

PLUS
Ambito Distretto di Oristano



CARTA DEI SERVIZI

La Kcs caregiver cooperativa sociale è accreditata

per il Servizio di Assistenza Domiciliare presso il

PLUS Ambito Distretto Territoriale di Oristano

Sommario

La Carta dei Servizi	3
La cooperativa sociale KCS caregiver	3
Il Servizio di Assistenza Domiciliare e L. 162/98	4
La richiesta di accesso al servizio	4
Erogazione del buono servizio e predisposizione del PAI	4
Preso in carico	5
L'erogazione del servizio	5
Valutazione e monitoraggio	5
Le prestazioni di base	6
Prestazioni migliorative	6
Prestazioni accessorie	7
Piccole manutenzioni	7
Servizio di fisioterapia a domicilio	7
Servizio infermieristico a domicilio	7
Lo sportello informativo	8
Orari e tempi di attivazione del servizio	8
Standard di qualità e indicatori	8
Strumenti per il monitoraggio della qualità percepita	9
Impegno verso i cittadini e codice etico	9
Reclami e segnalazioni	10
Come contattarci	10

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa Kcs caregiver stringe con i propri destinatari: rappresenta, cioè, l'impegno a fornire servizi di un certo livello e, nel contempo rappresenta un fondamentale veicolo di comunicazione esterna e interna.

La stesura di questo importante documento, che fa riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi); alla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; ed alla Legge Regionale n.23/2005 "Sistema integrato dei servizi alla persona", è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

La Carta dei Servizi, è un importante strumento che favorisce la conoscenza dei servizi, rendendoli più accessibili ai cittadini che ne sono i destinatari.

Uno strumento che consente di affidare agli utenti ulteriori elementi per valutare la qualità delle attività erogate e per rafforzare il "patto sociale" che sottende i rapporti tra la Cooperativa Kcs caregiver e coloro che fruiscono delle sue attività.

La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano.

LA COOPERATIVA SOCIALE KCS CAREGIVER

KCS caregiver Cooperativa Sociale nasce nel 1992 da un gruppo di operatori del settore socio sanitario spinti dal desiderio di dare vita ad una realtà di servizio trasparente, responsabile e corretta in grado di concentrare i propri sforzi verso il benessere della collettività attraverso la cura delle persone fragili.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E L. 162/98

L'assistenza domiciliare è l'insieme dei servizi di aiuto, da parte di personale in possesso dei requisiti di legge, che mirano al miglioramento della qualità di vita della persona anziana, diversamente abili e soggetti fragili.

L'accREDITAMENTO del PLUS di Oristano, riguarda i servizi di assistenza domiciliare, i piani personalizzati ex Legge 162/1998 – (*gestione diretta - a favore delle persone con disabilità grave*), Programma Ritornare a Casa, Interventi Immediati, Progetti Home Care premium.

Possono usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare i cittadini residenti nei Comuni dell'ambito del PLUS Ambito Distretto di Oristano (*comprendente i comuni di Allai, Baratili S. Pietro, Bauladu, Cabras, Milis, Narbolia, Nurachi, Ollastra, Oristano, Palmas Arbore, Riola Sardo, Sanmugheo San Vero Milis, Santa Giusta, Siamaggiore, Siamanna, Siapiccia, Simaxis, Solarussa, Tramatzza, Villanova Truscheddu, Villaurbana, Zeddiani e Zerfaliu*).

LA RICHIESTA DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario presentare domanda ai Servizi Sociali del Comune di residenza, tramite i moduli a tale scopo predisposti. Ogni singola istanza, viene valutata nella sua globalità, dal Servizio Sociale, che ne stabilisce: l'idoneità del beneficiario.

EROGAZIONE DEL BUONO SERVIZIO E PREDISPOSIZIONE DEL PAI

L'Operatore Sociale del Comune, una volta stabilita l'ammissione al servizio, presenta all'utente l'elenco dei soggetti accreditati, corredato delle relative Carte dei Servizi, affinché questi possa scegliere a chi affidarsi per l'erogazione del servizio. L'attivazione dell'intervento viene quindi comunicata al Coordinatore di KCS.

Contestualmente, sulla base della conoscenza del caso o delle indicazioni ricevute l'Operatore Sociale predisponde il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dove è definita: la tipologia, le modalità, e i termini dell'intervento assistenziale.

Tra il cittadino e KCS caregiver verrà sottoscritto un “contratto di fornitura”, una copia del quale verrà trasmessa al Servizio Sociale del Comune di residenza dell’utente immediatamente o comunque prima dell’avvio del servizio.

Ricevuta copia del “contratto di fornitura”, l’Operatore Sociale comunale comunica al cittadino, al Coordinatore di KCS ed eventualmente al PLUS, la concessione del “buono servizio” che raccoglie le informazioni e specifica i dettagli dell’intervento da attivare.

PRESA IN CARICO

Ultimata la richiesta di attivazione del servizio, corredata dal PAI, il Coordinatore predispone la Cartella Utente, programma l’avvio delle attività, nel rispetto dei tempi previsti. La presa in carico si perfeziona con l’abbinamento tra l’utente e l’operatore.

L’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L’operatore, o gli operatori, incaricati di gestire gli interventi presso ogni utente svolgono le attività definite all’interno del PAI con professionalità, attenzione e dinamismo. I collaboratori sono tenuti alla discrezione, alla tolleranza e al segreto professionale relativamente a ciò di cui vengono a conoscenza durante lo svolgimento del lavoro. Per presidiare la qualità del servizio prestato al domicilio vengono utilizzati una serie di protocolli e procedure, il cui fine è assicurare l’adeguatezza e l’uniformità delle prestazioni erogate dal personale.

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

Parte fondamentale del processo di esecuzione del servizio è il monitoraggio in itinere, la verifica ed il controllo delle attività, che si configura attraverso una pluralità di strumenti. Il personale di KCS svolge un ruolo fondamentale nella verifica costante delle condizioni dell’utenza in carico.

LE PRESTAZIONI DI BASE

Le prestazioni, sono fornite al domicilio del beneficiario. Gli interventi tesi al soddisfacimento dei bisogni essenziali prevedono l'erogazione di prestazioni quali: assistenza e cura della persona (alzata, messa a letto igiene personale, mobilizzazione), vigilanza nell'assunzione della terapia, cura della casa, preparazione pasti nel domicilio, lavaggio e stiratura di biancheria, compagnia tesa all'incentivazione dei rapporti interpersonali e alla partecipazione alla vita comunitaria, visite accompagnate, disbrigo pratiche e semplici commissioni (prenotazioni CUP, ritiro ricette, acquisto farmaci ecc.), gestione patrimoniale-amministrativa di persone sottoposte a provvedimento di tutela.

PRESTAZIONI MIGLIORATIVE

La cooperativa KCS caregiver metterà a disposizione, a titolo gratuito, un servizio di segreteria sociale, in favore degli utenti del PLUS di Oristano,:

Il servizio ha l'obiettivo di facilitare e sostenere il raccordo tra i beneficiari degli interventi e i servizi sociali professionali e sociosanitari, favorendo, attraverso indicazioni e informazioni, la fruizione dei servizi e delle risorse del territorio.

Il servizio si esplica attraverso il supporto agli utenti fruitori del servizio di assistenza domiciliare, nel disbrigo delle pratiche burocratiche e delle procedure necessarie per l'ottenimento di forme di tutela fondamentali, ad esempio: Piani Personalizzati di Sostegno per persone con disabilità grave (L.R. 162/1998); Fondo per la non autosufficienza L.R. n. 2/2007, art. 34; Assistenza, integrazione sociale per i diritti delle persone portatori di handicap Legge 104/1992, etc ..

Il servizio verrà effettuato presso la sede della Cooperativa e/o presso il domicilio dell'utente assistito.

PRESTAZIONI ACCESSORIE E COMPLEMENTARI

Di seguito si riportano un elenco di prestazioni accessorie che KCS caregiver rende disponibili, in aggiunta alle prestazioni obbligatorie, per meglio rispondere ai bisogni dell'utenza.

PICCOLE MANUTENZIONI

Il servizio prevede la possibilità di fruire di un servizio di piccole manutenzioni domestiche riguardanti: riparazioni elettriche e idrauliche, lavori di giardinaggio, semplici lavori edili e di pittura..

Le richieste di intervento sono garantite nei giorni feriali: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Dal punto di vista economico gli oneri degli interventi di riparazione richiesti sono a carico dell'utente.

Il costo orario per la manodopera, indipendentemente dalla tipologia di intervento è di € 27,00/ora (sono esclusi i materiali).

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA A DOMICILIO

Il servizio prevede l'erogazione di servizio fisioterapico, a domicilio dell'utente, per le seguenti aree: terapia posturale, terapia neuromotoria:e rieducazione motoria.

Dal punto di vista economico il servizio di fisioterapia a domicilio prevede un costo a carico dell'utente pari a € 22,00/ora.

SERVIZIO INFERMIERISTICO A DOMICILIO

La proposta prevede la figura di un Infermiere Professionale, che eroga la propria prestazione a domicilio dell'utente, per tutte quelle attività di carattere sanitario quali: medicazioni, prelievi ematici e relativo trasporto al laboratorio analisi di riferimento, trattamenti terapeutici specifici prescritti dal Medico di Medicina Generale. L'infermiere, su richiesta dell'utente, è disponibile per tutte quelle situazioni che richiedono intervento tempestivo ed immediato.

Dal punto di vista economico il servizio di Infermiere Professionale a domicilio prevede un costo per utente pari a € 22,00/ora

LO SPORTELLO INFORMATIVO

L'ufficio individuato dalla cooperativa KCS caregiver, quale sede dello Sportello Informativo per i cittadini, è posizionato a Oristano in via Amsicora, 134. Il locale è posto al piano terra, fronte strada, è facilmente raggiungibile sia in auto che a piedi, e dispone di numerosi parcheggi. L'attività di sportello, nella fase iniziale, sarà effettuata: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Gli orari di apertura saranno incrementati in modo commisurato al numero di utenti aderenti al servizio, fino a garantire l'attività per l'intera giornata.

ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi offerti saranno svolti di norma, in orario diurno nella fascia compresa tra le 7.00 e le 22.00, dal lunedì al sabato, in modo flessibile e sulla base dei bisogni dei singoli utenti.

Per situazioni di particolare emergenza, potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, alla domenica e alle festività infrasettimanali.

La presa in carico avviene entro 24 ore dalla sottoscrizione del contratto (accettazione della richiesta). In casi eccezionali su motivata richiesta potranno essere concordati con la famiglia o con il servizio orari diversi.

STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

In conformità alle Certificazioni di Qualità ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, SA 8000 e OHSAS 18001, KCS caregiver si è dotata di un piano di autocontrollo qualitativo che ha come obiettivi permanenti la costruzione ed il rafforzamento dei modelli di qualità e il miglioramento continuo degli interventi.

Al Piano sovrintende il Responsabile aziendale del Sistema di Gestione della Qualità che svolge attività di supervisione dei servizi offerti, effettuando i dovuti controlli per garantire il rispetto degli standard, l'elaborazione di programmi/iniziative atte a raggiungere un'omogenea organizzazione tecnico professionale del lavoro, il monitoraggio della soddisfazione del cliente/utente relativamente agli aspetti qualitativi dei servizi, ecc.

L'individuazione e la condivisione di indicatori di riferimento è di fondamentale importanza, perché significa identificare e condividere delle linee guida rispetto ai risultati da raggiungere, e a cui contribuiscono tutti gli operatori.

Gli obiettivi sono inoltre suddivisi tra efficacia ed efficienza:

- Efficacia (capacità di raggiungere un determinato obiettivo) si misurano attraverso indicatori di output, relativi nel caso dei servizi alla persona al raggiungimento di risultati connessi al processo di cura;
- Efficienza (capacità di raggiungere gli obiettivi utilizzando la minor allocazione di risorse) si misurano invece attraverso indicatori di processo, che descrivono le modalità attraverso cui i risultati attesi sono stati raggiunti.

STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Il questionario di gradimento è uno strumento d'indagine standardizzato, la cui somministrazione avviene periodicamente, di norma una volta all'anno. Il questionario può essere compilato dall'utente stesso del servizio o dai parenti/familiari.

Lo strumento proposto, prevede una valutazione relativa ad un ampio spettro di temi relativi al servizio: ● Tempi di accesso al servizio, ● Disponibilità e cortesia degli operatori, ● Orari degli interventi, ● Rispetto degli orari da parte degli operatori, ● Capacità degli operatori di svolgere bene il proprio lavoro, ● Stabilità del gruppo degli operatori, ● Rispetto della riservatezza da parte del personale, ● Capacità del personale di ascoltare e dare risposta alle esigenze dell'utente.

IMPEGNO VERSO I CITTADINI E CODICE ETICO

La cooperativa Kcs caregiver vuole farsi portatrice di una nuova cultura dell'assistenza che considera gli anziani e le persone fragili come risorse e soggetti attivi.

Operiamo con senso di responsabilità sul versante sociale e istituzionale. Ci siamo dotati di tutti gli strumenti, del personale e delle certificazioni che ci pongono a un livello superiore di professionalità e affidabilità. Sempre fedeli ai valori etici e di solidarietà che ispirano la nostra missione, offriamo solide garanzie a tutti i soggetti con i quali operiamo: singole persone, istituzioni e sistema socio-economico.

Plus

Ambito Distretto di Oristano



Una parte degli utili di KCS è sistematicamente destinata a varie iniziative sociali fra cui la Fondazione Socialità e **Ricerche Onlus** che promuove progetti di ricerca ed iniziative per sviluppare la Scienza dell'Assistenza

Il nostro modo di operare si ispira a valori universali quali: i principi di uguaglianza, imparzialità, di scelta e alla al rispetto della dignità della persona.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

I referenti del Servizio sono disponibili ad ascoltare utenti e familiari ed a favorirne la partecipazione diretta al fine di promuovere un processo di miglioramento continuo del servizio.

All'atto dell'attivazione, verrà fornito un apposito "modulo di reclamo" sul quale sono riportate le modalità per segnalare eventuali disservizi, suggerimenti e anomalie. La direzione si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi ad ogni segnalazione non anonima.

Le segnalazioni, potranno essere effettuate in diverse modalità: in forma cartacea depositandola nella "cassetta di posta" messa all'ingresso della sede operativa di Oristano sita via Amsicora, 134, oppure inviate via mail (**direzione@kcscaregiver.it**) o fax (0783.76 78 93), o consegnate direttamente all'operatore o alla coordinatrice del servizio.

COME CONTATTARCI

Per avere ulteriori informazioni sul servizio, è possibile contattare dal lunedì al sabato, nella fascia oraria dalle 8.00 alle 14.00 rivolgendosi ai seguenti recapiti:

➤ *Telefono* 0783.303658 e 0783.76789

Attivi nelle 24 ore il fax e l'indirizzo mail di seguito indicati

➤ *Fax* 0783. 767893

➤ *e- mail* direzione@kcscaregiver.it