



CIR
Cooperativa Sociale

LA CARTA DEI SERVIZI



CIR

Cooperativa Sociale

SOMMARIO

<u>Introduzione</u>	<u>3</u>
<u>Sulla Carta dei Servizi</u>	<u>3</u>
<u>CHE COSA È</u>	<u>3</u>
<u>PRINCIPI GENERALI</u>	<u>4</u>
<u>OBIETTIVI ED IMPEGNI</u>	<u>5</u>
<u>Parte prima</u>	<u>7</u>
<u>Presentazione</u>	<u>7</u>
<u>CHI SIAMO</u>	<u>7</u>
<u>Parte seconda</u>	<u>8</u>
<u>Il quadro normativo di riferimento</u>	<u>8</u>
<u>Parte seconda</u>	<u>11</u>
<u>I servizi e le modalità</u>	<u>11</u>
<u>di accettazione</u>	<u>11</u>
<u>Parte terza</u>	<u>15</u>
<u>Diritti e doveri di</u>	<u>15</u>
<u>utenti ed operatori</u>	<u>15</u>
<u>DIRITTI DEGLI UTENTI/PAZIENTI E DOVERI DEGLI OPERATORI</u>	<u>15</u>
<u>DOVERI DEGLI UTENTI/PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE</u>	<u>16</u>
<u>Parte quarta</u>	<u>18</u>
<u>Strumenti di partecipazione</u>	<u>18</u>
<u>RECLAMI E SUGGERIMENTI</u>	<u>18</u>
<u>I QUESTIONARI</u>	<u>18</u>
<u>ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO</u>	<u>19</u>
<u>ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI</u>	<u>19</u>
<u>Parte quinta</u>	<u>20</u>
<u>Indicatori e standard qualitativi</u>	<u>20</u>
<u>Parte sesta</u>	<u>23</u>
<u>Attuazione Carta dei Servizi</u>	<u>23</u>



CIR

Cooperativa Sociale

Introduzione

Sulla Carta dei Servizi

CHE COSA È

La Carta dei Servizi è il documento che CIR Sociale ha redatto, sulla base di quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995, per far conoscere ai suoi utenti tutto ciò che può essere di loro interesse circa la sua organizzazione, e dunque facilitare il loro accesso ai servizi offerti.

In particolare, la Carta contiene informazioni circa:

- La CIR Sociale stessa;
- I servizi della CIR Sociale, nonché le modalità di accesso;
- gli orari di attività;
- le modalità con cui CIR Sociale assicura il rispetto dei diritti del cittadino/utente, anche in termini di verifica qualitativa dei servizi prestati dall'organizzazione.

La Carta viene consegnata ad ogni utente al momento della presa in carico dello stesso.

La Carta dei Servizi viene rivista annualmente. Questa edizione è stata redatta a Dicembre 2021.

PRINCIPI GENERALI



CIR

Cooperativa Sociale

La presente Carta dei Servizi ha come fondamento **i seguenti principi fondamentali** inerenti l'erogazione dei servizi di assistenza sociale sanciti dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, che ha recepito e fatto propri:

Eguaglianza - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità – CIR Sociale ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità - L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, fluida e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta – L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione – Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti dell'azienda, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. CIR Sociale provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficienza ed efficacia – I servizi offerti dalla CIR Sociale vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.



CIR

Cooperativa Sociale

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta dei Servizi di CIR Sociale tende ad assicurare la qualità dei servizi erogati, l'efficacia degli interventi e la soddisfazione degli utenti.

Per raggiungere questi obiettivi CIR Sociale si impegna a:

- promuovere e sostenere tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso una messa “in rete” delle attività dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe;
- ridurre lo spazio tra chi eroga e chi usufruisce di un servizio, individuando percorsi volti a migliorare gli interventi e ponendo al centro del suo operato i destinatari del servizio;
- rendere le prestazioni efficaci e misurabili;
- garantire ad ogni utente in situazione di malattia, di disagio, di fragilità sociale e ad ogni nucleo familiare che ruota intorno ad esso, di poter contare non solo sulla professionalità del singolo operatore ma sull'intera struttura che, attenta ai bisogni, dovrà intervenire in ogni momento per migliorare il servizio e garantire i risultati attesi.

Per raggiungere tali obiettivi, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- presentazione della Cooperativa all'utente ed alla sua famiglia, per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso;
- monitoraggio continuo della qualità del servizio erogato (controllo di qualità) attraverso: telefonate e incontri periodici con l'utente effettuate da personale qualificato previo appuntamento;



CIR

Cooperativa Sociale

- ☞ miglioramento continuo dei rapporti con gli utenti per valutarne e comprendere al meglio le esigenze, i bisogni, le aspettative;
 - ☞ adozione di metodologie specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;
 - ☞ ottimizzazione degli interventi attraverso il coinvolgimento continuo del personale, appositamente aggiornato con corsi di perfezionamento;
 - ☞ promozione del continuo miglioramento della propria organizzazione, in sintonia con gli indirizzi programmatici di tutte le Istituzioni coinvolte .
-



CIR

Cooperativa Sociale

Parte prima

Presentazione

CHI SIAMO

La Cooperativa CIR Sociale nasce nel 2019 per effetto di una scissione societaria, mutuando l'esperienza ventennale dalla CIR – Cooperativa Sociale Infermieri riuniti, nel settore dell'assistenza ai minori, ai disabili ed agli anziani, a favore dei quali eroga - nel territorio del Comune di Roma e della Regione Lazio - servizi alla persona ed alla comunità in accreditamento con l'Ente locale e quello regionale per superare situazioni di bisogno e difficoltà, al fine di consentire un loro valido reinserimento nel contesto sociale; attua un servizio di supporto per le famiglie dei soggetti in condizione di bisogno; promuove la solidarietà sociale.



CIR

Cooperativa Sociale

Parte seconda

I servizi e le modalità di accettazione

La CIR Sociale eroga servizi di:

ASSISTENZA SOCIALE DOMICILIARE

1. **SAISA-DIMISSIONI PROTETTE;**
2. **SAISH;**
3. **SISMIF;**

a) Assistenza sociale domiciliare

L'assistenza sociale domiciliare è un servizio di aiuto rivolto a persone che necessitano di assistenza e cura, in situazione di solitudine e isolamento psicologico, con ridotto grado di autonomia ed autosufficienza. Lo scopo è di mantenere le persone nel loro ambiente abitativo e familiare, cercando di evitare l'isolamento e/o l'emarginazione sociale. E' un servizio che va ad integrare le risorse già attivate dall'utente e dalla sua famiglia e riguarda principalmente attività socio assistenziali.

- ☞ soggetti non autosufficienti che vivono soli privi di supporti parentali, con particolare attenzione al grado di non autosufficienza;
- ☞ soggetti non autosufficienti la cui rete familiare non riesce a soddisfare le reali necessità per comprovate difficoltà oggettive, avendo comunque riguardo del grado di non autosufficienza;
- ☞ minori diversamente abili – bambini ed adolescenti inseriti in progetti socio-educativi e di assistenza al proprio domicilio e presso scuole.



CIR

Cooperativa Sociale

Modalità di accesso al servizio di assistenza domiciliare sociale

Per accedere a questo servizio è necessario rivolgersi al Servizio Sociale del Municipio territorialmente competente che attraverso la valutazione del bisogno assistenziale della persona definisce un piano di assistenza individuale con la tipologia delle prestazioni da assicurare, la frequenza delle attività, la durata.

La cooperativa CIR Sociale, nel momento in cui prende in carico l'utente attraverso l'assegnazione da parte del Servizio Sociale del Municipio, ha l'obbligo di svolgere le prestazioni secondo il piano concordato e di relazionare periodicamente sullo svolgimento dell'attività di assistenza.

Gli operatori impegnati in questo servizio sono: operatori socio-sanitari, OTA, ADEST, tecnici dei servizi sociali, educatori professionali per i minori.

Referente del servizio è la responsabile dell'Area "Assistenza Sociale", Dott.ssa Silvia Bozzi.

1. SAISA

Per il SAISA (Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della persona Anziana) la CIR Sociale garantisce i seguenti interventi:

- Cura e igiene della persona
- Mobilizzazione
- Attività per il recupero o il non deterioramento delle capacità cognitive
- Igiene ambientale di supporto
- Socializzazione di gruppo
- Sollievo al nucleo familiare
- Preparazione e somministrazione pasti
- Segretariato sociale

Centro Diurno di Socializzazione "Casa del Sorriso"

Il Centro Diurno è un servizio di socializzazione a carattere semi-residenziale rivolto ad anziani non autosufficienti, anche affetti da [demenza](#) di lieve e media intensità, che necessitano di assistenza e di potenziamento delle residue capacità cognitive.

I riferimenti del nostro Centro Diurno sono:

Centro Diurno di socializzazione per anziani "Casa del Sorriso" via Carlo Tommaso Odiscalchi 67/A – Roma (Mun. VIII ex XI): orario lunedì-mercoledì-venerdì h. 8,00-17,00; per accedervi rivolgersi al Municipio VIII, Servizio SAISA

2. SAISH

Per il SAISH (Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della persona Disabile) la CIR Sociale garantisce i seguenti interventi:



CIR

Cooperativa Sociale

- ☞ sostegno relazionale
- ☞ cura e igiene della persona
- ☞ mobilitazione
- ☞ sostegno psicologico
- ☞ stimolo alle autonomie di base
- ☞ orientamento al lavoro o inserimenti in tirocini lavorativi
- ☞ verifica e monitoraggio
- ☞ attivazione della rete di servizi
- ☞ stimolo all'attivazione delle risorse
- ☞ partecipazione a soggiorni estivi convenzionati
- ☞ segretariato sociale
- ☞ servizio trasporto con mezzo della Cooperativa per accompagnamento visite mediche e pratiche burocratiche
- ☞ socializzazione individuale e di gruppo

3. SISMIF

Il SISMIF (Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia) è un intervento domiciliare rivolto ai nuclei familiari con minori in difficoltà socio-ambientale. L'obiettivo principale è di favorire la permanenza del minore stesso nel suo ambiente di origine, mirando ad un miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare.

Il servizio di intervento educativo domiciliare per minori è svolto da figure esperte nel settore educativo, in quanto mira a prevenire i fattori che possano compromettere le capacità di relazione del minore. Si garantiscono i seguenti interventi:

- ☞ osservazione e monitoraggio del minore e del nucleo familiare;
- ☞ sostegno psicologico;
- ☞ stimolo affettivo-relazionale.

b) servizio OEPA - assistenza educativa presso scuole per l'autonomia e l'integrazione di bambini ed adolescenti con disabilità

Per il servizio OEPA la CIR Sociale garantisce i seguenti servizi:

- ☞ sviluppo della autonomia e crescita delle potenzialità individuali



CIR

Cooperativa Sociale

- 👉 sviluppo dei processi di integrazione
- 👉 migliore qualità di vita scolastica dell'utente
- 👉 collaborazione con gli insegnanti di classe e di sostegno
- 👉 partecipazione ai GLH .



CIR

Cooperativa Sociale

Parte terza

Diritti e doveri di utenti ed operatori¹

DIRITTI DEGLI UTENTI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori CIR Sociale:

- ☞ **accesso ed attenzione** - ogni utente ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- ☞ **informazione** - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- ☞ **rispetto della persona** - ogni utente ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale; CIR Sociale opera, comunque, nel completo rispetto della vigente normativa in tema di privacy;



CIR

Cooperativa Sociale

☞ **normalità e differenza** - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le sue abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve esser garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione;

☞ **fiducia e decisione** – il rapporto fiduciario tra l'operatore e l'utente (o la sua famiglia), in particolare nel momento in cui questi fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni, è di fondamentale importanza al fine del buon esito della presa in carico della persona, che ha inoltre il diritto a mantenere in capo a sé (o al suo tutore) la possibilità di decidere con responsabilità della propria vita;

☞ **reclami e loro esito** - ognuno ha diritto a presentare reclamo per segnalare all'amministrazione comportamenti non in linea con quanto contenuto nella Carta dei Servizi, e a ricevere un riscontro che funga da "riparazione" per il danno subito (p.e. con l'introduzione di un'azione correttiva apposita per evitare che quanto avvenuto si ripeta, o con il sanzionamento di un comportamento scorretto).

DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE LORO FAMIGLIE

Il principio della partecipazione comporta che agli utenti ed alle loro famiglie oltre ai sopra citati diritti venga richiesto altresì il rispetto di alcuni precisi doveri:

☞ **rispetto verso gli altri:** vanno evitati comportamenti di disturbo, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età;

☞ **rispetto degli operatori:** al fine di costruire un proficuo rapporto di fiducia e collaborazione, l'utente (e la sua famiglia) è tenuto al rispetto dell'operatore, tanto dal punto di vista umano che professionale;



CIR

Cooperativa Sociale

- ☞ **rispetto dell'organizzazione delle attività:** non devono essere pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza, ecc.;
 - ☞ **rispetto di leggi e regolamenti:** il riconoscimento dei diritti di coloro che utilizzano i servizi della CIR si fonda sul rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti che normano il settore dei servizi sanitari e l'attività della cooperativa;
 - ☞ **collaborazione:** l'organizzazione dei servizi è finalizzata a dare una pronta ed efficace risposta ai bisogni di assistenza degli utenti/pazienti; per questo motivo a loro ed alle rispettive famiglie è richiesto di collaborare segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.
-



CIR

Cooperativa Sociale

Parte quarta

Strumenti di partecipazione

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti vengono raccolti e trasmessi al Coordinatore del servizio competente che provvede ad effettuare le opportune verifiche ed a correggere gli eventuali reclami o le eventuali "non conformità" segnalate, attivando una "azione correttiva"; del provvedimento adottato si fornisce risposta scritta all'utente che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni.

Accertato il disservizio, la Cooperativa si rende disponibile ad individuare forme alternative che prevedano servizi aggiuntivi rispondenti ad esigenze specifiche degli utenti.

I QUESTIONARI

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla *customer satisfaction*, cui sono invitati a rispondere periodicamente (circa una volta l'anno, salvo eventuali verifiche straordinarie *ad hoc*) gli utenti e/o le loro famiglie. I questionari invitano l'utente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del



CIR

Cooperativa Sociale

Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione. Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

Previa richiesta all'Amministrazione, può essere autorizzato, mediante la sottoscrizione di un protocollo, l'accesso delle organizzazioni di volontariato in giorni, orari, modi e spazi definiti dall'Amministrazione stessa al fine di non turbare le attività socio-sanitarie. La richiesta può essere presentata in qualsiasi momento all'Amministrazione da ogni organizzazione regolarmente iscritta nel Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, ed operante sul territorio.

ORGANI DI TUTELA DEGLI UTENTI

Attaverso la presenza delle Associazioni di utenti e genitori, ove esistenti, CIR Sociale assicura l'informazione all'utente sulla presenza ed il possibile ricorso ad organi di tutela dei cittadini. Qualora non vi sia presenza di Associazioni, le informazioni inerenti gli organi di tutela vengono date agli utenti attraverso l'affissione di un elenco delle stesse in bacheca nei Centri.



CIR
Cooperativa Sociale

Parte quinta

Indicatori e standard qualitativi

A fine di monitorare costantemente gli standard qualitativi del servizio, CIR Sociale ha individuato i seguenti indicatori e standard performativi attesi:

Indicatore	Area di interesse ed Obiettivi prefissati	Figure Aziendali coinvolte	Mezzi di attuazione	Frequenze di monitoraggio
Raffronto tra il numero di utenti affidati all'area sociale anno precedente/Raffronto tra il numero di utenti affidati all'area sociale anno in corso	Direzione/Servizio Sociale incremento della % di copertura dell'utenza territoriale potenziale	<input type="checkbox"/> Presidente <input type="checkbox"/> Coordinamento del Servizio	Incontri con i referenti degli Enti committenti sulle possibilità di sviluppo del servizio	Annuale
Turnover degli operatori (uscite/entrate nell'anno) Raffronto tra operatori a tempo indeterminato (TI)	Direzione/Risorse Umane/Erogazione del Servizio L'indice di turnover deve essere compreso tra 0 e 0,50	<input type="checkbox"/> Presidente <input type="checkbox"/> Responsabile Ufficio Risorse Umane <input type="checkbox"/> Coordinamento del Servizio	Incontri tra operatori e Responsabili/Coordinatori che riporteranno eventuali criticità e possibili soluzioni alla Dirigenza e all'Ufficio Risorse Umane	Annuale



CIR

Cooperativa Sociale

dell'anno precedente e quelli dell'anno in corso (TI.../TI...)	Direzione/Risorse Umane L'indice deve essere uguale o inferiore a quello dell'anno precedente	<input type="checkbox"/> Presidente <input type="checkbox"/> Responsabile Ufficio Risorse Umane	Valutazione dello stato di servizio dei lavoratori con contratto a tempo determinato (TD) per possibile trasformazione del contratto in TI, anche in relazione alle esigenze di servizio	Annuale
Raffronto Fatturato anno precedente/fatturato anno in corso	Direzione/Ufficio Contabilità e Contratti	<input type="checkbox"/> Presidente <input type="checkbox"/> Responsabile Ufficio Contabilità e Contratti	Valutazione dello stato del fatturato tra i due anni	Annuale



CIR
Cooperativa Sociale

LA VERIFICA DEL GRADIMENTO

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente, dipendente dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Un ulteriore elemento di valutazione è costituito dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con gli utenti. Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante la formazione di gruppi di lavoro su aree tematiche definite. La possibilità di misurare la qualità dei servizi e le prestazioni offerte dalla Cooperativa è conseguenza del corretto processo di valutazione "incrociata" degli elementi di verifica sopra indicati.



CIR

Cooperativa Sociale

Parte sesta

Attuazione Carta dei Servizi

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente, precedentemente citati.

In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile dallo schema seguente:

<i>ATTIVITA'</i>	<i>SCOPO</i>	<i>PERIODICITÀ</i>
<i>Questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente</i>	Valutare il livello di soddisfazione/insoddisfazione del cliente; conseguentemente implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso	Almeno una volta l'anno
Verifiche Ispettive Interne	Verificare che i singoli settori di attività lavorino coerentemente e coordinatamente tra loro, ed in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Verifica annuale dei processi (auditing interni)	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità



CIR

Cooperativa Sociale

<i>ATTIVITA'</i>	<i>SCOPO</i>	<i>PERIODICITÀ</i>
Reclami	Cercare di dare risposta immediata alla segnalazione del cittadino, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile)	Ogni volta che ne viene presentato uno
Riesame del sistema qualità	Tenere aggiornato il Sistema Qualità CIR Sociale a garanzia della qualità dei servizi	Ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Attività di riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Una volta l'anno
Revisione Carta dei Servizi	Aggiornare - con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione dei Servizi e nella normativa di settore - la Carta, al fine di dare sempre all'utenza una corretta informazione su quanto CIR Sociale offre	Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche)

**CIR SOCIALE SOCIETA'
COOPERATIVA SOCIALE**

Via del Casale de Merode, 8 - 00147 Roma

pec: cirsociale@legalmail.it | p.iva: 15393371008 | Tel: 0696032032 - fax: 06.59602128