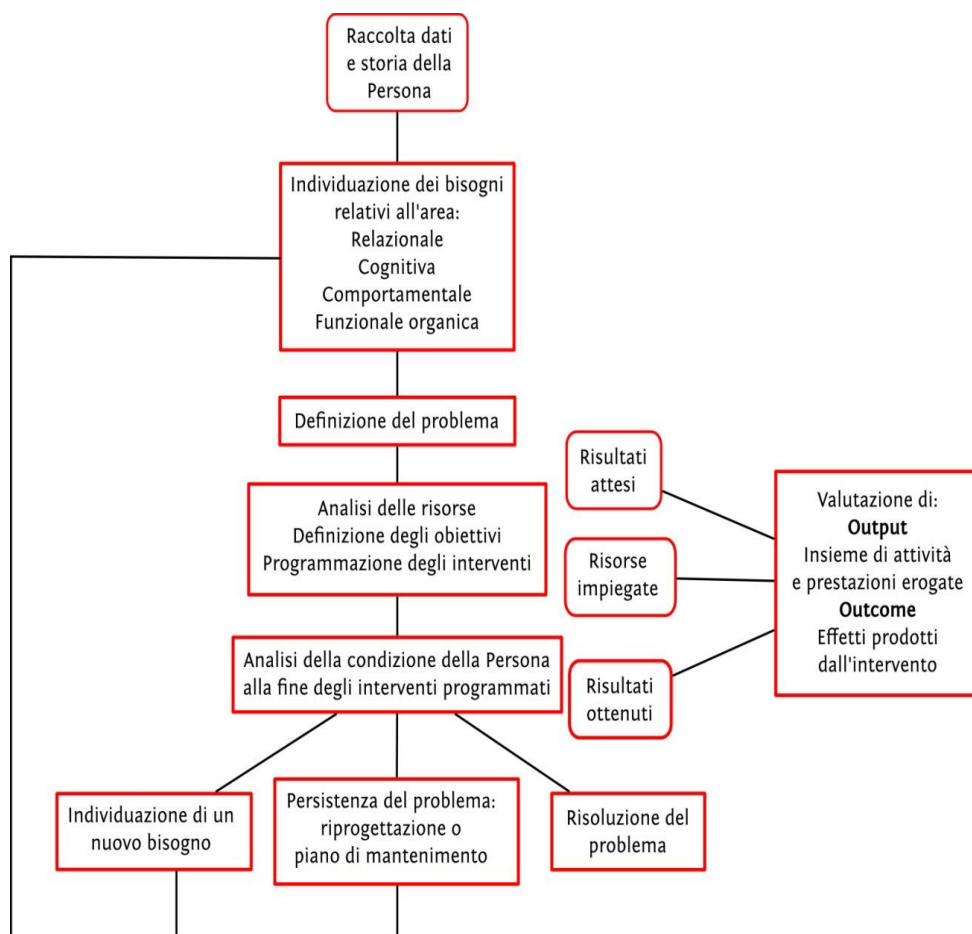


### 3. CHI SIAMO

La **TERTIUM MILLENNIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE** è una organizzazione operante nel settore delle attività socio-assistenziali, costituita nel giugno 1999, ispirandosi ai principi cristiani della solidarietà sociale da un gruppo di giovani che avevano condiviso un percorso di vita all'interno del mondo della Caritas Diocesana di Teggiano-Policastro. La Cooperativa, da sempre attenta ad un maggior coinvolgimento delle persone diversamente abili, porta avanti non solo una sfida eticamente possibile all'isolamento ed all'emarginazione, ma anche una precisa strategia di sviluppo del territorio nella quale opera che può utilizzare le diverse abilità dei soggetti interessati per creare fonti di sviluppo economico e rendere possibili nuovi inserimenti nel mondo del lavoro. Si è ormai consolidata una esperienza significativa della cooperativa nell'ambito della gestione di servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali a favore di soggetti in condizione di esclusione sociale. Il radicamento territoriale della cooperativa Tertium Millennium deriva dalle attività gestite direttamente e sia dal lavoro che la stessa svolge in A.T.I. (associazione temporanea d'impresa) con altre cooperative e associazioni del territorio a sud di Salerno e dalla stipula di protocolli di intesa con altri soggetti operanti nel sociale nel territorio di riferimento, in modo tale da costruire una integrazione tra i servizi procedendo a definire la rete sociale di sostegno. La Società Cooperativa Sociale Tertium Millennium è iscritta all'Albo delle Società Cooperative, nella sezione relativa alle cooperative a mutualità prevalente, categoria cooperative sociali, con il n. A 172113, istituito presso il Ministero delle Attività Produttive, all'Albo delle Cooperative Sociali della Regione Campania nella sezione "A e B", con Decreto n. 946 del 08/11/2016 ed applica un Sistema di Gestione Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008.

**La Tertium Millennium Società Cooperativa Sociale**, è un'impresa senza fini di lucro che opera nell'area dell'economia sociale ed agisce secondo principi di democrazia ed imprenditorialità secondo il significato pieno del termine e perciò anche con la possibilità e la capacità di perseguire un utile economico, indispensabile e strategico per la stabilità, la continuità e lo sviluppo di una moderna impresa sociale che intenda dare il proprio contributo al progresso della società civile e non esserne un peso. La Cooperativa Sociale

Tertium Millennium, con adeguata organizzazione di azienda - cooperativa, opera per creare le migliori condizioni verso i soci e i clienti, coniugando la mutualità interna con la solidarietà, perseguendo quindi, attraverso le proprie attività e pratiche guidate dall'etica della responsabilità e socialità, la promozione del benessere e qualità sociale nella comunità in cooperazione aperta con la cittadinanza attiva, i protagonisti sociali e le istituzioni. La cooperativa ha ottenuto la **certificazione di qualità ISO 9001:2008** nel 2010. Il sistema di gestione della qualità della cooperativa è continuamente monitorato e sottoposto annualmente a verifiche da parte di un organismo di certificazione esterno che attesta il rispetto degli standard fissati. In ogni struttura in cui opera il personale della Cooperativa Tertium Millennium, viene sempre sottolineata e ricalcata la centralità della persona, tenendo sempre in considerazione i bisogni e le caratteristiche dell'utente. A ciascuno vengono infatti applicati piani di lavoro, che ricalcano lo schema seguente:



## 4. PRINCIPI FONDAMENTALI

### Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

### Imparzialità e continuità

La Cooperativa Tertium Millennium svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

### Diritto di scelta

Compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa Tertium Millennium si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

### Partecipazione

La Cooperativa Tertium Millennium, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

### Efficienza ed efficacia

L’erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di obiettivi ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitori del servizio. La Cooperativa s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dell’Utente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

### Riservatezza

La Cooperativa si attiene rigorosamente a quanto previsto dal D.Lgs 196/2003 – “Codice in materia di protezione dei dati personali” - e si impegna, quindi, a garantire, come previsto dall’art. 2 c. 1, “che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali”.

**Gli operatori della Cooperativa Tertium Millennium nella loro attività quotidiana perseguono:**

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all’interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale;
- l’integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

### SERVIZI OFFERTI

#### **Prestazioni socio assistenziali**

Assistenza domiciliare e residenziali anziani, disabili, non autosufficienti, minori e persone svantaggiate, accompagnamento utenti, turismo sociale.

#### **Promozione sociale**

Attività di socializzazione ed animazione per Anziani, disabili, minori, comunicazione sociale, consulenza e progettazione. Interventi di integrazione sociale e lavorativa, formazione interna, percorsi di educazione sociale.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Sociale (S.A.D.) anche in A.D.I., ha lo scopo di offrire assistenza ai soggetti anziani e disabili e promuove interventi a sostegno delle famiglie e dei disabili stessi onde evitare il ricorso alle istituzionalizzazioni.

Pertanto il [Servizio di Assistenza domiciliare sociale \(S.A.D.\)](#) e l’insieme degli interventi diretti a persone o a nuclei familiari che, in particolari contingenze o per una non completa



autosufficienza, non siano in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le esigenze personali e domestiche.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) consiste, invece, in una tipologia assistenziale che, attraverso l'intervento di più figure professionali sanitarie e sociali, eroga ed effettua a domicilio dei pazienti prestazioni sanitarie e socio-assistenziali coordinate tra di loro in un progetto personalizzato e condiviso.

Pertanto il Servizio di Assistenza Domiciliare si prefigge di salvaguardare l'autonomia degli individui e la loro permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza, contrastando l'istituzionalizzazione nonché elevare la qualità della vita degli stessi ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione, mediante interventi di promozione del benessere, della salute individuale, della soddisfazione dei propri bisogni fondamentali.

**A tal fine, il Servizio di Assistenza Domiciliare:**

- assicura all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti di valutazione del bisogno, interventi che gli consentono di conservare la routine quotidiana, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma;
- favorisce, per quanto possibile, la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente familiare e sociale,
- sostiene le potenzialità di cura della famiglia;
- promuove il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza.

La realizzazione di entrambi i servizi è svolta da questa Cooperativa in stretta sinergia con la comunità locale, il sistema dei servizi territoriali, le risorse del volontariato e più in generale della cittadinanza attiva perché ciascuno può fornire risposte ai problemi della famiglia con anziani e disabili non autosufficienti.

<p><b>DESTINATARI</b></p>	<p>In particolare i destinatari sono:</p> <p><b><u>Persone anziane:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sole</li> <li>- con reti parentali/amicali inadeguate</li> <li>- non autosufficienti</li> </ul> <p><b><u>Persone adulte:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con limitata autonomia personale</li> <li>- con difficoltà comportamentali – relazionali</li> <li>- con disabilità</li> </ul> <p><b><u>Minori e nuclei familiari:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con carenti risorse genitoriali e/o di cura</li> <li>- con disabilità</li> </ul>
<p><b>MODALITA' DI ACCESSO</b></p>	<p>Su richiesta avanzata dal cittadino bisognoso di assistenza direttamente ai responsabili del servizio della Cooperativa o attraverso il Servizio Sociale del Comune di residenza.</p> <p>L'Assistente Sociale, individuato quale responsabile del caso, regola l'accesso del cittadino alla rete dei servizi sociali/socio-sanitari, effettua la valutazione professionale del bisogno, definisce il percorso assistenziale personalizzato individualizzato e ne cura l'attuazione in termini di appropriatezza ed efficacia, assicura la gestione e il controllo delle prestazioni erogate in relazione agli obiettivi.</p> <p>Nel caso in cui la persona presenti bisogni complessi di natura socio-sanitaria integrata la valutazione professionale e relativa presa in carico è svolta dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) presso le sedi territoriali individuate.</p> <p>La persona in condizione di bisogno, personalmente o mediante segnalazione di parente/conoscente, del medico di medicina generale/altri operatori socio-sanitari, o su segnalazione di altri soggetti attivi sul territorio, presenta domanda di accesso al servizio direttamente all'Assistente Sociale dell'Articolazione Territoriale di residenza, la quale a sua volta invia la comunicazione alla cooperativa per l'attivazione del servizio.</p> <p>L'Assistente Sociale espleta la valutazione del bisogno, in relazione alla tipologia e caratteristica del bisogno stesso, applicando le metodologie e gli strumenti di valutazione appropriati per definire il Progetto Individuale Assistenziale (P.A.I.).</p> <p>I campi di valutazione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la situazione familiare e del contesto socio ambientale/relazionale</li> <li>• le caratteristiche funzionali, organiche e comportamentali della persona</li> <li>• la condizione economica</li> </ul> <p>Le prestazioni di assistenza domiciliare previste all'interno del P.A.I. sono erogabili in forma gratuita o compartecipata da parte del cittadino, in relazione alle capacità economiche accertate mediante la determinazione dell' I.S.E.E.</p>

	<p>Il progetto di assistenza personalizzato deve rispondere ai criteri di equità, confrontabilità, esigibilità, personalizzazione dell'intervento e si fonda sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>analisi dei bisogni</u></b> condivisa con il soggetto e con la sua famiglia, anche attraverso l'introduzione di strumenti di valutazione e misurazione relativi all'area socio ambientale- relazionale</li> <li>• <b><u>definizione del problema</u></b> con indicazione dei problemi specifici e dei fattori osservabili che lo caratterizzano e consentono la personalizzazione dell'intervento</li> <li>• <b><u>individuazione degli obiettivi e dei risultati attesi</u></b> - in termini di miglioramento delle condizioni di benessere della persona e della sua rete di relazioni, di mantenimento delle capacità e delle autonomie residue, di rallentamento del possibile peggioramento</li> <li>• <b><u>definizione e attuazione del Piano Operativo di Assistenza relativo all'assistenza domiciliare</u></b> condiviso con la persona/famiglia</li> <li>• <b><u>attività di verifica del Progetto (in itinere e conclusiva)</u></b></li> <li>• <b><u>valutazione finale</u></b>, che consenta di attribuire ai risultati ottenuti un significato condiviso con la persona e la sua famiglia, partecipato con il soggetto che eroga la prestazione e con le altre figure professionali coinvolte nel progetto.</li> </ul>
--	---

<p><b>PRESTAZIONI</b></p>	<p>Le prestazioni di assistenza domiciliare comprendono:</p> <p><b><u>Prestazioni di tipo socio – assistenziale:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura dei rapporti con i familiari e la comunità;</li> <li>- aiuto nell'igiene personale, compresa la vestizione, l'assunzione dei pasti, la deambulazione e gli atti quotidiani di vita;</li> <li>- aiuto, anche mediante accompagnamento, per disbrigo pratiche amministrative;</li> <li>- accompagnamento e compagnia alle persone che hanno difficoltà a muoversi per aiutarli negli spostamenti.</li> </ul> <p><b><u>Prestazioni di tipo domestico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Governo della casa;</li> <li>- Lavaggio della biancheria;</li> <li>- Preparazione dei pasti caldi.</li> </ul> <p><b><u>Attività di socializzazione:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura dei rapporti con i familiari e la comunità</li> <li>- partecipazione ad attività atte a favorire l'occupazione del tempo libero (incontri in Parrocchia, serate al cinema, brevi gite, ecc.) Nello specifico, le prestazioni di tipo domestico comprendono la pulizia della casa e cura delle sue condizioni igieniche, riassetto ed igiene del letto, cambio della biancheria, piccola lavanderia, rammendo e stiratura, piccoli acquisti comprendenti generi alimentari o altre spese urgenti. Pulizie più approfondite e straordinarie potranno essere rese solo ove</li> </ul>
---------------------------	---

	<p>il Comune ne ravvisasse la necessita.</p> <p>Gli interventi di tipo domestico e socio – assistenziale previsti sono effettuati in un’unica soluzione, hanno una durata di circa 60 minuti.</p> <p>In casi di straordinaria necessita e compatibilmente con la disponibilit� degli operatori correlata alla necessita degli assistiti (accompagnare gli anziani a partecipare ad attivit� socializzanti, ricreative e culturali, accompagnamento per visite mediche) la durata dell’intervento potr� avere una durata superiore a quella prevista.</p> <p>Le prestazioni sono fornite dalla cooperativa in base ad una valutazione dell’Assistente Sociale sulle reali necessit� di intervento e sono soggette a lista d’attesa, con priorit� per le persone sole a basso reddito. In particolare sono garantiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <u>interventi settimanali</u> - il servizio prevede fino ad un massimo di <b>due</b> interventi a settimana prestati presso l’utente da uno o due operatori contemporaneamente e in ragione delle condizioni dello stesso;</li> <li>▶ <u>interventi intensivi</u> - il servizio prevede <b>da tre a sei</b> interventi a settimana prestati presso l’utente una sola volta al giorno da uno o due operatori contemporaneamente in ragione delle condizioni dello stesso;</li> <li>▶ <u>interventi plurintensivi</u> - il servizio prevede interventi tutti i giorni della settimana prestati presso l’utente fino a due volte da uno o due operatori contemporaneamente in ragione delle condizioni dello stesso.</li> </ul>
--	---

<p><b>MODALITA’ DI GESTIONE DELLE EMERGENZE E DELLE SOSTITUZIONI</b></p>	<p>In caso di assenza per malattia, o per qualsiasi altra ragione che impedisce al personale la copertura del servizio, l’operatore avverte con la massima tempestivit� l’Assistente Sociale Coordinatrice al massimo un’ora prima dell’orario di inizio turno.</p> <p>Nei limiti del possibile, gli operatori sono invitati a chiamare l’Assistente Sociale dal luned� al sabato, nella sede operativa.</p> <p>Per emergenza, qualora l’assenza sia da segnalare nei giorni festivi o nelle ore primissime del mattino, e possibile contattare l’Assistente Sociale al telefono cellulare.</p> <p>In caso di malattia, e necessario richiedere al medico curante il certificato.</p> <p>I permessi di qualsiasi tipo vanno richiesti mediante la compilazione dei moduli appositi messi a disposizione del personale presso la sede operativa della Cooperativa e consegnati all’Assistente Sociale che provvede ad autorizzarli.</p> <p>L’Assistente Sociale dispone di un elenco di operatori sostituiti gi� selezionato, con le stesse caratteristiche di affidabilit� del personale di ruolo.</p> <p>I tempi e le modalit� per le sostituzioni sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel caso di assenze programmate e programmabili del personale, nonch� malattie preavvisate, vengono garantite le sostituzioni in</li> </ul>
--	---

	<p>tempo reale; - in situazioni di emergenza, quali infortunio o malattia improvvisa dell'operatore, la sostituzione avverrà comunque in tempo reale con la sola differenza che l'Assistente Sociale si attiverà per la copertura provvisoria del servizio con il personale stesso, provvedendo a pianificare, per i giorni successivi, la sostituzione con personale jolly.</p> <p>In caso di <b>infortunio sul lavoro</b>, il lavoratore è tenuto:</p> <p>a) indicare l'orario di uscita sul foglio di presenza subito dopo l'accaduto;</p> <p>b) recarsi al Pronto Soccorso per le cure e ritirare l'apposito modulo di denuncia infortunio.</p>
<b>DURATA</b>	<p>Stabilita in base al Piano Individuale di Assistenza (PAI), stilato dalle Assistenti Sociali della cooperativa responsabili del Servizio tenendo conto delle esigenze e delle richieste di ogni singolo utente.</p>
<b>PERIODICITA'</b>	<p>La periodicità dell'intervento viene concordata di volta in volta con il cittadino che faccia richiesta di assistenza domiciliare, tenuto conto delle sue esigenze. La periodicità dell'intervento così definita è parte integrante del Piano Individuale di Assistenza (PAI).</p> <p>Il servizio di assistenza tuttavia si articola, salvo casi eccezionali, nel modo seguente:</p> <p><u>GIORNI FERIALI</u> : servizio di lavanderia, pulizia della casa, igiene della persona, aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche, preparazione e distribuzione pasti.</p> <p><u>ORARIO</u>: dalle ore 07.00 alle ore 22.00 ed in casi eccezionali, valutati volta per volta dall'Ass. Soc.,.</p> <p><u>GIORNI FESTIVI</u> : preparazione e distribuzione pasti, servizio di lavanderia.</p> <p><u>ORARIO</u>: dalle ore 09.00 alle ore 12.00</p>
<b>INCONTRI DIVERIFICA</b>	<p>Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti, l'Assistente Sociale responsabile del Comune di riferimento( qualora il servizio è svolto in convenzione con enti pubblici) e l'Assistente sociale della Cooperativa si incontrano alle scadenze previste dal progetto individuale o ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto.</p> <p>Le eventuali variazioni del progetto sono condivise/concordate con l'utente e/o la sua famiglia.</p> <p>Qualora la verifica effettuata introduce modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà modificato il PAI., che sarà successivamente trasmesso ai soggetti interessati.</p>
<b>VALUTAZIONE E MONITORAGGIO</b>	<p>La presenza di una verifica sistematica delle fasi progettuali è determinante per il raggiungimento dei risultati attesi.</p> <p>Per avviare processi del miglioramento della qualità del servizio e</p>

necessario prevedere sin dalla fase progettuale un confronto con i soggetti interessati. Da questo tipo di confronto potranno essere formulate ipotesi progettuali realmente adeguate alle esigenze e ai bisogni del territorio attraverso l'individuazione di obiettivi chiari e realistici.

Pertanto le fasi della valutazione e monitoraggio comprendono:

1. una fase iniziale (ex-ante) comprende la fase dello start – up e l'avvio dei servizi;
2. una fase in- itinere che comprende riunioni periodiche per la valutazione e monitoraggio;
3. una fase ex-post che comprende la produzione di un report finale conclusivo di tutti gli aspetti dell'attuazione dell'intero progetto. L'attività di monitoraggio viene espletata contemporaneamente allo svolgimento delle attività progettuali per poter effettuare la rimodulazione delle azioni, dove ritenuto necessario, durante l'espletamento delle stesse.

La metodologia adottata per l'attività di monitoraggio e valutazione prevede l'adozione di strumenti quali:

- schede
- questionari
- test
- relazioni

da parte di tutte le figure professionali coinvolte nell'organizzazione, nella realizzazione e gestione del servizio.

Per quanto concerne l'attività tutti gli attori coinvolti nel progetto utilizzeranno schede di valutazione sulla qualità del servizio e autovalutazione sul proprio grado di interesse e di coinvolgimento. La somministrazione del questionario che avviene con cadenza semestrale rappresenta, a nostro avviso, lo strumento privilegiato per conoscere cosa pensa l'intervistato e contemporaneamente rilevare i giudizi e le percezioni di tutti i protagonisti e rilevare le aspettative rispetto alle prestazioni fornite. Scopo dell'indagine è quello di verificare il grado di soddisfazione (**Customer satisfaction**) degli utenti relativamente al servizio reso e il questionario è strutturato in modo da mantenere l'interesse e l'attenzione da parte del compilante, le domande sono formulate in forma breve e comprensibile e progettate in modo da mantenere una sequenza logica.

Il linguaggio adottato tiene conto del target di riferimento e deve essere di facile comprensione evitando parole ambigue e termini tecnici tali da scoraggiare l'intervistato. I risultati di questa indagine daranno la misura e il grado di soddisfazione raggiunta attraverso la valutazione dei singoli fattori di qualità e la complessiva valutazione delle attività progettuali, consentendo di individuare e realizzare in ogni singola fase del progetto le circostanze non conformi ad ogni singolo momento dell'attività e al risultato atteso per intervenire, eventualmente ad apportare direttive nuove e correttive.

### Modello Questionario

Argomento	Domanda	Risposta	Suggerimenti e segnalazioni
Cortesia	Gli Operatori del Servizio sono cortesi ?	<input type="checkbox"/> No per niente <input type="checkbox"/> Si quasi sempre <input type="checkbox"/> Si sempre	
Calma e ascolto	Le prestazioni vengono fornite con la dovuta calma? Gli Operatori l'ascoltano ?	<input type="checkbox"/> No per niente <input type="checkbox"/> Si quasi sempre <input type="checkbox"/> Si sempre	
Puntualità	Che giudizio darebbe alla puntualità degli Operatori ?	<input type="checkbox"/> Scarsa <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buona	
Orari	Pensa che gli Operatori svolgano il loro incarico negli orari previsti ?	<input type="checkbox"/> No per niente <input type="checkbox"/> Si quasi sempre <input type="checkbox"/> Si sempre	
Cura e aiuto	E' mai successo che di trovare chiuso lo sportello	<input type="checkbox"/> No Mai <input type="checkbox"/> Si Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso	
Svolgimento delle attività	Trova che gli Operatori che vengono a casa Sua, Le siano d'aiuto ?	<input type="checkbox"/> No scarsamente <input type="checkbox"/> Solo un po' <input type="checkbox"/> Si molto	
Informazione	Riguardo le informazioni ricevute ritiene che esse siano state:	<input type="checkbox"/> Scarse <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Complete	
Giudizio complessivo	Secondo Lei, il Servizio di Segretariato sociale offertole si può definire:	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono	
Data .....			Firma (facoltativa)
Questionario somministrato da .....			.....
			.....

## MODULO PRESENTAZIONE RECLAMO

Cognome e nome.....

Telefono.....

In qualità .....

Descrizione del reclamo

Luogo e data

Firma

### **IL PERSONALE IMPEGNATO**

Il servizio di assistenza domiciliare e programmato e coordinato dalle Assistenti Sociali della Cooperativa Tertium Millennium è svolto da Operatori socio – assistenziali (O.S.A.) e Operatori socio – sanitari (O.S.S.).

La cooperativa garantisce la formazione del personale considerata indispensabile, sia per l'armoniosa crescita professionale degli operatori rafforzandone competenze di base e tecnico professionali, sia per il raggiungimento di elevati standard di qualità dei servizi.

La programmazione de piano formativo sarà pianificata pensando a dei percorsi in grado di consentire diverse acquisizioni a seconda del ruolo all'interno dell'equipe. Il coordinatore del servizio individuerà specifici bisogni all'interno del gruppo di lavoro e stilerà un piano formativo annuale capace di rispondere a specifiche richieste degli operatori, a particolari bisogni e problematiche individuate durante l'anno e all'aggiornamento continuo rispetto alle normative di riferimento.

La Cooperativa Tertium Millennium :

- ✓ fornisce personale adeguatamente preparato a svolgere i compiti assegnati;
- ✓ Fornire personale in possesso dell'attestato abilitante e competenze adeguate allo svolgimento delle mansioni;
- ✓ Assicurare la stabilità degli operatori riconoscendo che la continuità di azione dei medesimi costituisce presupposto indispensabile per un corretto intervento socio-assistenziale;
- ✓ Operare con un numero stabile di operatori al fine di evitare fenomeni di turn- over tali da compromettere la peculiarità del rapporto operatore-utente ed a garantire la continuità del servizio;



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Predisporre un apposito fascicolo nominativo per ciascun operatore;</li> <li>✓ Il personale è in regola con la vigente norma in materia di lavoro ;</li> <li>✓ Rispettare quanto previsto dal CCNL</li> <li>✓ Mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanza di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e a garantire il passaggio delle informazioni ad altri operatori.</li> </ul>
--	---

<p><b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b></p>	<p><b><u>Diritti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'accesso ai servizi assistenziali è garantito in maniera equa;</li> <li>✓ Gli interventi socio assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori;</li> <li>✓ Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore;</li> <li>✓ La dignità personale è sempre garantita;</li> <li>✓ È garantita la riservatezza delle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni utente;</li> <li>✓ Il cittadino viene informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba recargli disagio;</li> <li>✓ Il cittadino viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla Cooperativa, sia da altri enti pubblici e privati;</li> <li>✓ Tutte le informazioni riferite al servizio devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente;</li> <li>✓ Il cittadino può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito;</li> <li>✓ Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.</li> </ul> <p><b><u>Doveri:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;</li> <li>✓ Non vanno pretese prestazioni non dovute;</li> <li>✓ L'utente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati;</li> <li>✓ L'utente a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio domiciliare è tenuto al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previste;</li> <li>✓ L'utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori;</li> <li>✓ L'utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.</li> </ul>
---	---

