

## Progetto Salute

### Società Cooperativa Sociale ONLUS



**Servizio S.A.I.S.A.** – Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona anziana

**Servizio SISMIF** - Servizio per l'integrazione e il sostegno ai minori in famiglia

**Servizio SAISH** – Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona disabile

1	01/12/2021	Prima emissione		
Rev.	Data	Motivo della revisione	Emesso	Approvato



**"PROGETTO SALUTE - Società Cooperativa Sociale ONLUS" - (C.F. 04715720589; P.I. 01293031009)**



Roma - Via Antonio Silvani, 113 scala C int. 1



06-88643473/ 06-88643475 -  06-88643476



[progsal@libero.it](mailto:progsal@libero.it) - [progsal@pec.confcooperative.it](mailto:progsal@pec.confcooperative.it)



[www.scvprogettosalute.com](http://www.scvprogettosalute.com)

	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	
---	-----------------------------	---

## PRESENTAZIONE

- La Cooperativa "PROGETTO SALUTE" è nata nell'Aprile 1980 con l'intento di dare delle risposte ai disagi sociali attraverso la promozione di nuovi servizi e posti di lavoro.

- Dal Novembre 1980 opera in convenzione con il Comune di Roma per l'Assistenza Sociale Domiciliare agli Anziani residenti nel territorio del Municipio Roma 3.

- Successivamente ha operato anche nei territori di altri Comuni e per altri servizi destinati sia agli anziani sia ad altre categorie disagiate tra le quali "disabili", "minori", "malati oncologici".

**- E' accreditata nel secondo e nel terzo Municipio per i servizi "SAISA (ANZIANI)", "SAISH(DISABILI)" e "SISMIF(MINORI)".**

**E' certificata ai sensi della normativa ISO 9001/2015 per la qualità ed il controllo dei servizi erogati**

- Ha sempre collaborato con gli enti istituzionali e con il Volontariato, in una logica di integrazione e di rete.

- Dispone di personale qualificato ed attua procedure di formazione continua degli operatori con i seguenti fini:

- 1) migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti;
- 2) consentire a ciascun operatore di valorizzare le proprie attitudini/aspirazioni.

- Dispone sin dall'inizio di uno sportello informativo, attualmente organizzato nel seguente modo:

a) è accessibile nei giorni feriali dalle ore 07.30 alle 14.00 o per appuntamento;

b) i numeri di telefono sono: 0688643473 - 0688643475

c) l'indirizzo di posta elettronica è: [progsal@libero.it](mailto:progsal@libero.it) .

d) l'indirizzo di posta elettronica certificata è: [progsal@pec.confcooperative.it](mailto:progsal@pec.confcooperative.it)

e) le informazioni generiche vengono fornite direttamente dall'operatore di turno, mentre, per problemi più complessi, lo stesso operatore prova a connettere l'utente con l'operatore competente, altrimenti registra il messaggio sull'apposito modulo in modo da farlo ricontattare appena possibile;

f) Il pubblico si riceve normalmente presso la nostra sede sociale, preferibilmente per appuntamento, in modo da evitare attese e consentire un tranquillo rapporto con l'interlocutore.

**- Questo documento ha lo scopo di fornire le informazioni necessarie per definire i diritti e i doveri delle parti, in modo da favorire un rapporto sereno e di fiducia poiché un servizio per funzionare necessita di regole eque, applicabili, certe, chiare e conosciute in modo da minimizzare malintesi;**

	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	
---	-----------------------------	---

## REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

- 1 Il Servizio di Assistenza Domiciliare ed Integrazione Sociale é concesso, regolato e controllato dal Municipio;
- 2 Le finalità prevalenti dell'intervento sono il recupero, la valorizzazione e l'integrazione delle capacità residue dell'utente, per questo gli interventi devono essere appropriati, calibrati al bisogno e finalizzati a stimolare l'utente alla massima autonomia possibile limitando l'aiuto in ciò che è necessario e che non riesce a fare da solo;  
il tutto con il massimo coinvolgimento dei familiari e della rete amicale e sociale.
- 3 Il Municipio, considerate le proprie possibilità, valuta le necessità di ogni richiedente ed elabora e/o aggiorna un "Piano di Intervento Individuale" anche su proposta non vincolante della Cooperativa.
- 4 Ogni utente ha diritto di scegliere e/o cambiare la cooperativa dalla quale farsi assistere.
- 5 La cooperativa concorda con ogni utente i giorni e gli orari degli interventi; per motivi organizzativi la durata di minima di ciascun intervento è di circa novanta minuti. Il programma deve considerare le preferenze dell'utente, ma se non fosse possibile verrà data priorità alle necessità oggettive.
- 6 Le assistenze devono essere effettuate rispettando il programma settimanale dell'utente ed il relativo orario di inizio assistenza, con una oscillazione tollerabile di trenta minuti per imprevisti.
- 7 Se per motivi di forza maggiore non fosse possibile rispettare la fascia oraria o il giorno, la Cooperativa deve avvisare l'utente e concordare le modalità di recupero.
- 8 Ad ogni utente vengono assegnati alcuni operatori che si alterneranno nello svolgimento del servizio; non è possibile né opportuno assegnare un operatore fisso poiché non permetterebbe alla Cooperativa di riadattare il programma assistenziale sia nel caso di variazione delle situazioni degli utenti (sospensioni, vacanze, ricoveri ecc.) sia delle possibili assenze degli operatori (ferie, malattia, maternità ecc.).
- 9 la Cooperativa deve avvisare l'utente nel caso l'intervento debba essere svolto da un operatore a lui sconosciuto, ma se non dovesse riuscirci, sarebbe opportuno, per motivi di sicurezza, che l'assistito ci contattasse prima di aprire la porta.
- 10 Le eventuali assenze da casa dell'utente, nei giorni in cui è prevista l'assistenza, devono essere comunicate alla Cooperativa, per evitare inutili ricerche o interventi dei Vigili del Fuoco.
- 11 Il rapporto operatore-utente deve basarsi sulla legalità, sul buonsenso, sulla gentilezza e sul rispetto delle idee dell'altro. In caso di incompatibilità insanabile la Cooperativa deve sostituire l'operatore.

	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	
---	-----------------------------	---

12 L'utente (o chi per lui) deve attestare con la propria firma la prestazione netta ricevuta dall'operatore.

13 Gli operatori non possono intrattenere con gli assistiti rapporti economici (prestiti, regali e rapporti lavorativi extra).

14 Durante gli interventi devono essere usate tutte le precauzioni igieniche, sanitarie e di sicurezza finalizzate a minimizzare i rischi.

15 L'assistenza che si svolge presso il domicilio deve avvenire con la presenza dell'utente e solo eccezionalmente con persona dallo stesso incaricata.

16 Le attività previste in base alle necessità dell'utente sono le seguenti:

- ✓ Cura della persona;
- ✓ Attività per lo Stimolo/ Mantenimento/ Recupero/ Sostegno dell'autonomia personale e/o sociale; Cura dell'ambiente familiare;
- ✓ Attività socializzanti;
- ✓ Accompagnamenti con mezzi pubblici a spese dell'utente.

17 L'assistito può inoltre, su prenotazione, usufruire all'occorrenza delle seguenti prestazioni occasionali che verranno comunque recuperate dal totale delle prestazioni a Lui concesse:

- ✓ segretariato sociale;
- ✓ interventi della parrucchiera;
- ✓ interventi di piccola manutenzione;

18 La Cooperativa collabora con i Patronati, con i CAF, con "servizi legali istituzionali gratuiti", con il Volontariato e con gli enti fornitori di altri servizi per facilitare gli assistiti ad esercitare diritti, ottenere prestazioni o risolvere problemi.

19 La Cooperativa eroga esclusivamente le prestazioni assistenziali attraverso i propri operatori, l'utente è tenuto a fornire o pagare solo le spese relative al materiale occorrente per l'intervento.

20 Spetta all'utente la scelta dei fornitori per i propri acquisti, soprattutto se si tratta di forniture di valore consistente (per evitare sospetti di comparaggio). L'operatore deve rapportare per iscritto all'utente il resoconto delle spese sostenute, unitamente alle rispettive ricevute.

21 Tutti devono custodire il denaro ed i valori attuando tutte le precauzioni opportune; In caso di consegna di denaro o valori consistenti è opportuno che il ricevente rilasci attestazione scritta.

22 Se l'utente deve consegnare dei documenti importanti è opportuno predisporre una copia che rimanga all'interessato.

23 Tutti i dati sono gestiti e conservati dalla Cooperativa nel rispetto del segreto professionale e/o della legge sulla privacy; sono utilizzati solo per fini istituzionali e nell'interesse dell'utente. I documenti sono archiviati in ambiente idoneo, non sono reperibili in modo alfabetico o cronologico ma con indici numerici accessibili solo al personale autorizzato. In qualsiasi momento

	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	
---	-----------------------------	---

L'utente può chiedere l'eliminazione dall'archivio di documenti o informazioni che lo riguardano.

24 Tutte le comunicazioni importanti (anche telefoniche) da e per la Cooperativa vengono annotate sull'apposito "FOGLIO MESSAGGI" in modo sintetico, completo ed in stampatello;

se sono notizie urgenti vengono comunicati e appena possibile al destinatario annotandone l'esito, invece quelli a lunga scadenza sono riportati nell'agenda della

Cooperativa alla rispettiva data. Il C.D.A., le figure tecniche, i capigruppo ed il personale d'ufficio devono leggere e gestire appena possibile i messaggi loro destinati.

25 L'operatore deve scrivere all'utente, in modo sintetico e comprensibile, le informazioni importanti (terapie stabilite dal medico, visite, sospensioni ecc.), per quelle comunicate telefonicamente è opportuno suggerire di annotarle.

26 Il nostro servizio non è stato concepito per coprire emergenze importanti per cui in caso di bisogno non gestibile dall'operatore bisogna contattare la cooperativa

ed i relativi enti di soccorso.

27 L'utente può comunicarci le proprie opinioni e le proprie insoddisfazioni sia telefonicamente, sia per iscritto sia personalmente, previo appuntamento.

28 Gli eventuali conflitti insanabili direttamente dagli interessati possono essere comunicati ai referenti gerarchici o alle figure tecniche della Cooperativa per cercare una eventuale soluzione;

29 In caso di reclamo fondato, l'utente ha diritto alla rimozione del disservizio ed ad un indennizzo simbolico di € 25,00 o al risarcimento, nel caso sia stato causato un danno.

30 Nell'eventualità che la Cooperativa non dovesse dare risposte soddisfacenti al reclamo, l'utente può ricorrere direttamente al Municipio ed eventualmente chiedere di passare ad altra cooperativa.

31 Il nostro servizio tende ad un miglioramento continuo; i reclami ed i suggerimenti possono essere estremamente utili a questo fine.

	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	
---	-----------------------------	---

La Progetto Salute Società Cooperativa Sociale ONLUS opera in convenzione con il Comune di Roma per l'Assistenza Sociale Domiciliare per i residenti nel territorio del Municipio Roma 3 a partire dal novembre 1980.

Tra alcune delle esperienze più significative si può fare riferimento all'elenco sottostante:

- ✓ **SAD minori e SAD anziani** comune Fontenuova dall'anno 2020 ad oggi
- ✓ **Progetto Muncraft** - centro aggregativo giovanile 285/97 - anno 2016 - 2020
- ✓ **Servizio SISMIF** -municipio iii - "Roma Capitale" - giovani adolescenti dal 2014 ad oggi
- ✓ **Servizio Minori** - comune di Mentana e Fontenuova anno 2016
- ✓ **Comune di Mentana e Fontenuova** - giovani adolescenti
- ✓ **Servizio SISMIF anno 2017** municipio iii - "roma capitale" - giovani adolescenti
- ✓ **Progetto Muncraft** - centro aggregativo giovanile 285/97 anno 2018 pubblico - giovani adolescenti
- ✓ **Giovani bene** comune presa in carico, orientamento e accompagnamento per l'inclusione sociale attiva di giovani disoccupati 18-29 anni in condizioni di disagio economico e sociale anno 2018 regione lazio - giovani adolescenti
- ✓ **Assistenza sociale domiciliare disabili gravi I. 162/98 e F.N.A.** in ATI con l'ISKRA cooperativa sociale onlus per il comune di Mentana (RM)
- ✓ **Assistenza sociale domiciliare disabili gravi I. 162/98 e F.N.A.** in ATI con l'ISKRA Cooperativa Sociale Onlus per il comune di Fonte Nuova (RM)
- ✓ **Servizio assistenza sociale domiciliare in convenzione con Roma capitale – Municipio III (ex IV)** - in favore degli anziani residenti nel territorio denominato S.A.I.S.A. dal 1997 a tutt'oggi.
- ✓ **Servizio assistenza sociale domiciliare in convenzione con Roma Capitale** – municipio III (ex IV) - in favore degli utenti residenti nel territorio denominato S.A.I.S.H., dal 2013 a tutt'oggi.
- ✓ **Servizio assistenza sociale domiciliare in convenzione con Roma Capitale** – municipio III (ex IV) - in favore degli utenti residenti nel territorio denominato S.I.S.M.I.F., dal 2014 a tutt'oggi.