

**GAIA**  
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

# **CARTA DEI SERVIZI**

**2011**







Chi siamo

A chi ci rivolgiamo, cosa facciamo, gli obiettivi del nostro lavoro

Principi fondamentali

Il servizio di aiuto

Diritti e doveri del cittadino utente

La misurazione della qualità

Come reclamare

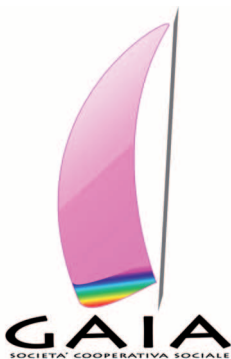
Griglia degli standard di qualità

Rapporti con il territorio

Contatti, come raggiungerci

**GAIA**  
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE





## Chi siamo

**GAIA** è una Cooperativa Sociale che nasce dall'esperienza maturata dal Circolo Mario Mieli, associazione che per prima a Roma istituì un servizio di Assistenza Domiciliare a persone adulte con fragilità sanitarie nel 1989.

I Soci fondatori della Cooperativa **GAIA** sono gli stessi professionisti che hanno operato per anni all'interno del Circolo Mario Mieli nel campo dell'Assistenza Domiciliare e in altre forme di sostegno a persone adulte con fragilità sanitarie, nonché nella realizzazione di progetti per la prevenzione del virus Hiv, collaborando con Enti Pubblici e Istituti di Ricerca.

Lo stesso Circolo Mario Mieli ne è socio fondatore.

**GAIA** gestisce un Servizio di Assistenza Domiciliare a persone adulte con fragilità sanitarie in convenzione con il Comune di Roma.

**GAIA** vuole garantire la continuità nel sostegno e nell'assistenza alle persone adulte con fragilità sanitarie, incrementando i servizi offerti e migliorandone la qualità.

Vuole inoltre utilizzare l'esperienza acquisita per operare in tutte le aree di disagio, ponendosi come obiettivo il miglioramento della qualità di vita del cittadino, e in particolar modo persone con patologie oncologiche, persone portatrici di disabilità psicofisiche o persone seguite dai Servizi Socio-Assistenziali e di Salute Mentale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che **GAIA** ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

**GAIA** progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, privati cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

## A chi ci rivolgiamo

GAIA offre un servizio di aiuto a persone adulte con fragilità sanitarie nel bacino territoriale dei Municipi Roma VI, IX, XI, XII.

## Cosa facciamo

GAIA attiva un Servizio a carattere socio-assistenziale in sinergia con i servizi sociali, le strutture ospedaliere, e più in generale con le altre strutture territoriali che operano in favore dell'assistito.

Il Servizio consiste nell'elaborazione e nell'attivazione di un progetto di aiuto personalizzato, che ha come obiettivo generale il miglioramento della qualità di vita della persona, e nel quale vengono concordati dei sotto-obiettivi da raggiungere a breve, medio e lungo termine, attraverso percorsi di attuazione differenziati, elaborati in relazione ai bisogni rilevati e alle risorse disponibili di ogni utente.

Il coordinamento sceglie le figure professionali necessarie per intervenire nel modo più adeguato sulla singola persona e facilitare il raggiungimento dei suddetti obiettivi attivando i collegamenti con le altre risorse presenti sul territorio.

## Gli obiettivi del nostro lavoro

Il nostro obiettivo principale vuole essere quello di migliorare la qualità della vita della persona assistita, e in particolare lavoriamo per:

- creare condizioni di autonomia e sviluppare l'autodeterminazione
- costituire una rete di solidarietà
- dare risposta ai bisogni primari
- favorire la motivazione e stimolare gli interessi

Per questo ci impegniamo affinché siano garantite:

- la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del Servizio
- la professionalità degli operatori
- la qualità degli interventi
- la continuità del Servizio
- la collaborazione con le altre strutture presenti sul territorio



## Principi fondamentali

**Uguaglianza:** Alla base del Servizio di Aiuto della cooperativa GAIA sta il principio di uguaglianza dei diritti e di pari dignità delle persone, senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di Servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile adeguate alle esigenze individuali.

**Imparzialità e continuità:** GAIA svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

**Rispetto:** GAIA promuove la dignità, l'individualità, l'autonomia e l'autodeterminazione, e a tal fine si impegna a tutelare e ad accompagnare il cittadino nel proprio percorso rispettando le scelte personali.

**Efficienza ed efficacia:** L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio.

GAIA s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dell'utente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

**Riservatezza:** Serietà e ritegno, tutela della privacy e rispetto delle scelte individuali, obbligo a non rivelare notizie apprese, insieme alla consapevolezza di ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.



## Il nostro Servizio di Aiuto

### COSA FORNISCE IL SERVIZIO

#### 1. Assistenza di base, attenzione ai bisogni primari:

- cura dell'igiene della persona
- attenzione all'igiene dell'ambiente domestico
- acquisto spesa, preparazione e somministrazione dei pasti
- assistenza alla deambulazione
- aiuto nella corretta assunzione della terapia

In caso di necessità, l'Assistenza può essere continuata nei periodi di ricovero ospedaliero.

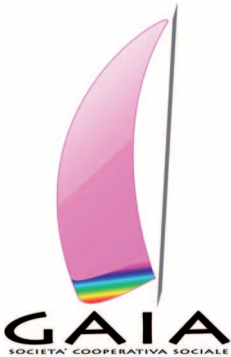
#### 2. Accompagni, in particolare per:

- visite ospedaliere di routine e visite specialistiche
- sedute di fisioterapia
- ricoveri, dimissioni
- sedute di terapia psicologica individuale e/o di gruppo
- sedute di terapia del dolore
- progetti terapeutici presso il Ser.T
- svolgimento di attività lavorative
- attività ludiche e di socializzazione

#### 3. Pratiche Burocratiche:

- pensione di invalidità civile, indennità di accompagnamento
- pensione di anzianità lavorativa e di inabilità
- contributi economici dei Municipi di appartenenza
- borse lavoro
- indennità per TBC
- domanda casa popolare
- permesso e carta di soggiorno per i cittadini extracomunitari
- richiesta di cittadinanza
- scelta del medico di famiglia, esenzione ticket
- ausili e presidi sanitari (protesi, sedia a rotelle, deambulatori, pannoloni, traverse, etc.)
- certificati anagrafici





- contrassegno per invalidi, parcheggio riservato, accessi al centro storico
- aiuti alimentari

#### **4. Assistenza in carcere:**

- disbrigo pratiche burocratiche

### **CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE**

In modo preferenziale, possono accedere al Servizio convenzionato con Roma Capitale, Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute, e dei Municipi Roma VI, IX, XI, XII, i cittadini adulti con Fragilità Sanitarie residenti nei Municipi suddetti.

### **DURATA**

I tempi vengono definiti in base ai progetti individuali.

### **COME SI OTTIENE**

La richiesta del servizio di Assistenza può essere effettuata presso i Servizi Sociali Municipali. Esclusivamente per i cittadini adulti affetti da Hiv/Aids e sindromi correlate la richiesta può essere effettuata, oltre che presso i Servizi Municipali, attraverso i Servizi Sociali degli ospedali, i C.C.T.A.D., le U.T.D., le Unità Operative AIDS, i Ser.T., il Servizio Sociale del Ministero di Giustizia o le Direzioni degli Istituti di Pena, che provvedono ad inviarla al Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute di Roma Capitale, che autorizza l'Organismo competente per territorio, su scelta del cittadino.

### **DECORRENZA**

Entro una settimana dalla richiesta di Assistenza, verrà effettuato un primo incontro con l'utente per raccogliere tutte le informazioni necessarie per organizzare e concordare la prima fase del progetto di aiuto, nella quale verranno indicate le modalità e la tipologia di intervento.



## **NOTIZIE UTILI**

Le modalità e i tempi vengono concordate con l'utente in base alle esigenze individuate.

Il Servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica:

- Psicologi con competenze specifiche nell'area delle Fragilità Sanitarie
- Assistenti Sociali con competenze specifiche nell'area delle Fragilità Sanitarie
- Educatori Professionali con competenze specifiche nell'area delle Fragilità Sanitarie
- Operatori Socio Sanitari con competenze specifiche nell'area delle Fragilità Sanitarie
- Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari con competenze specifiche nell'area delle Fragilità Sanitarie
- Operatori di base
- Autisti

## **Prestazioni aggiuntive**

### **COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE**

- Servizio legale
- Distribuzione beni alimentari in convenzione con l'Associazione Banco Alimentare
- Operatore con conoscenza della Lingua dei Segni Italiana (L.I.S.)

### **CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE**

Tutti gli utenti del servizio di Assistenza Domiciliare che ne facciano richiesta.



## Assistenza Domiciliare Privata

Il servizio di Assistenza Domiciliare della Cooperativa **GAIA** può essere reso anche in forma privata a favore di persone con qualunque tipo di patologia e disabilità, o per persone anziane non autosufficienti.

Il Servizio di tipo sociale o infermieristico, può essere attivato nei giorni feriali e/o festivi, in orario diurno e/o notturno, a seconda delle esigenze.

L'Assistenza può essere resa, oltre che a domicilio, anche presso Ospedali, Case di Cura, Case di Riposo.

La nostra Assistenza viene fornita esclusivamente da personale altamente qualificato e con molti anni di esperienza.

Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare direttamente la Cooperativa **GAIA**.

## Diritti e doveri del cittadino utente

### **I DIRITTI:**

- diritto di essere assistito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita
- diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso
- diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che la riguardi rimangano segreti
- diritto di proporre reclami e di venire informato sull'esito degli stessi

### **I DOVERI**

- dovere di rispettare il personale che lo assiste
- dovere di comunicare tempestivamente l'impossibilità ad usufruire dell'intervento programmato onde evitare inutili disagi per il regolare svolgimento del Servizio e per il lavoro degli operatori
- dovere di compilare correttamente il "Foglio Firma Utente"



## La misurazione della qualità

**GAIA è dotata di sistema di certificazione ISO-9001 per la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare.**

Il sistema di valutazione e controllo della qualità si basa sui seguenti strumenti:

- **Carta dei servizi:** da diffondere e aggiornare annualmente
- **Standard di qualità:** rappresentano il "minimo garantito" rispetto agli impegni (obiettivi) di qualità assunti.

Sono fissati standard di qualità nelle aree:

informazione-comunicazione; risorse umane; prestazioni all'utenza.

- **Indicatori:** Ai fini della valutazione della qualità erogata gli indicatori segnalano il livello di soddisfacimento di obiettivi di qualità fissati per il Servizio, verificando inoltre che gli standard di qualità siano stati rispettati.

Le variabili osservate includono: tempi di presa in carico, rispetto degli appuntamenti prefissati, soddisfacimento delle richieste, ecc.

Allo stesso modo il Servizio si dota di indicatori interni relativi alla qualità delle modalità, della stabilità e delle condizioni di lavoro per gli operatori impegnati nel servizio stesso.

- **Indagini di soddisfazione:** Viene predisposta una scheda per la rilevazione della qualità percepita e del grado di soddisfacimento da sottoporre periodicamente ad ogni utente.
- **Reclami:** Vengono redatte delle schede-report per ogni reclamo presentato, su cui si riporta il trattamento risolutivo attuato e il suo esito.
- **Autovalutazione:** In occasione dell'autovalutazione viene effettuata l'analisi del materiale raccolto attraverso gli strumenti precedentemente descritti.



## Come reclamare

La gestione dei reclami costituisce uno degli strumenti mediante i quali l'organizzazione si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità del servizio e della salvaguardia di alti standard di intervento.

A tale scopo è previsto che il cittadino utente possa esercitare il proprio diritto a segnalare un problema entro dieci giorni dalla data del presunto disservizio attraverso le seguenti modalità:

- colloquio personale con l'operatore;
- colloquio personale con l'equipe di Coordinamento o con il Responsabile del servizio;
- segnalazione telefonica al numero 065943557, via fax al numero 065430266 o tramite posta elettronica (info@coopgaia.it);
- ogni altra forma di comunicazione utile a trasmettere segnalazioni.

### GESTIONE DEL RECLAMO

Ogni qualvolta la Cooperativa riceva un reclamo (da parte di un assistito o comunque da terzi) ne valuta l'ammissibilità. Talvolta succede infatti che si tratti della manifestazione di un'esigenza che esula dall'ambito della responsabilità del Servizio previsto per il contratto. In questo caso, valutata la richiesta, il Coordinatore fornisce le informazioni e le delucidazioni del caso. Nel caso in cui, invece il reclamo sia ammissibile e pertinente, la cooperativa provvede alla sua gestione attuando una procedura che prevede:

- esatta identificazione del problema riscontrato;
- valutazione del problema;
- definizione del trattamento da attuare al fine di risolvere il problema;
- attuazione del trattamento;
- valutazione dell'esigenza di avviare una azione correttiva atta a prevenire il ripetersi del reclamo/disservizio;
- verifica dell'efficacia dell'azione correttiva una volta attuata.

Il Coordinatore, con la collaborazione del Responsabile Qualità, analizza poi la "Non Conformità" riscontrata a seguito del reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

L'utente ha diritto a ricevere una risposta in merito al reclamo presentato entro due settimane.

### RISARCIMENTO

Le modalità del risarcimento sono legate alle tipologie dei disservizi causati.

Il Coordinatore contatterà entro 48 ore l'autore del reclamo cercando, se possibile, di intervenire sul problema, di fornire spiegazioni e chiarimenti, di concordare una possibile soluzione ed eventualmente offrire un risarcimento che può essere rappresentato da una prestazione alternativa o aggiuntiva, oppure qualsiasi soluzione possa rivelarsi utile ed opportuna.



## Griglia standard di qualità

Di seguito si riportano gli standard di qualità acquisiti dalla Cooperativa **GAIA**:

### AREA INFORMAZIONE - COMUNICAZIONE

STANDARD	CONFORME	OBIETTIVO	NOTE
I locali della Cooperativa GAIA sono adeguati in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.	X		
La sede della Cooperativa è aperta dalle 8.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 10.00 alle 14.00 su appuntamento. Al momento del primo contatto viene consegnato al cittadino-utente il materiale informativo.	X		
Al momento del primo contatto viene consegnato al cittadino-utente il materiale informativo.	X		
La Cooperativa GAIA è costantemente raggiungibile in via telefonica.	X		
La Cooperativa GAIA dispone di un ufficio dedicato al pubblico con uno spazio riservato ai colloqui.	X		
La Cooperativa GAIA dispone di un Ufficio Relazioni con il Pubblico aperto il lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì dalle 14.00 alle 16.30.	X		
La Cooperativa GAIA ha adottato una procedura per la presentazione e la gestione dei reclami e dei suggerimenti da parte degli utenti.	X		Procedura del Sistema di gestione qualità PG NC - Gestione delle non conformità.
La Cooperativa GAIA aggiorna annualmente la propria Carta dei Servizi.	X		

**AREA RISORSE UMANE**

<b>STANDARD</b>	<b>CONFORME</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>NOTE</b>
Tutte le prestazioni del Servizio Domiciliare sono fornite da personale qualificato.	X		
Il personale impiegato nel Servizio Domiciliare possiede un'esperienza professionale almeno triennale.	X	90%	Indicatore di qualità IQ-OP: Numero degli operatori con oltre 3 anni di esperienza/numero totale degli operatori impiegati. Monitorato sul Rapporto sulla Qualità.
Gli operatori impiegati nel Servizio Domiciliare partecipano agli incontri di supervisione e organizzazione del Servizio.	X		
Gli operatori impiegati nel Servizio Domiciliare partecipano agli incontri di formazione.	X		

**AREA PRESTAZIONI ALL'UTENZA**

<b>STANDARD</b>	<b>CONFORME</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>NOTE</b>
Il Servizio di Assistenza Domiciliare fornisce tutte le prestazioni di base richieste dai committenti.	X		
La Cooperativa GAIA garantisce la fornitura delle prestazioni aggiuntive indicate nella carta dei servizi.	X		
La Cooperativa GAIA si impegna per l'attivazione dei Servizi Domiciliari entro 7 giorni lavorativi, tranne richieste diverse, dalla segnalazione da parte dei committenti.	X	100%	Indicatore di qualità IQ-AS: Numero degli interventi di base attivati entro 7 giorni lavorativi/numero totale interventi attivati. Monitorato sul Rapporto sulla Qualità.
La Cooperativa GAIA attiva contatti di rete con le altre realtà territoriali.	X		
La Cooperativa GAIA ha rapporti istituzionali e di collaborazione con Enti Pubblici e Privati.	X		
La Cooperativa GAIA rileva il grado di soddisfazione e le aspettative degli utenti.	X		Indicatori di qualità IQ-QS: N° di questionari ricevuti/N° totale di questionari inviati. IQ-GSM: Media del grado di soddisfazione dell'utente. Monitorati sul Rapporto sulla Qualità.
La Cooperativa GAIA si impegna nel contenimento del tasso di turn over	X	<10%	Indicatori di qualità IQ-TO: Casi di turnover verificatisi/totale dei casi affidati agli operatori (su base annuale).





## Rapporti con il territorio

GAIA si impegna ad ampliare la propria "Rete di Risorse" per l'aiuto ed il sostegno della persona.

La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del Servizio erogato. Sviluppare rapporti con il territorio significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo caratterizzano.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Cooperativa si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- l'apertura di uno Sportello, a cui rivolgersi per avere le informazioni sui vari servizi e sulle opportunità offerte dal territorio;
- l'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.





## Contatti

**GAIA** - Società Cooperativa Sociale  
Via Efeso, 2/a  
00146 Roma

**Telefono** 06 5943557

**Fax** 06 5430266

[www.coopgaia.it](http://www.coopgaia.it)

[info@coopgaia.it](mailto:info@coopgaia.it)

### Orario

Lunedì-venerdì 8.00-13.30 / 14.00-16.30

Sabato su appuntamento

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

Lunedì 9.00-13.00

Martedì 14.00-16.30

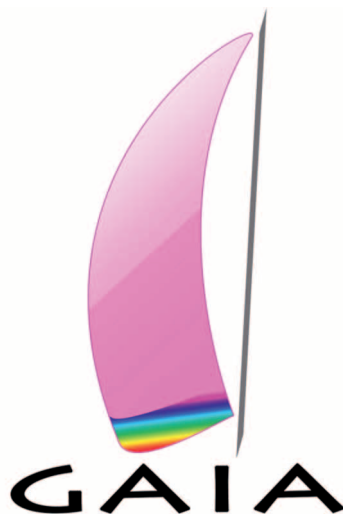
## Come raggiungerci

La nostra Sede si trova in via Efeso 2/a, zona San Paolo, sulla via Ostiense, all'altezza del civico 206, vicino la Basilica.

Con la Linea B della Metropolitana, scendere alla stazione "San Paolo Basilica".

Autobus 23, 670, 761, 766, 769.





Società Cooperativa Sociale

Via Efeso, 2/a 00146 Roma

Telefono 06 5943557

Fax 06 5430266

[www.coopgaia.it](http://www.coopgaia.it)

[info@coopgaia.it](mailto:info@coopgaia.it)

P.IVA - CF 08976551005

Albo Società Cooperative A174064



ISO 9001  
Certificato n° 398295 QM 2008