



CARTA DEI SERVIZI

del

Servizio Assistenza Domiciliare Disabili

La nostra Carta dei servizi

La Carta dei servizi rappresenta lo strumento informativo chiaro e trasparente, attraverso il quale la Cooperativa Sociale Rose Blu favorisce la conoscenza dei propri servizi; nello specifico, vengono definiti:

- Gli standard di qualità – nonché i sistemi di misurazione e valutazione della stessa;
- Le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi;
- Gli obiettivi di miglioramento del servizio
- Gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla loro valutazione e le procedure di tutela.

Per le ragioni sopra elencate la presente costituisce, insieme al bilancio sociale, uno degli strumenti di informazione e di assunzione del proprio impegno nei confronti dell'ente accreditante, affidante e rispetto ai cittadini, nonché di garanzia del sistema di miglioramento dei servizi offerti.

I destinatari principali sono coloro che, direttamente o indirettamente, partecipano al sistema di erogazione dei servizi, ovvero:

1. La pubblica amministrazione
2. La cittadinanza – e, più nello specifico, gli utenti con i loro familiari
3. Altre realtà del privato sociale.

La normativa

La presente Carta dei servizi è stata redatta secondo i principi cogenti della seguente normativa:

Riferimenti	Oggetto norma
D.P.C.M. 27/01/1994	<i>“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” o “decreto Ciampi”</i>
D.P.C.M 21/12/1995	<i>“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici”</i>
L. 328/2000 all'art. 13	<i>“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”</i>
Legge regione Calabria n.23/2003	<i>Legge regionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali</i>
Direttiva del Ministero per la funzione pubblica 24 marzo 2004	<i>“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”</i>
D.G.R. n. 503 del 25.10.2019 e suoi allegati	<i>Procedure di autorizzazione , accreditamento e vigilanza delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale , socioassistenziali , nonché dei servizi domiciliari, territoriali e di prossimità”</i>

I principi ispiratori

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa Sociale Rose Blu nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- **Principio di uguaglianza:** si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti;
- **Principio di imparzialità:** le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità;
- **Principio di continuità:** l'erogazione dei servizi avviene in maniera continuativa e regolare, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti;
- **Principio di scelta:** ovvero l'impegno a garantire flessibilità nell'erogazione dei servizi.
- **Principio di partecipazione:** nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti, in maniera congiunta a forme di ascolto, volte a raccogliere eventuali richiami e consigli.
- **Principi di efficienza e di efficacia:** per poter applicare tale parametro, viene predisposto un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione.

Pubblicazione della Carta dei Servizi

Il presente documento è reperibile presso la sede legale e della segreteria della Cooperativa sita in Via Giovanni Calì n.18, 89018 - Villa San Giovanni (RC) , oppure scaricabile dal nostro sito web (www.roseblu.it).

La Cooperativa Sociale Rose Blu – ETS

La Cooperativa Sociale Rose Blu ha sede legale in Villa San Giovanni in provincia di Reggio Calabria , è stata fondata il 5 Dicembre 2001, promossa e sostenuta dall'Ass.ne “Comunità Papa Giovanni XXIII ” di Rimini e dal suo fondatore Don Oreste Benzi.

Dal Gennaio 2016 la Cooperativa ha intrapreso un percorso di autonomia dalla Associazione fondatrice continuando ad ispirarsi ai valori fondativi di condivisione e accoglienza delle persone con disabilità, dalla sua fondazione ha gestito esclusivamente servizi per le persone con disabilità e le loro famiglie .

La Cooperativa aderisce a:

1. Confcooperative Calabria;
2. Progetto Policoro della CEI;
3. Forum Metropolitano del Terzo Settore;
4. Consorzio Macramè di Reggio Calabria;
5. Rete Reggio Libera Reggio;
6. Sede del Presidio di Libera del Comunale di Villa San Giovanni.

La Cooperativa Rose Blu dal 21 Marzo 2022 è iscritta al registro degli Enti di Terzo Settore come Impresa Sociale.

La Cooperativa da Statuto è di tipo plurimo :

di tipo A, per rispondere ai bisogni socio-assistenziali ed educativi delle persone svantaggiate più deboli, che non sono ancora pronte o non possono affrontare inserimenti lavorativi.

di tipo B, per l’inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, anche in territori dove spesso non ci sono opportunità di lavoro neppure per i normodotati.

La Cooperativa affianca e supporta le persone con disabilità e le loro famiglie attraverso attività, spazi e momenti di aggregazione e socializzazione.

L’attività principale in questo momento si svolge presso il Centro Diurno Rose blu situato in Piale di Villa San Giovanni. In questi anni il Centro Diurno è diventato il servizio centrale della Cooperativa per creare momenti psico-educativi, promuovere l’integrazione sociale, l’autonomia e l’autodeterminazione delle persone con disabilità intellettiva e fisica. **Centro Diurno Rose Blu è con autorizzazione e iscrizione all’albo regionale con Decreto dirigenziale atto n. 3142 del 14/03/2019; accreditati provvisoriamente a far data dal 29.01.2021 con determina n.35 del 08.04.2021.**

Tra i servizi svolti si offre anche il servizio di Trasporto Disabili ad oggi esclusivamente per gli utenti del Centro Diurno.

La Cooperativa destinataria di un bene confiscato sta lavorando anche ad un altro progetto la realizzazione di una Comunità Dopo di Noi denominata : “Un Futuro per Noi “ .

La comunità accoglierà 6 adulti disabili che non hanno più i genitori o hanno genitori non in grado di occuparsi di loro. L’accoglienza avverrà in una struttura a carattere residenziale.

Inoltre, la grandezza della struttura ci permette di ospitare attività di aggregazione e socializzazione per bambini e bambine con disabilità.

La mission, i valori e la vision

La mission della cooperativa è quella di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Per raggiungere tale finalità, Rose Blu si ispira ad alcuni valori fondamentali, ovvero:

RISPETTO, declinato sia verso gli utenti che verso gli operatori e l'organizzazione, orientando alcuni comportamenti volti alla cura dell'altro.

ASCOLTO: per gli operatori della Cooperativa Rose Blu saper ascoltare significa sapere cogliere le esigenze degli utenti e dei colleghi ancor prima che queste vengano verbalizzate. Sotto un profilo più ampio, la Cooperativa intende inoltre mettersi in ascolto dei bisogni della comunità, anche e soprattutto rispetto a situazioni di fragilità e vulnerabilità.

COLLABORAZIONE: ovvero lavorare in maniera coordinata, mettere in comune le informazioni e il sapere per raggiungere un obiettivo condiviso. Rispetto ai propri soci e dipendenti, ma anche nei confronti dei partner, si intende mettere in atto un atteggiamento di reciproco sostegno, volto a valorizzare i punti di forza di ciascuna realtà.

EFFICIENZA, valorizzando le proprie risorse per ottenere servizi di qualità e mettere in atto progetti innovativi sul territorio.

SOLIDARIETA': questo valore guida i rapporti tra colleghi, nei confronti dell'organizzazione e rispetto alle realtà con cui Rose Blu si trova a collaborare.

RESPONSABILITA': ogni persona che collabora con Rose Blu mantiene dei comportamenti coerenti con le richieste ed esigenze della Cooperativa, al fine di garantire l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi e dei progetti.

La vision della Cooperativa si concretizza nella costante attenzione alla lettura dei bisogni della società che cambia, ponendo quindi sempre al centro la persona e le sue relazioni. In tal senso, Rose Blu si impegna per un continuo miglioramento dei servizi erogati, garantendo una pronta risposta alle esigenze degli utenti e una flessibilità in ascolto delle richieste che riceve. Inoltre, intende portare avanti il rapporto con la comunità, attraverso la realizzazione di progettualità innovative, coltivando, consolidando e ampliando le reti di partenariato con le altre realtà del territorio.

Gli stakeholder

La Cooperativa Rose Blu porta avanti le proprie attività all'interno di un sistema di relazioni eterogeneo, in cui rientrano i diversi soggetti con i quali interagisce e/o collabora.

Gli utenti sono coloro che usufruiscono dei servizi di Rose Blu: prendersi cura di questa categoria di stakeholder rappresenta la mission principale della Cooperativa.

I loro familiari rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso dei destinatari dei nostri servizi in una situazione di non autosufficienza. Rose Blu si impegna pertanto a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.

I soci costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti (poiché possono essere rappresentati da diverse categorie).

I dipendenti, che, a vario titolo, rendono possibili i servizi erogati e la cui presenza è indispensabile per la Cooperativa.

I volontari contribuiscono anch'essi all'interno dei servizi e rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire, valorizzando la relazione informale e spontanea.

La comunità, ovvero quell'insieme molto ampio che racchiude, al tempo stesso, la cittadinanza e i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla Cooperativa.

Gli enti e i soggetti istituzionali (come, ad esempio, l'Ambito sociale di cui il Comune di Villa San Giovanni è capofila e coordina 14 comuni, L'Azienda Sanitaria Provinciale per i Servizi Sanitari e la Città Metropolitana) rappresentano coloro che affidano a Rose Blu per l'erogazione dei servizi, in vista del perseguimento delle finalità di pubblico interesse.

La rete di partner, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui Rose Blu collabora e realizza progetti.

I privati e le Aziende, che svolgono il ruolo di promozione culturale, della ricerca e del welfare, favorendo l'attivazione di progetti nel mondo del sociale.

I collaboratori e i fornitori, che offrono alla Cooperativa le competenze e le risorse e servizi necessari al raggiungimento della propria missione sociale.

Le aree di intervento

La Cooperativa offre diversi e qualificati servizi di cura e assistenza rivolti alle persone con disabilità, alle famiglie ed ai suoi componenti; la finalità degli interventi è quella di migliorare la qualità di vita delle persone con ridotta autonomia (a causa di invalidità, malattie, dimissioni ospedaliere o di infortuni) e offrire sollievo alle loro famiglie.

La Cooperativa Sociale Rose Blu cura la professionalità dei propri lavoratori tramite un costante impegno a realizzare iniziative di formazione ed aggiornamento professionale, di tutela della salute e di integrazione sociale.

I servizi offerti riguardano principalmente l'assistenza e la cura della persona e, in particolare:

- Assistenza domiciliare
- Assistenza alla persona in convenzione con il Comune di Villa San Giovanni nella sua qualità di Comune capofila, che segnala alla Cooperativa i servizi da attivare in collaborazione con gli assistenti sociali, nel rispetto dei bisogni degli assistiti.
- Assistenza alla persona in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari: erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative, in collaborazione con il personale medico-sanitario dell'ASP.
- Assistenza alla persona erogata privatamente, attraverso la cittadinanza attiva.

Autorizzazione e accreditamento

La Cooperativa Sociale Rose Blu è autorizzata e accreditata per l'erogazione di Servizi semiresidenziali nell'Ambito n.14 Comune Capofila di Villa San Giovanni :

Presenta richiesta di autorizzazione agli enti pubblici ed in particolare per il servizio di Assistenza domiciliare a persone con disabilità all'Ambito 14 Comune Capofila di Villa san Giovanni per come previsto D.G.R. n. 503 del 25.10.2019 e suoi allegati Procedure di autorizzazione, accreditamento e vigilanza delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale , socioassistenziali , nonché dei servizi domiciliari, territoriali e di prossimità”

Servizio Assistenza Domiciliare Disabili

1. DEFINIZIONE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (d'ora in poi solo SADD) è un servizio riservato a persone in stato di fragilità, disabilità, non autosufficienza (minori o adulti). In particolare è rivolto alle persone disabili adulte che vivono sole o con familiari che non riescono a gestire autonomamente determinate situazioni ed è costituito dall'insieme di prestazioni esclusivamente di natura socio-assistenziale (non sanitaria) prestate al domicilio, al fine di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre il ricorso al ricovero in strutture residenziali. Il SADD assicura, secondo il bisogno della persona e secondo quanto indicato nel piano assistenziale individualizzato, le seguenti prestazioni:

di tipo domestico-familiare

sono tutte quelle attività finalizzate a sostenere l'individuo nello sviluppo della persona, nel recupero di capacità di autonomia, nella gestione di tipo domestico; sono erogate dall'operatore socio sanitario OSS o da caregiver;

di tipo educativo-formativo _

sono attività rivolte all'individuo per l'apprendimento di un corretto rapporto con se stesso, per l'acquisizione di abilità e comportamenti funzionali ad un equilibrato e dinamico adattamento all'ambiente di vita; rivolte al minore in difficoltà a causa di condizioni personali e/o di situazioni familiari, per favorirne, sostenendo la famiglia e il suo ruolo e in collaborazione con essa, un armonico sviluppo; _vengono erogate dall'educatore;

per i minori con disabilità, alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e medie inferiori, il Servizio SADD prevede anche le prestazioni di Assistenza Specialistica ai sensi del combinato disposto del DPR 24 luglio 1977, n. 616 e s.m.i. e dell'art. 13, comma 3) della Legge 5 febbraio 1992, n. 104.

di tipo integrativo _

hanno lo scopo di promuovere l'integrazione sociale dell'utente integrando le già indicate prestazioni del SAD con altri interventi come (a titolo esemplificativo) servizio di trasporto per il raggiungimento di ambulatori, presidi medici, strutture sociali (centri diurni, spazi ricreativi), ed attività sociali (sagre,

feste, eventi culturali), istituti scolastici.

2. FINALITA' ED OBIETTIVI

Il SADD ha come priorità la promozione ed il sostegno della qualità della vita delle persone con disabilità che hanno perso, in via temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stessi/e. Si tratta di interventi tesi a dare una risposta ai bisogni primari di assistenza in modo da favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita e al proprio domicilio, evitando o ritardando il più possibile il ricovero presso strutture residenziali. Tale Servizio, secondo i bisogni della persona, può essere realizzato in integrazione con le CDI (Cure Domiciliari Integrate) di natura sanitaria offerte dai Distretti ASP del territorio o con servizi semiresidenziali (Centri diurni per le disabilità). Il SADD, avendo come obiettivo il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità, ha come finalità anche quella di migliorare e supportare la capacità di intervento delle persone dedite all'aiuto a domicilio dell'utente (caregiver, familiari, altre figure di riferimento), al fine di garantire una maggiore qualità della assistenza

3. UTENTI

Tipologia di utenza Il Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (SADD) è rivolto a minori e adulti fino al compimento dei 65 anni di età con disabilità psico-fisica e sensoriale comunque non in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno, al fine di consentire loro di permanere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza.

4. LINEE-GUIDA DEL SERVIZIO

- Il SADD è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare, ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e autonomie esistenti.
- Il SADD riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.
- Il Servizio, nel programmare l'intervento di aiuto, valuta anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che il congiunto comporta.
- Il Servizio prevede l'integrazione con gli altri servizi di assistenza alla persona, in un approccio multidisciplinare alle problematiche della persona fragile .

L'obiettivo è soddisfare in modo congruente i bisogni di assistenza domiciliare e di sostegno alla famiglia e costruire, attraverso una valutazione congiunta, un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) adeguato ai bisogni del singolo utente. L'organizzazione del servizio favorisce il rapporto

fiduciario tra utente ed operatore, evitando frequenti rotazioni di personale. Il servizio promuove e favorisce l'attivazione di forme di solidarietà nella comunità, al fine di meglio rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone in condizioni di maggiore fragilità.

5.INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

Il PAI può prevedere i seguenti interventi.:

di tipo domestico-familiare

- 1) interventi volti alla persona per alzarsi dal letto, per l'igiene e la cura personale, per la vestizione, per l'assunzione dei pasti, per la deambulazione; attività di ausilio e di controllo del benessere fisico del soggetto normalmente eseguiti dai familiari quali: movimento di arti invalidi e loro corretta posizionatura in condizioni di riposo, rilevazione della temperatura e del polso, mobilitazione dell'utente temporaneamente costretto a letto, frizioni, ecc.;
- 2) prestazioni per il governo della casa e per lo svolgimento di attività domestiche quali: tenuta e riordino degli effetti personali, pulizia e riordino degli ambienti, preparazione dei pasti, acquisti correnti, disbrigo di commissioni, ecc.;
- 3) indicazioni sulle corrette norme igieniche e alimentari;
- 4) accompagnamento dell'utente per il disbrigo di pratiche, per il raggiungimento di ambulatori, presidi sanitari, servizi sociali e scolastici, per il mantenimento di rapporti parentali, amicali, di vicinato, per la promozione della vita di relazione, ecc.;
- 5) sostegno volto, in modo differenziato in relazione alle esigenze dell'utente, al suo grado di autonomia e di educabilità, ad aiutare l'utente adulto a saper organizzarsi la giornata, saper orientarsi nel proprio ambiente domestico ed extradomestico, a mantenere funzionali le abilità integranti dell'uso del telefono, dell'autobus, ecc. a mantenere o creare rapporti con l'esterno (amici, vicinato), a sviluppare interessi personali per l'occupazione del tempo libero; a garantire ai soggetti in età evolutiva un'organizzazione regolare della giornata in termini di orari e attività e a facilitare il loro accesso alle strutture sociali e servizi scolastici integrativi presenti nel territorio.

di tipo educativo-formativo

- 6) attività rivolte all'individuo per l'apprendimento di un corretto rapporto con se stesso, per l'acquisizione di abilità e comportamenti funzionali ad un equilibrato e dinamico adattamento all'ambiente di vita; rivolte al minore in difficoltà a causa di condizioni personali e/o di situazioni familiari, per favorirne, sostenendo la famiglia e il suo ruolo e in collaborazione con essa, un armonico sviluppo; _vengono erogate dall'educatore; _consistono nella realizzazione di progetti di intervento e trattamento mirati e individualizzati, formulati da una equipe competente che segue il caso e dalla stessa verificati periodicamente sulla base di dati operativi forniti dall'educatore; _le prestazioni prevedono l'attuazione di tecniche e metodologie specifiche di intervento per l'apprendimento di fondamentali abilità di autonomia personale (capacità di vestirsi, alimentarsi, di cura della propria persona), di

abilità di rapporto interpersonale (capacità di instaurare rapporti soddisfacenti, rispettare regole e vincoli sociali, ecc.), determinate abilità cognitive concrete ed astratte (capacità di discriminazione e generalizzazione, di apprendimento di concetti e regole, di risoluzione di problemi);

7) per il coinvolgimento attivo della famiglia del minore all'interno del progetto educativo (aiutando i genitori e i familiari che sono in relazione significativa con il minore a modificare le modalità di rapporto negativo per raggiungere una coerenza nello stile educativo, ecc.). _

8) per i minori con disabilità, alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e medie inferiori, il Servizio SADD prevedere anche le prestazioni di Assistenza Specialistica ai sensi del combinato disposto del DPR 24 luglio 1977, n. 616 e s.m.i. e dell'art. 13, comma 3) della Legge 5 febbraio 1992, n. 104.

di tipo integrativo _

hanno lo scopo di promuovere l'integrazione sociale dell'utente integrando le già indicate prestazioni del SAD con altri interventi come (a titolo esemplificativo) servizio di trasporto per il raggiungimento di ambulatori, presidi medici, strutture sociali (centri diurni, spazi ricreativi), ed attività sociali (sagre, feste, eventi culturali), istituti scolastici

5. ORARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO

Il SADD è attivo 7 giorni su 7 , dalle ore 7,00 alle 12,30 / dalle 14,00 - alle 20,00 con un'inflessibilità di 30 minuti, in base alle necessità assistenziali.

In base alla valutazione dell'Assistente Sociale e quindi di quanto definito nel PAI, il servizio può essere articolato in forme diverse che prevedano accessi su tutti i giorni con un intervento quotidiano oppure accessi settimanali distribuiti su più giorni.

6. ACCESSO AL SERVIZIO

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, tutore, amministratore di sostegno) si rivolge ai servizi sociali del Comune di residenza , dove presenta apposita richiesta: viene valutato il bisogno presentato e individuata, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata, secondo le modalità organizzative stabilite nell'apposito regolamento per la prestazione dei servizi socio- assistenziali..

Qualora venga ipotizzato l'attivazione del SAD, entro 8 giorni dal colloquio, il personale comunale dispone una visita domiciliare per:

- approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive;
- offrire informazioni sul servizio di aiuto domiciliare;
- concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento;

- raccogliere la documentazione economica a fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del servizio.

Quindi l'utente viene avvertito sui tempi di attivazione del servizio e sulla quota di compartecipazione al costo del servizio. L'accesso è definito da una valutazione professionale che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona anziana:

- condizione abitativa;
- autonomia nelle attività quotidiane;
- comportamenti;
- risorse e vincoli della rete parentale e sociale;
- condizione socio-economica dell'utente, dell'eventuale coniuge e del nucleo familiare dei figli.

La valutazione di tali aspetti determina la priorità di ammissione al servizio.

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, tutore, amministratore di sostegno) si può rivolgere al servizio sociale della Cooperativa, dove presenta apposita richiesta: viene valutato il bisogno presentato e individuata, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata.

7. COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio può essere a carico del Comune di residenza, dell'Ambito sociale di riferimento o in ultima analisi a carico dei familiari, del tutore o dell'amministratore di sostegno.

La tariffa relativa ad ogni prestazione del SADD è definita annualmente, con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa o determinato da convenzione con l'Ente Pubblico.

L'utente è tenuto a partecipare al costo del servizio, secondo le sue possibilità.

Nel caso in cui l'utente non sia in grado di coprire l'intero ammontare della quota di compartecipazione, il coniuge e i nuclei familiari dei figli sono obbligati a partecipare al costo del servizio. In caso di mancata erogazione del servizio non sarà applicato alcun recupero. Le spese non previste dalla convenzione con l'ente pubblico sono a carico dell'utente e vanno disciplinate con un contratto di servizio, le somme concordate vanno pagate al momento dell'espletamento del servizio anticipatamente.

8. IL PERSONALE

Le figure professionali operanti nel SADD sono in possesso delle relative qualifiche e quindi preparate a svolgerlo.

Nel SADD operano le seguenti figure professionali:

- Assistente Sociale della Cooperativa Sociale con funzione anche di Coordinamento del servizio (per un numero di ore pari al 15% delle ore di assistenza diretta del PAI) ;
- Personale operativo con specifica qualifica: Operatore Socio-Sanitario (OSS)
- Educatori, Assistenti alla Comunicazione e altri operatori con specifiche qualifiche che svolgono assistenza specialistica, non di natura sanitaria/riabilitativa, in numero adeguato alle ore di servizio da erogare, come da piano educativo individualizzato, come da piano assistenziale individualizzato
- Autista munito di patente K e assistente al trasporto

Per quanto riguarda l'affiancamento, l'aggiornamento e la formazione del personale, nonché la sensibilizzazione e informazione dei familiari e dei caregivers, la Cooperativa Sociale Rose Blu si impegna nell'erogazione delle attività di formazione continua.

La Cooperativa, inoltre, garantisce un confronto costante con il Coordinamento dei Servizi Sociali dell'Ambito 14 del Comune Capofila di Villa San Giovanni in merito all'individuazione delle esigenze formative del personale e all'organizzazione di corsi di formazione.

9 DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITA'

Gli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari

La partecipazione e la tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari sono garantiti attraverso strumenti diversi, come la somministrazione annuale di questionari di valutazione del servizio, le visite periodiche al domicilio e i colloqui, anche telefonici.

È inoltre possibile segnalare eventuali reclami o suggerimenti in merito all'andamento dei servizi contattando la Cooperativa Sociale Rose Blu al numero 0965/794275, oppure via mail all'indirizzo roseblu2002@libero.it. Nel caso in cui il reclamo non possa essere soddisfatto immediatamente, la segnalazione verrà valutata, presa in carico e risolta entro 15 giorni dalla comunicazione.

Le persone con disabilità rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché essi sempre più costituiscono una risorsa attiva, un contributo di energia ed esperienze del quale la società può valersi.

Tuttavia esistono delle condizioni di vita in cui la persona con disabilità è anche una persona particolarmente fragile, sia fisicamente sia psichicamente: allora la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, per indirizzare l'azione di quanti operano a favore delle persone con disabilità, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di Istituzioni responsabili della creazione di valore pubblico (tutti i servizi alla persona, sia pubblici che

privati). In particolare, l'utente del servizio ha, unitamente ai suoi familiari, i seguenti diritti:

- rispetto dei termini e di quant'altro indicato nella presente Carta dei servizi;
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza;
- essere informato in modo chiaro e comprensibile sulla procedure e sulle modalità di partecipazione al servizio;
- collaborare ed essere corresponsabilizzato sul progetto d'intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

Ma ha anche i seguenti doveri:

- mantenere un comportamento rispettoso degli operatori addetti al servizio edelle loro professionalità;

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il numero telefonico oppure scrivere al seguente indirizzo *e-mail*:
roseblu2002@libero.it - pec : roseblu.cooperativasociale@pec.confcooperative.it - sitoweb : www.roseblu.it

10. CARATTERISTICHE, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Per descrivere nel dettaglio gli standard di qualità offerti, alcuni servizi sono stati suddivisi in tre macro fasi:

1. La fase di avvio, che comincia con il primo contatto del cliente con i responsabili della Cooperativa e prosegue con l'attivazione del servizio;
2. La fase di erogazione: riguarda tutti gli aspetti di realizzazione del servizio, così come la gestione delle eventuali variazioni a cui può andare incontro. Si esaurisce con l'interruzione della relazione contrattuale;
3. Valutazione: racchiude tutte le attività periodiche di monitoraggio, volte a garantire la qualità del servizio. Avviene attraverso strumenti diversi (questionario, colloquio personale...) e vuole porsi anche come un momento di confronto tra il cliente e la Cooperativa