

# Sociale Carta dei Servizi e della Cittadinanza

**ASSISTENZA DOMICILIARE  
SOCIO-ASSISTENZIALE PER ANZIANI (ADA)**

Gentile utente, il presente documento rappresenta la **Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale** con la quale Proodos vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche. La presente infatti, descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi che intendiamo offrirLe, nonché gli standard di qualità che ci impegniamo a garantirLe.

La Carta dei servizi si muove in maniera coerente con quanto previsto dai Piani Sociali di Zona dei vari Ambiti territoriali, dove Proodos risulta accreditati, e il Piano Sociale Regionale.

La Carta dei servizi è stata elaborata secondo la deliberazione N. 1835-Area Generale di Coordinamento N. 18-Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo- “Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania” ex art. 26, legge regionale n. 11/07.

Il Piano Sociale Regionale prevede di dare priorità agli interventi di assistenza domiciliare a favore delle persone con disabilità e/o anziane in quanto l’ambiente domestico e familiare viene considerato il luogo migliore in cui vivere.

### Chi siamo

**Proodos è una società cooperativa sociale impegnata sul territorio della città metropolitana di Napoli e nella sua provincia in processi di costruzione di reti tra organizzazioni non profit, istituzioni ed aziende, in grado di progettare soluzioni efficaci ed offrire risposte ai bisogni delle persone.**

Proodos intende migliorare la qualità di vita delle comunità locali prendendosi cura delle persone in stato di difficoltà (minori, anziani, persone con disabilità, cittadini stranieri, donne vittime di violenza) con servizi socioassistenziali, socio-sanitari ed educativi a loro dedicati e promuovendo progetti di innovazione imprenditoriale a finalità sociale in diversi settori (ambiente, arte e cultura, turismo, sport, food & beverage, comunicazione, orientamento e sostegno al lavoro).

Proodos, fermamente convinta che l’implicita natura di reciprocità delle cooperative sociali possa rafforzare la sinergia di tutte le organizzazioni che fanno parte di una rete, aderisce al gruppo cooperativo CGM (Consorzio Gino Mattarelli). CGM rappresenta la più grande rete italiana di imprese sociali alla quale aderiscono circa 80 consorzi territoriali, cui sono associate oltre 1.000 cooperative sociali. Complessivamente, vi operano oltre 45.000 lavoratori, per un fatturato aggregato di oltre un miliardo di euro.

Proodos è da sempre impegnata al fianco dei giovani, per il loro inserimento sociale e lavorativo, che cura grazie all’Agenzia per il Lavoro Mestieri Campania, di cui è socia fondatrice.

Nella convinzione che lo scambio intergenerazionale, unitamente alla valorizzazione delle differenze, possa alimentare l’inclinazione all’innovazione tipica delle cooperative sociali, Proodos favorisce il coinvolgimento dei giovani attraverso percorsi legati allo Sport, alla Comunicazione ed al Servizio Civile.

In tale direzione va la partnership stretta con la SSD A.C. Sant’Anastasia, per le attività di scuola calcio per minori, ma anche per le progettualità che vedono lo sport come strumento di inclusione sociale e di lotta alle discriminazioni: corsi di avvicinamento al calcio per le donne, come simbolo di lotta alla violenza di genere e di contrasto agli stereotipi, attività di sostegno motorio e di pratica sportiva per persone con disabilità, tornei di calcio interculturali per l’integrazione dei cittadini stranieri.

Proodos è editore de “La Testata – Testa l’informazione” ([www.latestatamagazine.it](http://www.latestatamagazine.it)), un magazine on line registrato al Tribunale di Napoli nel marzo 2018, che vanta una redazione di oltre 60 giovani, dal direttore all’ultimo arrivato, tutti under 35.

Al fine di creare opportunità di formazione ed orientamento al lavoro per i giovani, Proodos promuove progetti di cittadinanza attiva attraverso il Servizio Civile Volontario. Proodos è infatti accreditato all’albo della regione Campania fin dal 2004 ed oggi è capofila di un’ampia rete territoriale di organizzazioni del privato sociale ed enti pubblici per il Servizio Civile Universale.

### I principi ispiratori dei nostri servizi

Proodos riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché a tutti i soggetti esterni portatori di interessi la tutela dei seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell'accesso al servizio, l'ATI in collaborazione con i responsabili delle Amministrazioni Appaltanti, riconosce agli utenti ed ai loro familiari la possibilità di partecipare alla definizione del PAI (Progetto di Assistenza Individuale), mettendo in primo piano bisogni ed esigenze.
- **Indipendenza.** Proodos nello svolgimento della propria attività, si impegna ad assistere l'utente nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita nel pieno rispetto della propria autonomia.
- **Rispetto.** Assistenza e supporto sono forniti in modo tale da garantire il rispetto della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento.
- **Privacy.** L'utente ed i familiari hanno la garanzia che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.
- **Professionalità.** Per lo svolgimento del servizio, Proodos si avvale di personale altamente qualificato, in possesso di idonei titoli professionali, con precedenti esperienze nel settore specifico.
- **Protezione.** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Cura degli oggetti personali.** Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.
- **Chiarezza e responsabilità.** L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Trasparenza.** L'utente ed i familiari hanno accesso alle informazioni di loro pertinenza e ai risultati della valutazione della qualità del servizio.

### Responsabilità nella gestione dei servizi

Proodos adotterà durante la gestione del servizio, tutte le cautele necessarie a garantire l'incolumità degli operatori e dell'utenza. A tale scopo, Proodos ha provveduto a stipulare una polizza assicurativa per la responsabilità civile e una polizza assicurativa a favore di eventuali danni che possano occorrere agli utenti fruitori dei servizi.

### Gli standard di qualità nella gestione dei servizi

Proodos mira a fornire ai propri utenti servizi di qualità e per questo ha provveduto a stabilire una serie di indicatori per la autovalutazione del livello di efficacia/efficienza nella gestione degli stessi. Per ciascuno di essi è specificato un valore standard – che ne consente la misurazione.

Questi sono legati:

- All'organizzazione;
- Alle risorse;
- Ai processi;
- Alla qualità.

Nello specifico:

#### Indicatori e standard di organizzazione

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Tempestività	Rapidità di erogazione prestazione.	Tempo medio di attesa (numero di giorni che intercorrono fra segnalazione al Coordinatore di un caso, da parte dell'Ufficio di Piano ed erogazione della 1 <sup>a</sup> prestazione).	Non più di 5 giorni compresi i festivi.

Partecipazione Famiglia	Collaborazione (compliance e self-care)	Indice collaborazione (numero di famiglie che collaborano al servizio).	Almeno il 70%.
Efficienza	Buon utilizzo delle risorse (operatori, tempo).	Attività media operatori.	Due ore di assistenza giornaliera in media per paziente.

#### Indicatori e standard di risorse

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Adeguatezza	Disponibilità quantitativa del personale.	Rapporto operatori/utenti (n° operatori/numero utenti).	Massimo un operatore ogni 5 utenti.
Competenza	Capacità professionali.	Aggiornamento operatori (n° ore aggiornamento per operatori).	Almeno 60 ore di aggiornamento professionale.

#### Indicatori e standard di processo

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Appropriatezza	Rispondenza del servizio a requisiti di qualità percepita da utenti e famiglie	Indice di soddisfazione (n° utenti/famiglie soddisfatti/totale utenti in carico)	Almeno il 90%
Affidabilità	Prevenzione o riduzione delle non conformità	Indice di affidabilità (n° eventi sentinella/totale pazienti in carico)	Non più dello 0,10
Informazione	Diffusione delle informazioni a pazienti e famiglie	Indice di informazione (n° pazienti/famiglie con informazioni complete/totale utenti fruitori di servizi)	Almeno lo 0,90
Comunicazione	Collegamento fra operatori	Indice di comunicazione (n° comunicazioni fra operatori scritte/totale comunicazioni)	Almeno il 95%

#### Indicatori e standard di qualità

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
--------------------	-------------	---------------------------	----------

Somministrazione	Garantire la partecipazione dei familiari o degli utenti ai processi di miglioramento del servizio	Tempi di somministrazione dei questionari di gradimento	Almeno un questionario al mese
Risoluzione	Tempi di risoluzione di un reclamo	n° di giorni intercorrenti dall'inoltro del reclamo alla risoluzione	Massimo 15 giorni
Economicità	Rispondenza dei costi a criteri di economicità	Spesa media per utente	- Rispetto dei contratti collettivi di lavoro per i dipendenti. - Ottimizzazione del rapporto qualità prezzo per i materiali utilizzati

#### Modalità di funzionamento del servizio di Assistenza Domiciliare per Anziani (ADA)

Il servizio di assistenza domiciliare opera attraverso la traduzione nel concreto dell'aiuto, espresso dalle molteplici professionalità attivate, per il mantenimento o la riacquisizione delle abilità su cui si fonda l'autonomia personale dell'anziano (capacità di gestire la propria casa, se stessi, i propri bisogni, le proprie relazioni sociali in maniera adeguata). Sulla base della rilevazione dei bisogni verranno erogati servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale, servizi volti all'animazione ed alla socializzazione.

Come richiesto dal bando di gara, le attività previste dal servizio ADA si suddividono nelle seguenti aree di intervento:

Azione	Descrizione
<b>Organizzazione e governo della casa</b>	In senso generale prestazioni di aiuto e sostegno domestico sono finalizzate a consentire il permanere della persona nella propria abitazione, mantenendo o collaborando a recuperare, tutta l'autonomia personale che le sue condizioni permettono. Sarà garantita la piena disponibilità e la massima attenzione nella cura della camera e degli effetti personali; i servizi igienici saranno sempre disinfettati per conservarne lo stato di igiene più adeguato. Gli operatori dovranno inoltre provvedere al lavaggio, alla stiratura e al rammendo degli indumenti e della biancheria personale dell'utente. Sarà richiesta la massima cura degli effetti personali degli assistiti. La spolveratura dei mobili e suppellettili presenti nella camera dove si trovino persone allettate dovrà essere realizzata con panni inumiditi con sostanze detergenti non profumate onde prevenire il disperdersi nell'aria di sostanze irritanti o allergizzanti.
<b>Pulizia ed igiene della persona e dell'ambiente</b>	L'utente sarà aiutato ogni giorno nelle attività di cura e pulizia della propria persona. L'attività di sostegno/affiancamento alla persona con difficoltà parziali è necessaria affinché l'utente mantenga/acquisisca/recuperi la capacità di cura della propria igiene personale e, quindi, concorre allo sviluppo dell'autonomia personale. L'operatore avrà cura che l'utente sia lavato, rasato e che acceda, almeno due volte alla settimana (o con maggiore frequenza, se necessario) al bagno completo. In caso di non autosufficienza, parziale o totale, l'operatore dovrà

	<p>essere sollecito nel sostituirsi alla persona anziana nelle pratiche quotidiane dell'igiene personale, del ricambio del pannolone, dell'igiene intima, lavaggio dei capelli e dell'igiene dei piedi, igiene orale ed in tutti i momenti di necessità. Un aspetto fisico curato e ordinato infatti consentirà all'utente di rinforzare il senso di autostima e rivalutazione della propria persona. Il personale impegnato in tale compito dovrà essere munito di guanti in lattice monouso, camice e scarpe bianche con suola antiscivolo per la sicurezza igienica sia dell'operatore che dell'assistito, inoltre sarà dotato di salviette monouso disinfettanti. Per lo svolgimento di tale mansione sono indispensabili doti personali di sensibilità e capacità di infondere calore umano per far sì che l'assistito si affidi completamente alla persona che si prende cura di lui con il minimo disagio possibile. L'operatore dovrà impegnarsi affinché agli utenti affetti da incontinenza uro-fecale, sia garantito un adeguato ricambio del pannolone, di indumenti ed effetti lettercci al fine di evitare disagi dal punto di vista igienico sanitario. <u>Inoltre è previsto l'accompagnamento e l'ausilio nell'uso dei servizi igienici.</u> Un ruolo importante sarà quello di sostegno/affiancamento relativamente alla cura dell'abbigliamento, manicure e pedicure.</p> <p>L'Operatore si occuperà del rifacimento del letto e del cambio della biancheria della persona anziana. Il cambio sarà effettuato con una periodicità stabilita a seconda della condizione dei singoli utenti.</p>
<p><b>Disbrigo ed espletamento di pratiche e commissioni varie</b></p>	<p>L'operatore si occuperà di svolgere commissioni per gli utenti anziani quali il pagamento di utenze, prenotazioni sanitarie, ecc. Tale servizio sarà arricchito dal servizio aggiuntivo di Spesa a domicilio, si pone come azione volta ad implementare la rete dei servizi a sostegno: delle persone anziane che vivono da sole ed in condizioni di disagio impossibilitate a recarsi presso pubblici uffici; delle famiglie dove la presenza di una persona anziana con gravi patologie determina problematiche legate alla conciliazione vita-lavoro. La segreteria provvede a redigere un modulo di richiesta che sarà stampato in duplice copia e consegnati all'operatore addetto alla commissione dei quali, uno sarà lasciato all'utente che ne ha fatto richiesta e l'altro restituito all'ente. Una volta realizzata la commissione, l'operatore rilascia una dichiarazione di effettuata commissione in duplice copia, una da archiviare presso Proodos e l'altra da consegnare al committente.</p>
<p><b>Preparazione e somministrazione dei pasti</b></p>	<p>Di particolare importanza sarà <b>l'aiuto nella preparazione dei pasti a domicilio</b>. Saranno assunti come fondamentali nello svolgimento di questa attività l'aiuto a mantenere l'autonomia nella scelta dei cibi, nei modi di cottura, la capacità di programmare e progettare la gestione dei pasti, collaborando a correggere, senza imposizioni, eventuali abitudini alimentari divenute dannose in relazione per esempio ad età, condizioni fisiche, ecc. (es. necessità di una particolare dieta, ad es. per utenti diabetici).</p> <p>La preparazione dei pasti sarà seguita da un'azione di accompagnamento nella loro assunzione, nei casi in cui ci sono difficoltà fisiche</p>
<p><b>Compartecipazione alla spesa</b></p>	<p>Gli operatori del servizio saranno disponibili ad acquistare per gli utenti anziani tutto quello di cui hanno bisogno, a partire dai generi alimentari (Proodos fornirà anche un servizio aggiuntivo di Spesa a domicilio) agli indumenti, alla biancheria, oltre che strumenti o ausili (carrozine, bastoni, ecc.) per favorire l'autonomia della persona anziana. Anche in questa funzione, sarà favorito il coinvolgimento delle famiglie dell'utente. Proodos,</p>

	<p>nello svolgimento di questo compito, si avvarrà, oltre che del personale OSA, della presenza di volontari, intercettati anche mediante la Banca del Tempo e i Gruppi di Mutuo-Aiuto.</p>
<p><b>Alzata a elevata complessità assistenziale (allettato/non collaboratore) /Alzata a media complessità assistenziale (carrozzina/limiti nella deambulazione)/Alzata semplice (parzialmente autonomo, deambulazione assistita)</b></p>	<p>Comprende l'aiuto ad alzarsi dal letto e a rimettersi a letto. Tale compito richiede un contatto fisico molto intimo con l'assistito e pertanto bisogna che sia espletato con tutta la disponibilità possibile, incoraggiando e sostenendo emotivamente e affettivamente la persona che in quel momento è affidata alle cure dell'operatore. L'operatore impegnato in tali mansioni dovrà avere conoscenza delle tecniche specifiche necessarie per assolvere tali operazioni senza arrecare alcun, seppur minimo, danno, all'assistito. Gli utenti anziani potrebbero vivere diversi livelli di difficoltà (allettati, limitati perché in carrozzina, parzialmente autonomi), pertanto, gli operatori avranno competenze specifiche per ciascuna condizione. Gli utenti con problemi di deambulazione saranno incoraggiati a utilizzare le residue capacità di movimento, pertanto il personale assistente li sosterrà negli spostamenti all'interno dell'abitazione. L'operatore dovrà evitare il più possibile il prolungarsi dell'allettamento, stimolando la <i>deambulazione</i>, eventualmente con l'ausilio di strumenti specifici e di tecniche adeguate, supportandolo nella deambulazione almeno una volta alla settimana. Sarà indispensabile nell'espletamento di tale compito, il sostegno psicologico e affettivo dell'operatore che dovrà essere estremamente paziente e disponibile nei confronti della persona anziana, incoraggiandola costantemente e prevenendo in tal modo episodi di depressione e scoraggiamento. Tutto il personale impegnato in tale servizio dovrà avere competenze specifiche riguardo le tecniche da adottare per prevenire incidenti o danni alla persona dell'assistito. Per gli utenti anziani costretti a letto, sarà adottata la tecnica della <i>mobilizzazione passiva</i>, indispensabile per prevenire e curare piaghe da decubito e per conservare quanto più possibile l'elasticità e il tono muscolare oltre a una discreta funzionalità delle articolazioni. Attraverso una serie di esercizi passivi e spostamenti sarà possibile consentire l'ossigenazione dei tessuti epidermici nelle aree maggiormente sottoposte a un prolungato contatto con la superficie del letto onde prevenire ulcere o altre lesioni.</p>
<p><b>Servizio di accompagnamento. Organizzazione di momenti di stimolo e socializzazione</b></p>	<p>L'operatore dovrà svolgere un importante ruolo di animazione e socializzazione, cercando di coinvolgere ogni utente con il quale si trova ad interagire, nei discorsi e nei dialoghi singolarmente o con più persone. Obiettivo dell'intervento deve essere quello di far sentire l'utente una persona coinvolta e non emarginata, contribuendo a creare e a mantenere intorno allo stesso una sfera relazionale e affettiva, per consentirgli di conservare ancora un ruolo importante nella vita di ogni giorno e non una persona isolata che ha solo bisogni esclusivamente fisici. Gli interventi di animazione si inseriscono in questo contesto quale pratica finalizzata alla presa di coscienza e allo sviluppo del potenziale inespresso. L'animazione per gli utenti avrà come finalità: la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali; la valorizzazione delle competenze e delle capacità; l'autonomia fisica e psicologica; la valorizzazione del passato e delle esperienze; l'espressività. E sarà attuata mediante azioni di <b>accompagnamento dell'utente presso centri di socializzazione, ricreativo-culturali e riabilitativi</b>, nonché presso parenti ed amici. Si prevede anche</p>

	<p>organizzazione di visite ed incontri degli stessi presso la sua dimora.</p> <p>Il servizio comprende inoltre:</p> <p><b>L'accompagnamento presso ambulatori e strutture ospedaliere:</b> l'operatore accompagnerà l'utente, in caso di impossibilità da parte dei parenti, a sostenere visite mediche o fare esami presso le strutture sanitarie di riferimento;</p> <p><b>L'assistenza diurna per eventuali ricoveri ospedalieri, in mancanza di risorse familiari e di volontari:</b> anche in questo caso è prevista la continuità del servizio, con le stesse modalità e orari previsti per l'assistenza domiciliare, nel caso in cui siano applicabili.</p> <p><b>La sostituzione temporanea in alcuni compiti delle figure parentali, assenti per motivi gravi.</b> Gli operatori del servizio svolgeranno un'azione di supporto alle famiglie mediante un'attività di vigilanza e/o mera compagnia al fine di sollevarle dalla loro funzione anche per qualche ora al giorno. L'utente verrà supportato in ogni aspetto della gestione domestica, come indicato negli altri punti. Inoltre, l'operatore si occuperà anche di accompagnare l'utente a svolgere eventuali commissioni quali il pagamento di utenze, prenotazioni sanitarie, ecc, sostituendosi ad esso in casi di necessità. Tale servizio si pone come azione volta ad implementare la rete dei servizi a sostegno: delle persone anziane che vivono da sole ed in condizioni di disagio impossibilitate a recarsi presso pubblici uffici; delle famiglie dove la presenza di una persona anziana con limitata autonomia determina problematiche legate alla conciliazione vita-lavoro.</p>
--	--

#### [Le regole di comportamento dei cittadini utenti del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani \(ADA\)](#)

Per un migliore svolgimento del servizio, Proodos invita gli utenti dei propri servizi ad attenersi a quanto di seguito indicato:

- Confermare l'erogazione delle prestazioni firmando l'apposito modulo attestante la data e le ore di esecuzione del servizio;
- Avvertire il Coordinatore del servizio nel caso di temporanea assenza dal proprio domicilio;
- Non chiedere al personale prestazioni al di fuori dell'orario previsto o che esulano dal P.A.I. concordato, né prestazione non previste dal mansionario delle attività di specifica competenza del personale stesso;
- Non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- Non conferire al personale preposto alcun riconoscimento economico.

#### [I diritti dei cittadini utenti del servizio e le relative forme di tutela e garanzia in riferimento al servizio di Assistenza Domiciliare Anziani \(ADA\)](#)

Agli utenti che beneficiano dei servizi Proodos garantisce:

- Un intervento di carattere personale che valuti il bisogno, tenuto anche conto delle richieste specifiche dell'utente e dei suoi familiari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate in base alle disponibilità del servizio;
- Una completa informazione sui servizi, le prestazioni esistenti e le modalità per accedervi;
- La realizzazione di un programma assistenziale personalizzato e condiviso con il destinatario dell'intervento;
- La garanzia della qualità dei servizi erogati;
- La riservatezza;



Tutti gli operatori impegnati sui servizi sono strettamente tenuti al segreto d'ufficio e professionale, nonché alla conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni che riguardano la vita privata degli utenti.

### Il progetto assistenziale (le finalità, gli obiettivi e le scelte metodologiche)

Il Piano Esecutivo sarà redatto per ogni utente sulla base di una metodologia di tipo "*partecipativa*" in collaborazione con l'Ufficio di Piano.

Di fondamentale importanza è il coinvolgimento delle seguenti figure:

- **L'operatore:** deve essere coinvolto per la sua funzione di mediazione con la famiglia dell'assistito e i servizi sociali. Può essere la cerniera che unisce le due parti, ergendosi a punto di riferimento per entrambe;
- **Le famiglie:** con l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare è inevitabile che esse vengano coinvolte; possono rendersi direttamente conto di come si sviluppa l'intervento assistenziale, potendo interagire direttamente con gli operatori. Questo coinvolgimento è una metodologia di erogazione vincente in quanto evita in primo luogo, che le famiglie si pongano in modo trasversale alla finalità del progetto ed in secondo luogo, possano sentirsi private del loro ruolo nell'ambito del servizio di assistenza ai loro cari. Questo permette loro di uscire dal loro guscio attraverso un processo di integrazione sociale ponendoli a diretto contatto con le amministrazioni pubbliche e gli enti del settore privato sociale.

Nel *Piano di Assistenza Individuale* vengono individuati:

- Il grado di autonomia, le capacità organizzative e di attuazione di processi decisionali;
- Il carico assistenziale che la condizione di autonomia o semiautonomia delineata comporta e che può oscillare lungo un continuum che va da livelli non intensivi (semplice bisogno di socializzazione, bisogno di assistenza alla persona nelle funzioni quotidiane e assistenza tutelare saltuaria), a livelli più intensivi (bisogno di aiuto alla persona nelle funzioni quotidiane e assistenza tutelare continuativa);
- Gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità dell'intervento, il piano delle verifiche;
- Gli interventi e le prestazioni garantite dal servizio per il mantenimento e la promozione del massimo livello possibile di autonomia sociale e personale;
- Gli altri interventi e servizi territoriali con cui il servizio si integra nella realizzazione delle finalità e degli obiettivi relativi alla singola persona.

### Gli operatori impegnati nei servizi

Proodos garantisce gli utenti, i familiari, le Amministrazioni Pubbliche, con personale altamente qualificato in possesso dei titoli di studio idonei a svolgere le mansioni affidate. Tutti gli operatori vantano buone esperienze nello svolgimento dei servizi e sono sottoposti ad una formazione continua e qualificante al fine di garantire un servizio di altissima qualità. Il personale a contatto con l'utenza è tenuto ad avere un comportamento rispettoso e irreprensibile. Tutto il personale è dotato di abbigliamento adeguato allo svolgimento dei compiti assegnatigli. Il personale, nell'espletamento delle loro funzioni, si riferiranno all'utente e alla sua famiglia in modo comunicativo e partecipativo, cercando di coinvolgere gli uni e gli altri e invitandoli al dialogo.

Tutto il personale è costantemente aggiornato sul diritto alla riservatezza dei dati degli utenti, al fine di uniformarsi a tali esigenze e sulle procedure di conservazione della documentazione adottate dall'ATI. Ogni operatore è dotato di una tessera di riconoscimento in cui saranno riportate le generalità, la qualifica, i dati dell'ente per il quale espleta quella funzione, il ruolo, la firma propria e la foto.

### I criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi in riferimento al servizio

Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

• **Onestà**

- Rispettare con diligenza i regolamenti interni e la presente Carta dei servizi.
- Astenersi dall'accettare compensi in denaro o sotto qualsiasi altra forma dagli utenti e dai familiari.

• **Integrità morale**

- Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.

• **Equità**

- Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa.
- Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.

• **Trasparenza e Correttezza**

- Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali si relaziona.
- Comunicare in modo corretto e fornendo informazioni complete.
- Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.

• **Efficienza ed Efficacia**

- Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.
- Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.
- Rispettare l'orario di lavoro ed avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro.
- Comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.

• **Dialogo**

- Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i "portatori di interesse" di volta in volta coinvolti nelle scelte.

[Gli strumenti di qualificazione del nostro lavoro](#)

[Il Bilancio Sociale di rete Consortile](#)

Tale strumento è fondamentale per far comprendere agli operatori, agli utenti, ai familiari ed a tutti i portatori di interesse, **NOI CHI SIAMO** e perché siamo diversi dagli altri, in quale azienda operano e quali sono i principi che regolano le azioni del Consorzio e la mission della rete nazionale in cui Proodos è inserito.

Il bilancio di rete è uno strumento utile per imprimere negli operatori la certezza che loro, insieme a Proodos, sono parte integrante di una grande rete Nazionale che unisce, in Italia, 969 cooperative sociali, 80 Consorzi Territoriali, 4 Soci Sovventori, 5 Società Geocomunitarie, 8 Società di Scopo, 22 Società Partecipate tra cui ASIS, Banca Etica, Vita Comunicazione, Fondazione Talenti, Fondazione Solidarete, AICCON, Elabora, Diesis, Consorzio PAN ed offrono servizi a 700.000 famiglie e posti di lavoro per 5.000 soggetti svantaggiati.

La nostra rete è presente in 20 Regioni, 70 Province e 5000 Comuni investendo in un Paese migliore, per un cambiamento che promuova benessere, responsabilità, libertà delle persone.

Il nostro impegno sarà quello di trasmettere agli operatori, i valori che dovranno guidarli nel loro lavoro quotidiano, facendoli acquisire la consapevolezza che il loro agire è finalizzato:

- ad accrescere il bene comune, il benessere e la qualità della vita delle comunità che vivono;
- a promuovere la responsabilità e la solidarietà tra le persone;
- a rafforzare i legami attraverso la prossimità e la passione per le persone.

#### La certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015

Nella gestione dei propri servizi Proodos ha sempre attribuito particolare importanza alla soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei propri Clienti attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione Qualità regola i processi svolti all'interno degli enti in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- Miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- Massimizzazione dell'attenzione sulla centralità della persona;
- Formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- Coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti;
- Adeguamento e/o sviluppo di nuovi servizi sulla base delle sollecitazioni e dell'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui l'ente è presente;
- Ottimizzazione dei flussi informativi, interni ed esterni agli enti, a fini di elaborazione e successiva redistribuzione di informazioni.

Dal conseguimento della certificazione di qualità, **Proodos** ha mantenuto costante l'impegno verso una maggior specializzazione, fino a conseguire l'ampliamento della stessa alla progettazione e gestione dei servizi socio sanitari e socio assistenziali per conto di enti pubblici e privati, oltre alla progettazione e gestione di corsi di formazione in ambito sociale.

#### Le coperture assicurative previste per gli operatori e per gli utenti

Proodos, nell'erogazione del servizio tiene conto degli obblighi connessi alla sicurezza e protezione dei lavoratori e degli utenti che saranno presi in carico. A tal fine Proodos si obbliga a redigere il piano per la sicurezza fisica dei lavoratori secondo quanto disposto dal decreto legislativo n. 626/1994 e successive modificazioni assumendosi tutti i costi della redazione.

Il piano per la sicurezza sarà custodito dal proprio personale e nomina il dott. Mario Sicignano quale responsabile.

#### I rapporti con la Comunità locale e le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio

Proodos è attivo da diversi anni nel settore dell'Assistenza domiciliare sia per gli Anziani che per i Disabili. In una logica di implementazione del sistema del **Welfare Community** è indubbio che bisogna intervenire sulla creazione o rafforzamento di una rete di protezione sociale che ruoti intorno alle molteplici esigenze dell'utente. Pertanto Proodos si propone di realizzare **momenti di incontro territoriale** per la diffusione del servizio e l'individuazione di modalità operative sinergiche, che integrino l'azione assistenziale con processi di inclusione sociale. Il raccordo con la rete formale esistente sul territorio si integrerà con la rete informale che Proodos andrà a realizzare quali: *Banca del tempo e Gruppi di Auto Mutuo Aiuto*. Proodos, sulla base della sua esperienza, porterà le competenze maturate nella gestione di azioni a supporto dell'integrazione tra cittadini, privato sociale, enti pubblici locali per promuovere la partecipazione della comunità locale attraverso la creazione di interconnessioni tra gli attori sociali della comunità stessa, l'individuazione di luoghi e forme per il confronto di una visione condivisa dei problemi e delle soluzioni. A tal fine, Proodos si fa promotrice della costituzione di un **Osservatorio Permanente**. Saranno organizzati **workshop territoriali** e **tavoli tematici**.

Naturalmente Proodos si muove in maniera integrata con i servizi sociali del territorio, svolgendo una funzione complementare al fine di rendere il servizio più efficace per i cittadini anziani residenti.

Il servizio considera l'accessibilità un elemento prioritario del servizio erogato. Pertanto, al fine di favorire la conoscenza del servizio sul territorio d'Ambito, Proodos prevede di organizzare: 1. Un convegno iniziale; 2. Uno sportello informativo con un numero dedicato. Il servizio sarà promosso all'interno delle parrocchie, in quanto luogo frequentato dai familiari degli utenti e sarà diffuso mediante l'inserzione sui giornali territoriali e sul sito web di Proodos e della rete cui aderisce. Si prevede di elaborare una *brochure informativa* sul servizio e che sarà distribuita sul territorio e mediante i canali informativi della rete di progetto. Il progetto ha l'ambizione inoltre di creare una rete tra famiglie e individui, al fine di stimolare la solidarietà fra le persone, valorizzare competenze e creare nuove occasioni di socializzazione. Per raggiungere quest'obiettivo, il servizio intende creare: 1. **n. 3 Gruppi di auto-mutuo aiuto** al fine di fornire sostegno psicologico alla famiglia degli anziani; 2. La "**Banca del Tempo**": viene stimolata la cittadinanza (in primis le famiglie) a mettere a disposizione il loro tempo per svolgere compiti di utilità immediata per il servizio. Per garantire un'ottimale gestione organizzativa del servizio, sarà elaborato un software dedicato, diviso in due sezioni, una relativa al coordinamento ed una alla qualità, dove sono archiviati i reclami inoltrati dagli utenti/familiari, dall'Amministrazione aggiudicatrice e le modalità di gestione.

#### Pubblicità della carta dei servizi

La presente carta dei servizi sarà consegnata ad ogni utente all'avvio del servizio.

Una copia è agli atti dell'Amministrazione appaltatrice. La stessa sarà pubblicata sul sito web di Proodos.

#### Aggiornamenti

La Carta dei servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, sarà periodicamente aggiornata ogni qual volta si verifichino variazioni nell'erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente.

Ogni variazione o modifica nell'erogazione del servizio sarà comunicata per iscritto, da parte del coordinatore a ciascun utente.