



NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: **Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)**

Sede operativa: **Via del Bosco, 267/B - 95125 Catania (CT)**

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: **Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)**

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

1. Premessa

NATURA AMICA, Società Cooperativa Sociale, è stata costituita nel 1997 con lo scopo di creare uno strumento di lavoro per i soci iscritti.

La prima stesura dello statuto prevedeva lo svolgimento di servizi e attività contemplati dalla legge 381/91 alla lettera b), divenendo una cooperativa sociale di produzione lavoro; in seguito, sulla base delle diverse esigenze di mercato analizzate e riscontrate, è stato ampliato l'oggetto sociale, pretendendo attività specifiche indicate dalla legge 381/91 alla lettera a) diventando dunque cooperativa sociale anche di tipo a).

Nell'ambito del proprio **SCOPO SOCIALE**, la cooperativa si propone di perseguire l'interesse generale della comunità, nell'ottica della promozione umana e dell'integrazione sociale di utenti, cittadini e di tutta la collettività, attraverso la gestione di servizi socio assistenziali ed educativi, coerentemente con lo spirito della legge 8 novembre 1991 n. 381 articolo 1, lettera "a" e delle successive disposizioni in materia emanate a livello regionale, nazionale e comunitario e, precisamente:

- gestire e promuovere servizi **riabilitazione** e di **assistenza domiciliare** integrata e non ad anziani, inabili, minori, gestanti, ragazze madri ed, in genere, a soggetti svantaggiati di qualsiasi ordine e grado,
- gestire attività di **assistenza infermieristica e sanitaria** a carattere domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti, o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
- promuovere e gestire **strutture mediche ed assistenziali** (quali centri di accoglienza, case albergo, case protette, comunità alloggio, centri diurni e notturni di assistenza ed incontro, asili nido, case di riposo, ecc.), al fine di reintegrare socialmente, prevenire e recuperare soggetti a rischio;
- gestire e promuovere servizi di **animazione** in strutture sanitarie pubbliche e/o private.
- favorire la realizzazione (tramite convenzioni con enti pubblici o privati) e la gestione di impianti di **telesoccorso**, di **teleassistenza**, di **telemedicina** e di soccorso in genere, di monitoraggio di tecnologie medicali dedicate alla persona, da erogare al cittadino presso il suo domicilio, direttamente o sottoscrivendo convenzioni necessarie con soggetti autorizzati, come medici di base, studi medici, ambulatori, poliambulatori, case di cura, RSA, laboratori di analisi, centri di riabilitazione, farmacie e parafarmacie, tutte attività connesse al soccorso di persone e collettività;

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

Inoltre la cooperativa ha lo scopo di ricercare e garantire opportunità di lavoro per i propri soci alle migliori condizioni professionali e di mercato.

La **VISION** di NATURA AMICA è quella di erogare servizi socio-assistenziali, servizi socio-sanitari, perseguendo il benessere della persona in tutte le sue "sfere" (fisica, mentale, ecc.), la sua promozione ed integrazione sociale.

La **MISSION** di NATURA AMICA è quella di tendere ad un approccio riabilitativo e di assistenza di altissima qualità, basato su concetti di professionalità, massima soddisfazione dei bisogni degli assistiti e contatto relazionale con gli operatori basato sull'umanizzazione della prestazione assistenziale, al fine di colmare il divario tra le persone con disabilità ed il resto della popolazione. A tal fine NATURA AMICA, si propone di erogare servizi socio-assistenziali, servizi socio-sanitari, focalizzando la propria attenzione sull'utente ed il benessere dei propri soci lavoratori e lavoratori. La cooperativa ha come obiettivo quello di garantire a ogni persona il diritto a una vita dignitosa e alla piena partecipazione sociale indipendentemente dall'età, dalle condizioni di salute e dalle possibilità economiche, dalle condizioni personali e familiari nonché alla condizione sociale degli utenti, dei loro nuclei familiari e dei caregivers. I servizi resi dalla Cooperativa e dal proprio personale sono volti al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue dell'utente.

L'Organizzazione si pone come macro-obiettivo primario quello di diventare punto di riferimento

nazionale nell'ambito della Riabilitazione e dell'Assistenza domiciliare, in merito a funzionalità, qualità dei servizi e rispetto dei tempi e dei modi di erogazione dei servizi di diagnosi e cura, anche attraverso il progressivo sviluppo e consolidamento del proprio Sistema di Gestione per Qualità conforme ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015.

Questo macro-obiettivo si traduce nel raggiungere la piena soddisfazione del cliente finale, attraverso l'individuazione delle esigenze dello stesso, il miglioramento continuo dei processi aziendali e la soddisfazione anche del cliente interno, inteso come ogni collaboratore interno e/o esterno dell'organizzazione.

Sempre nell'ambito del proprio scopo sociale, negli anni la cooperativa ha realizzato le seguenti **ATTIVITÀ**:

- **da Settembre 2006 a febbraio 2008**: Gestione del Centro Diurno per anziani in Piazza Caduti del Mare, giusto affidamento da parte del Comune di Catania;
- **Da maggio 2016 a Dicembre 2018**: Gestione del Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso nell'ambito della gestione del servizio di

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

ADI presso l'ASL di Trapani, come affidamento diretto da parte di Medicasa Italia S.p.a., aggiudicataria dell'appalto in questione.

- **da Dicembre 2007 ad Ottobre 2021:** Gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, in ATI con le società Medicasa Italia S.p.a. e Vitalaire S.p.a., su affidamento dell'Azienda sanitaria di Catania.

La Cooperativa Natura Amica ha instaurato stabili **collaborazioni** con enti pubblici e privati e con singoli professionisti, tecnici ed operatori, al fine di condividere l'esperienza e la capacità di intervento di aziende leader del settore oltre che per favorire il più possibile delle sinergie positive, per il perseguimento di risultati operativi in ottica di eccellenza.

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

2. Scopo della Carta dei servizi

Questa Carta dei servizi è uno degli strumenti necessari per dare agli utenti un'informazione chiara su quali sono le attività ed i servizi socio-sanitari ed assistenziali erogati dalla suddetta cooperativa e rendere quindi trasparente la gestione delle stesse. Annualmente il contenuto della Carta verrà verificato al fine di aggiornare le informazioni.

3. I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi che la Cooperativa si impegna a rispettare sono i seguenti:

- **Eguaglianza:** a parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti i utenti senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione, opinione politica.
- **Imparzialità e continuità:** la cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo, la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.
- **Umanizzazione:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
- **Efficacia ed Efficienza:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere dei utenti. In particolare, la Cooperativa è costantemente impegnato al fine di garantire quanto segue:
 - Il miglioramento dell'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni erogate;
 - L'attuazione dei programmi d'informatizzazione, relativamente alle attività di diagnosi e cura, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di propri utenti;
 - la considerazione degli eventuali reclami come base informativa per il miglioramento continuo dei servizi erogati;
 - l'effettività di utilizzo del sistema "consenso informato" in modo da consentire al paziente di rifiutare ogni metodica diagnostica, terapeutica o di sperimentazione, in seguito ad informazione esauriente e chiara in merito a controindicazioni o effetti collaterali;
- **Partecipazione:** la cooperativa promuove ogni forma di partecipazione dei utenti, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. La persona fruitrice del servizio

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano, può presentare reclami e istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

- **Diritto di scelta:** Lo stato di persona da curare implica anche il diritto di scelta dei curanti e della struttura che offre lo spazio per lui più favorevole a riacquistare la salute. L'effettivo esercizio del diritto di libera scelta è collegato alla disponibilità di una riabilitativa alternativa data dalla pluralità degli enti erogatori; questo costituisce il motore della qualità.

4. Diritti di Tutela e Partecipazione dell'Utente

Diritto al rispetto

La Cooperativa si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato.

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha il diritto di ricevere dal servizio sanitario il sostegno materiale il diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche e religiose.

La Cooperativa, dunque, predispone tutti gli accorgimenti atti a tutela l'assistito ed, in particolare:

- Lo protegge da qualsiasi pressione, diretta o indiretta, sulle convinzioni personali morali, politiche e religiose, ecc. Ciò al fine di sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici o gli operatori sanitari;
- garantisce la riservatezza dei propri operatori, in merito a quanto appreso nel corso dell'esecuzione della visita o dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali;
- garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto della legislazione comunitaria vigente (Reg. UE 2016/679).
- garantisce il comportamento dei propri operatori, al fine di ricevere un trattamento professionalmente corretto e cortese da parte di tutto personale, che è tenuto a rivolgersi al paziente, interpellandolo col suo nome e cognome, nonché con la particella pronominale "Lei";
- garantisce la possibilità di identificare immediatamente i soggetti incaricati della cura e del trattamento, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento, con nome e qualifica.

Diritto alle libertà di scelta

tale diritto si esplica nel senso di garantire quanto segue:

- la libertà di scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- l'accesso, nei tempi più brevi possibili, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

- un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni terapeutiche e strumentali disponibili, per mettere il paziente in condizione di decidere dove farsi curare;
- la libertà di scelta del trattamento, tra diverse opzioni possibili;
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi familiari o caregiver, nel rispetto degli interessi legittimi della sanità pubblica.

Diritto alla qualità delle cure

tale diritto si esplica nel senso di garantire quanto segue:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, dell'esecuzione dei trattamenti e dell'assistenza ai pazienti;
- prestazioni di qualità con caratteristiche di adeguatezza rispetto allo stato di salute psico-fisica del malato, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia, nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ASL;
- la formazione di base e specialistica del personale medico, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento;
- la gestione di un processo interno di valutazione della qualità.

Diritto all'informazione

tale diritto si esplica nel senso di garantire quanto segue:

- il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulle modalità di indagine e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- il diritto all'informazione viene esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora il paziente non si trovi in condizione di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

- il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, conservati in una cartella clinica e in un archivio informatico;
- il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, recante nome e qualifica;
- il diritto a un'informazione corretta sulle condizioni terapeutiche

Diritto al reclamo

tale diritto si esplica nel senso di garantire quanto segue:

- il diritto del paziente, o dei suoi familiari, affinché siano presi in considerazione dalle istituzioni gli eventuali reclami;
- il diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi: ufficio persone competenti a riceverli, orari, ubicazione della cassetta per l'inoltro delle osservazioni, se prevista;
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, anche tramite la compilazione del Questionario di Soddisfazione dell'utente.
- il diritto di conoscere, entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo, in relazione ad un di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

5. Organi della cooperativa

La struttura organizzativa della cooperativa comprende un **Consiglio di Amministrazione** che è composto da tre consiglieri: il presidente, il vicepresidente e un consigliere.

Per quanto attiene alla tutela dei dati ai sensi del Regolamento UE 679/2016, il Titolare del Trattamento è NATURA AMICA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE; il Responsabile della Protezione dei Dati è il signor Vincenzo Sottile.

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

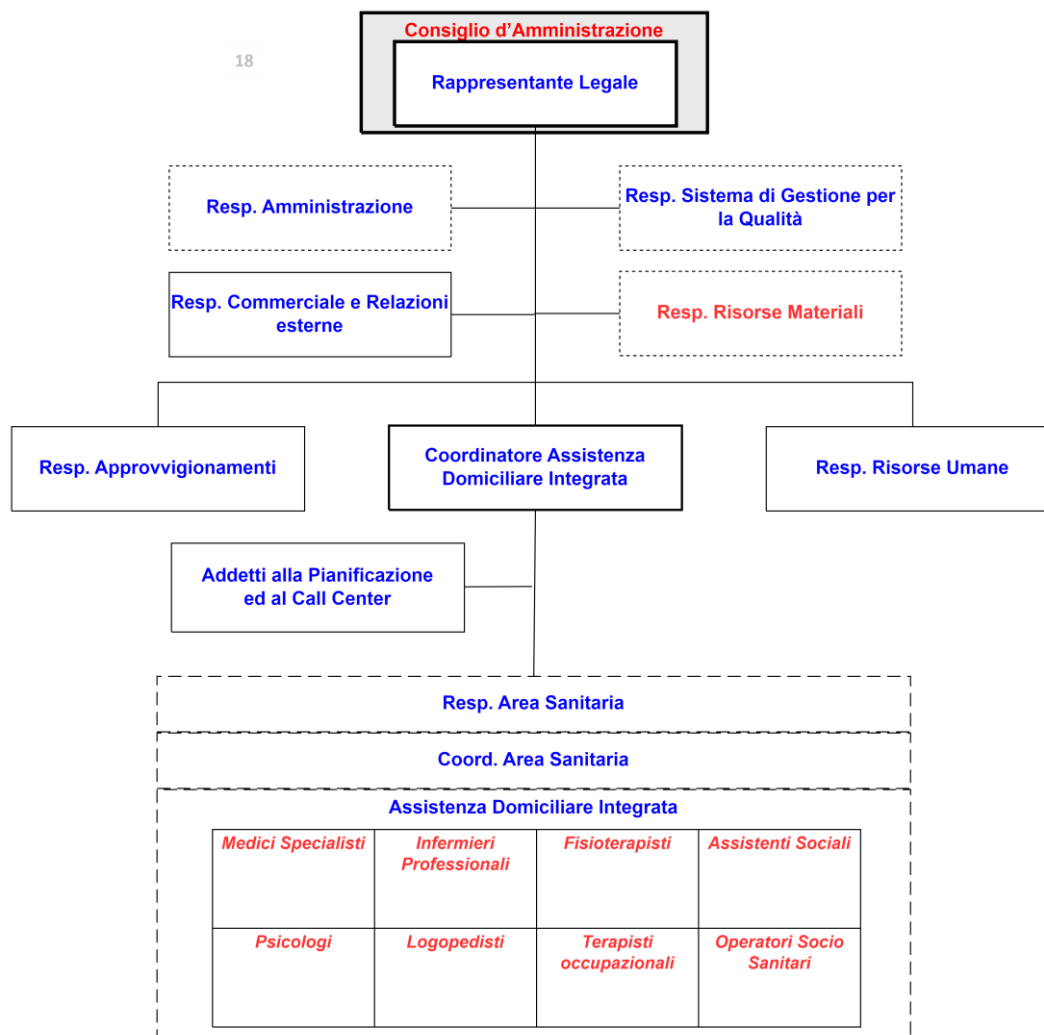
Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

Nell'ambito dell'organizzazione, risultano assegnati ruoli e responsabilità secondo il seguente organigramma:



L'Organizzazione è retta da uno **staff dirigenziale ed amministrativo** che garantisce la disponibilità degli investimenti e delle risorse necessarie oltre che il corretto funzionamento dei reparti operativi, in linea con le specifiche dettate dal Committente, Cliente ed Utente.

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

L'**Organizzazione Professionale sanitaria-assistenziale**, inoltre, è di seguito indicata:

- **Coordinatore Assistenza Domiciliare Integrata** (che si avvale del supporto di Addetti alla Pianificazione ed Addetti Call Center)
- **Responsabile Area Sanitaria**
- **Coordinatore Area Sanitaria**
- **Medici Specialisti**
- **Infermieri Professionali**
- **Fisioterapisti**
- **Assistenti Sociali**
- **Psicologi**
- **Logopedisti**
- **Terapisti occupazionali**
- **Operatori Socio Sanitari**

Presso la cooperativa, in particolare, sono istituiti più Gruppi di Lavoro (**TEAM**) capaci di affrontare in maniera specialistica ogni possibile casistica medico assistenziale

Il TEAM è costituito da professionalità e ruoli differenti che:

- Interagiscono per la risposta ai bisogni di persone con disabilità .
- Prendono in carico il "**Piano di Assistenza Integrata**" (**PAI**) e definiscono l'eventuale "**Progetto Riabilitativo**" individualizzato (atto a definire utili integrazioni rispetto alle informazioni contenute nel PAI), poi supervisionato dal Responsabile Area Sanitaria e condiviso con i familiari o il caregiver.
- Pianificano e realizzano l'insieme delle attività individuate, concordate, programmate e finalizzate al raggiungimento degli obiettivi condivisi a breve, a medio e a lungo termine, nell'intervallo temporale definito
- Valutano e verificano i risultati raggiunti.

In merito ai **SERVIZI OFFERTI**, dal 2007 la cooperativa eroga il servizio di **assistenza domiciliare** ad anziani, disabili ed altri soggetti affetti da patologie fisiche o psichiche.

- **Che cos'è.** È un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale e sanitarie prestate a domicilio di soggetti a rischio di emarginazione, al fine di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.
- **A chi si rivolge.** I destinatari di questo servizio di aiuto alla persona ed alle famiglie sono **utenti anziani**, che presentano quasi sempre situazioni complesse e variabili, **persone in condizioni di autonomia**

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

ridotta o compromessa ai quali vengono fornite prestazioni di cura della persona. A seconda delle attività, l'intervento a domicilio ha una durata variabile. Il numero delle prestazioni settimanali viene definito dal Medico Valutatore dell'Unità di Valutazione competente, che predispone il **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**, che contiene le indicazioni sulle Attività terapeutiche ed assistenziali da effettuare, la tipologia di operatori ed addetti da coinvolgere oltre che la durata, il numero e le frequenze dei trattamenti da garantire all'utente.

- **Personale addetto.** Il servizio è reso da un'équipe di figure professionali appositamente formate e qualificate, che si integrano reciprocamente:
 - La **Direzione Medica** per il **Coordinamento dell'Area Sanitaria** (in genere un **Infermiere Professionale**): con il compito di verificare le indicazioni ricevute dal Medico Valutatore dell'Unità di Valutazione competente e richiederne le eventuali integrazioni del caso; la Direzione Medica ha il compito di coordinare (con la stretta collaborazione dei Medici di Medicina Generale) gli interventi dei vari operatori del servizio, attraverso specifiche pianificazioni, oltre che verificare l'effettiva erogazione dei servizi;
 - **l'infermiere professionale** che, coerentemente con il Piano Assistenziale Individuale (PAI) ricevuto, attua gli interventi infermieristici di medicazione, cura e somministrazione delle terapie, in stretta collaborazione con i familiari e/o il caregiver.
 - **l'eventuale assistente sociale**, con il compito di contribuire alla definizione del progetto di intervento, tenendo conto delle risorse individuali, familiari e sociali;
 - **l'eventuale assistente domiciliare agli anziani o assistente domiciliare ai servizi tutelari** che svolge le prestazioni di tipo domestico e di cura della persona, nell'ambito di programmi di intervento finalizzati a mantenere la persona il più possibile al suo domicilio, conservando le sue abitudini di vita, i suoi rapporti familiari e le sue amicizie;
- **L'accesso ai servizi** avviene, in genere, per il tramite di una Richiesta di Inserimento a cura del Medico Medicina Generale (MMG), presso l'apposito Sportello ADI dell'ASP COMPETENTE (in altre circostanze il processo potrebbe prendere le mosse dalle dimissioni di un paziente da parte di Strutture del S.S.N. che, per il tramite della Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO), rinviano l'assistito all'ASP competente, per uno o più trattamenti di Assistenza Domiciliare Integrata). La

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

richiesta viene presentata dall'assistito o dai suoi familiari all'Unità di Valutazione (UVG – Unità di Valutazione Geriatrica; UVM – Unità di Valutazione Multidimensionale) del distretto di appartenenza. L'Unità di Valutazione coinvolta consegnerà all'Assistito o al familiare una Scheda di Valutazione Multidimensionale che sarà compilata in parte dal MMG, specie nella parte anamnestica prossima e remota, e poi completata a cura dell'Unità di Valutazione competente, anche in occasione di apposita visita domiciliare, volta ad appurare le effettive condizioni dell'assistito. Il Medico Valutatore dell'Unità di Valutazione competente, effettuerà una valutazione medica del paziente in questione, anche avvalendosi dell'ausilio di specifiche Scale di valutazione della disabilità (es. S.VA.M.A. di cui al D.A. n. 2461 Ass. Reg. Sanità del 12/11/2007 GURS n. 56 del 30/11/2007 " Linee guida in materia di valutazione multidimensionale per l'ammissione alle prestazioni assistenziali di tipo residenziale, semiresidenziale e domiciliare per anziani ed altri tipi di pazienti non autosufficienti"; S.VA.M.Di. di cui al D.A. del 29/06/2011 "Adozione della Scheda di Valutazione Multidimensionale (S.Va.M.Di.) quale strumento valutativo per persone con disabilità (Supplemento ordinario n. 2 alla Gazzetta Ufficiale della Regione siciliana (p. I) n. 30 del 14 luglio 2011 (n. 29). Sulla base delle valutazioni effettuate, il Medico Valutatore dell'Unità di Valutazione competente predisporrà il Piano Assistenziale Individuale (PAI), che conterrà le indicazioni sulle Attività terapeutiche ed assistenziali da effettuare, la tipologia di operatori ed addetti da coinvolgere oltre che la durata, il numero e le frequenze dei trattamenti da garantire nel rispetto del Capitolato Speciale d'Appalto.

- **Committenti.** Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato in convenzione con le ASP Provinciali, nell'ambito di specifica aggiudicazione di gare d'appalto.

6. Qualità dei servizi offerti

La buona qualità delle prestazioni che eroghiamo è un fattore fondamentale nel nostro lavoro quotidiano. Per questo motivo ci siamo adoperati per il miglioramento della qualità dei nostri servizi, seguendo le seguenti fasi:

- analizzare, uno per volta, tutti i servizi erogati, scomponendo i vari passaggi che li costituiscono;
- stabilire per ciascun servizio degli standard di qualità;

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

- verificare l'aderenza di quanto fatto a questi standard;
- elaborare questionari per rilevare la soddisfazione dei utenti rispetto al servizio loro fornito;
- rilevare i risultati delle indagini;
- verificare tali risultati e porre, ove possibile, i necessari correttivi.

E' un lavoro costante che non può avere un punto di arrivo conclusivo, perché la buona qualità richiede un'attenzione continua e non può mai avere fine il tentativo di migliorare.

A tal fine, l'Organizzazione si impegna a garantire l'**Operatività del servizio di presa in carico** degli assistiti secondo le seguenti modalità e tempistiche:

- 5 gg. a settimana per le Cure Domiciliari Base e di I livello
- 7 gg. a settimana per le Cure Domiciliari di II e III livello

Indicatori e Standards di qualità

Al fine di garantire un corretto monitoraggio delle prestazioni e della qualità delle stesse, l'Organizzazione ha strutturato specifici **indicatori** ed un appropriato **piano di monitoraggio** che prevede la rilevazione e l'analisi di dati quali:

- Numero di PRESTAZIONI e Numero di ASSISTITI in considerazione del Coefficiente di Intensità Assistenziale – **CIA** (ex. DPCM 12/01/2017)
- DURATA Accessi
- Esiti dei CONTROLLI QUALITÀ (Valutazione Finale)
- SODDISFAZIONE Assistito in merito ad aspetti quali:
 - Informazioni ricevute sui servizi ricevuti
 - Facilità di accesso alle prestazioni
 - Cortesia e disponibilità del personale
 - Rispetto degli orari e dei tempi di esecuzione previsti per la prestazione
 - Reperibilità degli operatori e tempi di risposta
 - Soddisfazione in merito alle prestazioni ricevute

Il monitoraggio periodico degli indicatori è strumentale alle attività di Riesame della Direzione, atte a valutare pianificazione degli obiettivi di miglioramento.

7. Suggerimenti, osservazioni e reclami

Per lasciare sempre più spazio alla voce di chi utilizza i nostri servizi, la nostra sede rimane a disposizione tutti i giorni per accogliere le osservazioni, i reclami e i suggerimenti dei destinatari dei nostri servizi,

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com

perché siamo convinti che possiamo crescere insieme e insieme migliorare il livello delle nostre prestazioni.

Siamo anche convinti che dai nostri stessi errori, se da voi segnalati, possiamo trarre spunti utili per poter porre rimedio all'errore fatto.

Teniamo a precisare che le segnalazioni o i reclami che ci vorrete comunicare, saranno accolti con il massimo favore, in quanto ci aiuteranno a determinare le principali aree di miglioramento dei nostri servizi; a tal proposito sarà possibile effettuare qualsiasi segnalazione compilando l'apposito modulo **R 04 B RECLAMO NAT** disponibile (su richiesta) presso i nostri uffici o inviandola alla seguente mail **cooperativanaturaamica@gmail.com**; il nostro Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, darà conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo, prendendolo in carico in tempi congrui e dando riscontro al reclamante, circa gli esiti derivanti dalle azioni correttive successive.

8. Apertura al pubblico e orari di ricevimento

La Cooperativa è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 8:30 alle 12:30 compreso il sabato.

NATURA AMICA Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Viale Africa, 170/B - 95129 Catania (CT)

Iscrizione CCIAA di Catania al n. 231911

Albo delle soc. Cooperative - n° A112818

Tel.: 0954191264 - 3289169424

e-mail natura.amica@pec.it - cooperativanaturaamica@gmail.com