Coop. Soc. Servizi S. Filippo

UNI EN ISO 9001:2008 CERTIQUALITY SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO — CERTIQUALITY È MEMBRO DELLA FEDERAZIONE CISQ IQNet

CARTA DEI SERVIZI E PROPOSTE MIGLIOTATIVE

COOP. SOC. SERVIZI S. FILIPPO S.R.L.
VIA DEL MARE 132, 98050 TERME VIGLIATORE (ME)
TEL. E FAX. 0909782223 P. IVA 01684330838
Mail coopsanfilippo@virgilio.it pec servizisanfilippo@pec.it

Perché una Carta dei Servizi

La Gestione dei Servizi Sociali della Cooperativa, attraverso la Carta dei Servizi, si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli ai propri clienti, siano essi utenti, enti committenti o collaboratori: non è una semplice fotografia delle attività che svolge, ma si propone di dare un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della propria attività l'utente/cliente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze. Il presente documento è costituito da una parte generale che contiene i principi generali a cui si ispira l'azione della Cooperativa in relazione ai servizi offerti e ad una parte specifica per il servizio in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione e i fattori di qualità che la Cooperativa si impegna a garantire.

I Principi della Carta

Centralità della persona umana: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità

Eguaglianza: le regole che determinano i rapporti tra i fruitori ed i gestori del servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. La Cooperativa si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e appartenenti a fasce deboli.

Imparzialità: nei confronti dei fruitori del servizio vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Partecipazione: viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, delle famiglie degli stessi singole e associate. alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dalla Cooperativa.

Trasparenza: ciascun fruitore potrà accedere liberamente a tutte le informazioni in possesso dell'ente erogatore che lo riguardino. La Cooperativa acquisisce periodicamente la valutazione dei fruitori circa la qualità percepita del servizio reso attraverso la costruzione e/o l'adozione di strumenti di valutazione.

Continuità: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzione tenendo conto della programmazione stabilita, dell'orario di lavoro degli addetti e cause di forza maggiore. Verranno adottate tutte le misure volte alla prevenzione ed alla tempestiva soluzione degli eventuali disservizi

Efficacia ed efficienza: la Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo.

Le norme di riferimento

La presente Carta si ispira ai dettami della Legge a tutela della trasparenza dell'offerta dei servizi della Cooperativa , redatta in conformità agli indirizzi emanati dalla stessa legge. L'adozione della

Carta della qualità dei servizi erogati dalla nostra Cooperativa costituisce requisito indispensabile nell'ambito delle procedure amministrative

Gli strumenti per l'attuazione dei Principi

La Mission

La coop. soc. servizi S. Filippo è un soggetto attivo che partecipa, in collaborazione con gli Enti Locali, le Istituzioni, il no-profit, alla costruzione del benessere della comunità partecipando ai processi di inclusione sociale attraverso l'integrazione, la progettazione, la promozione di servizi ed iniziative a beneficio dei cittadini appartenenti anche, e soprattutto alle fasce svantaggiate.
La cooperativa è da sempre impegnata:

- Nella realizzazione di servizi alla persona e alla famiglia per l'empowerment di ogni cittadino/utente;
- Nell'attivazione dei processi di socializzazione e di inclusione delle persone con svantaggio sociale;
- Nella realizzazione di interventi di prevenzione del disagio.

La Vision

La diffusione di una cultura della accoglienza e della solidarietà, della partecipazione attiva dei cittadini attraverso la condivisione di valori, l'accettazione della diversità e la non discriminazione sono valori fondanti che ispirano ogni attività svolta e ogni visione progettuale. Inalienabile la centralità dell'utente finale dei servizi, il rispetto dell'operatore e la cura di una relazione sana tra operatori e utenti. Costante la proposizione di modelli di intervento innovativi, sempre più rispondenti al bisogno sociale, che si interrogano sulla concreta utilità sociale e sulle esigenze non sempre evidenti, e a volte non comunicate, di ogni attore coinvolto. Pacifico il perseguimento della visibilità e della accessibilità dei propri servizi anche attraverso il miglioramento delle metodologie operative e dei processi organizzativi.

La Definizione della qualità dei Servizi

La cooperativa applica nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge e le disposizioni del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro del settore. I soci lavoratori della cooperativa sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali. Tutto il personale è in regola per gli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/08 in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro. Sono rispettate ed imposte al personale le condizioni di precauzione per l'adempimento scrupoloso dei dettami del D. Lgs. 193/03 in materia di protezione e trattamento dei dati sensibili e personali.
La Cooperativa si impegna a garantire uno standard di qualità in merito al servizio offerto.
Attraverso il presente documento vengono definiti gli standard minimi di qualità. Tramite questo strumento i fruitori possono valutare e osservare in tutta trasparenza il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione dei servizi.

Informazioni al cittadino

La presente Carta dei servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio;
- è disponibile presso la sedi operative della cooperativa stessa.

Tutela

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede amministrativa della cooperativa secondo la modalità definita all'interno del presente documento, la quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito alla voce "reclami".

Reclami

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta
Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto alla sede amministrativa della Cooperativa, specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di reclamo.
La cooperativa si impegna a riferire al cliente, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

Validità della carta dei servizi

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.

MODALITÀ DI ACCESSO AL VOUCHER SOCIO SANITARIO ED AL CREDIT

L'utente o i suoi familiari quando si trovano in situazione di bisogno si rivolgono al Medico di famiglia o al proprio Distretto.
La segnalazione del problema può essere inoltrata anche dai Servizi Sociali comunali, dagli ospedali, dalle organizzazioni di volontariato al Medico di famiglia o al Distretto. Il Medico di famiglia è comunque sempre coinvolto nell'iniziativa.
Il personale del Distretto in collaborazione con il Medico di famiglia e l'assistente sociale comunale, effettua la valutazione multidimensionale, anche avvalendosi di figure specialistiche (geriatra, psicologo, fisiatra, palliatore o altro) e propone all'utente/familiari un piano di assistenza; l'utente ha, quindi, la possibilità di scegliere l'Ente erogatore accreditato di proprio gradimento.

LA STRUTTURA DEL SERVIZIO A.D.I.

La Cooperativa per l'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata prevede:

ORGANICO

La struttura contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

§ Assistente Sociale;
§ Infermieri
§ Fisioterapisti;
§ Ausiliari Socio Assistenziali / Operatori Socio Sanitari

Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura della Cooperativa è supportata da medici specialisti (Fisiatra - Internista - Psicologo - Logopedista) con rapporto di convenzione.
Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

RELAZIONE DESCRITTIVA DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA CON INDICAZIONE DEI RUOLI E DELLE SPECIALIZZAZZIONI PROFESSIONALI PRESENTI IN ORGANICO

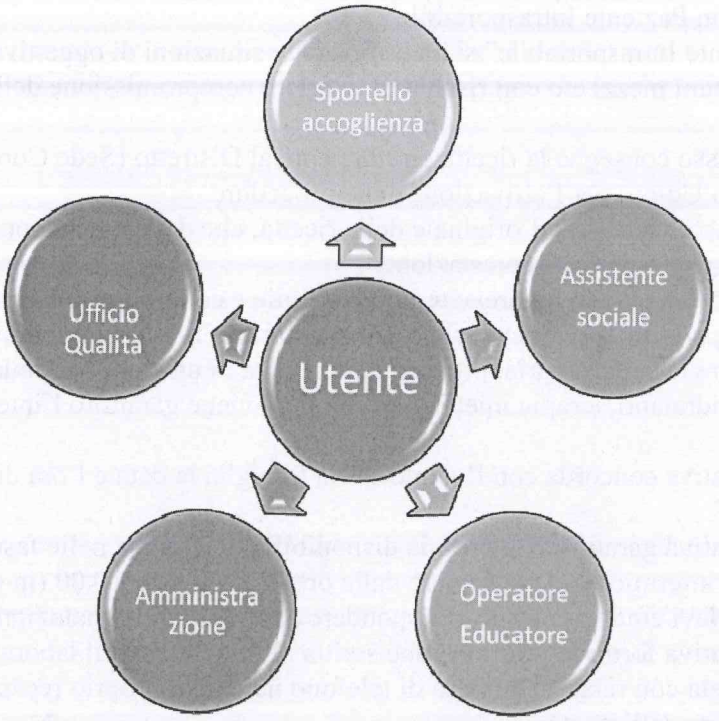
La struttura organizzativa della Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo è così articolata:

- **Assemblea dei Soci:** è l'organo decisionale della Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo Onlus , ad essa spetta il compito di determinare gli indirizzi generali e le linee strategiche necessarie per il raggiungimento delle finalità sociali;
- **Consiglio di amministrazione:** composto da n. 3 Consiglieri compreso il Presidente, è l'organo esecutivo della Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo ed è chiamato ad esercitare tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione. Gli amministratori sono nominati dall'Assemblea e l'incarico ha il limite temporale di tre anni, con possibilità di rinnovo. Gli amministratori operano nell'ottica della collegialità, in caso di parità di voti prevale la proposta fatta dal Presidente;
- **Direzione:** sovrintende all'Area Comunicazione, Area Amministrazione, Area Risorse umane, pubbliche relazioni , Area Progettazione e Ricerca e Area Coordinamento e gestione dei progetti;

- **Ufficio Segreteria:** composto da soci lavoratori e dipendenti, si occupa della segreteria, della raccolta dei fogli-firma degli utenti che attestano il servizio reso, della raccolta dei fogli-presenza del personale e delle relative iscrizioni, del pagamento delle risultanze sia nei confronti del personale che dei fornitori. Inoltre funge da sportello di consulenza.
- **Ufficio selezione del personale:** si occupa della raccolta e dell'analisi dei curricula, della elaborazione dei profili professionali da selezionare insieme con i coordinatori dei servizi, dell'organizzazione e dei colloqui d'inserimento;
- **Coordinatori di servizi:** ogni servizio ha un coordinamento specifico. I coordinatori vengono individuati in base alle necessità del servizio già in fase progettuale. Laddove il servizio erogato richieda per il coordinamento competenze specifiche non presenti in Cooperativa , tali figure vengono cercate all'esterno preferibilmente sul luogo dove dovrà essere svolto il servizio. In questi casi, al coordinatore esterno viene affiancato un socio esperto in maniera da strutturare una equipe di coordinamento in cui siano presenti sia gli aspetti tecnici richiesti che la cultura del servizio della Cooperativa .

Il personale, formato da soci lavoratori, dipendenti e collaboratori è composto dalle seguenti figure professionali:

- **Assistenti sociali:** operatori con diploma universitario triennale e successivamente abilitati all'esercizio della professione. Costruiscono progetti d'aiuto attraverso il lavoro di rete e la connessione tra servizi e gruppi;
- **Psicologi:** operatori laureati abilitati all'esercizio della professione e iscritti nell'apposito albo professionale. Vengono impiegati a seconda della preparazione specifica, per la programmazione, la supervisione, la formazione e la selezione del personale, e nell'espletamento dei vari servizi erogati alla Cooperativa Sociale Onlus San Bernardo, nelle azioni trasversali di sostegno degli utenti e delle famiglie;
- **Fisioterapisti:** operatori laureati abilitati all'esercizio della professione e iscritti nell'apposito albo professionale.
- **Educatori professionali:** operatori con diploma triennale rilasciato dall'Università; elaborano progetti educativi al fine di favorire l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo delle persone in difficoltà;
- **ADST - Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari/OSS:** operatori in possesso dell'attestato regionale o del diploma di Tecnico dei servizi sociali. Operano presso il domicilio dell'utente e si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo dell'ambiente di vita, aiutano nello svolgimento delle pratiche burocratiche, favoriscono la socializzazione dell'utente. Per gli operatori non formati viene organizzato un tirocinio pratico-teorico prima di inserirli nel lavoro;
- **Operatori amministrativi:** personale in possesso di un titolo e/o formazione specifica con mansioni tecnico-amministrative. La Cooperativa Sociale *Servizi S. Filippo* presta particolare attenzione alle "azioni di sistema" (progettazione, formazione permanente del personale, implementazione dei processi di qualità, fund- raising) che considera fondamentali per lo sviluppo della Cooperativa nonché per il miglioramento costante verso il raggiungimento della qualità



I servizi offerti

PRESTAZIONI PREVISTE DAL VOUCHER SOCIO SANITARIO

Gli operatori della Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie e assistenziali che possono riguardare:

Prestazioni socio-assistenziali :

Igiene personale quotidiana e periodicamente pulizia completa della persona aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto, nella preparazione ed assunzione dei pasti, nella deambulazione, mobilità e nella gestione delle attività quotidiane all'interno ed all'esterno dell'abitazione, governo ed igiene dell'alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente, disbrigo pratiche; accompagnamento per visite mediche, specialistiche ed attività riabilitativa ove non assicurata all'interno dell'abitazione;

Le prestazioni infermieristiche

Seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o inserire cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

Le prestazioni fisioterapiche

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

Le prestazioni assistenziali

Personale ASA/OSS qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata.

PRESTAZIONI EST EMPORANEE

sono rappresentate da prestazioni infermieristiche di base quali: prelievi, medicazioni, terapia iniettiva, stik glicemici, fleboclisi, gestione di stomie, cateterismi ….

MODALITÀ DI ACCESSO

La prestazione di estemporanea viene richiesta dal proprio medico curante specificando sull'impegnativa

"Prestazione Domiciliare in Paziente Intrasportabile".
Con la definizione "Paziente Intrasportabile" si identificano le situazioni di oggettiva intrasportabilità con i comuni mezzi e/o con rischio di ulteriore compromissione delle condizioni cliniche.
Un Famigliare o chi per Esso consegna la ricetta direttamente al Distretto (Sede Cure Domiciliari, Sedi Periferiche, Sportello Unico) per l'attivazione delle procedure.
Al famigliare, o chi per esso, viene reso l'originale della ricetta, che deve essere consegnata all'infermiere domiciliare che eseguirà la prestazione.
Le prestazioni vengono effettuate nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i tre giorni dalla richiesta, salvo casi particolari che richiedano prestazioni con frequenza più ravvicinata.
Qualora il singolo caso, in via straordinaria, preveda la necessità di un ciclo continuativo di prestazioni (es. fleboclisi idratanti, terapia iniettiva antibiotica) viene garantito l'intervento anche nei giorni festivi.
L'operatore della Cooperativa concorda con l'utente e/o la famiglia la data e l'ora di effettuazione della prestazione.
L'operatore della Cooperativa garantisce la propria disponibilità telefonica nelle fasce orarie di erogazione del servizio; l'infermiere, in particolare dalle ore 7,30 alle ore 10,00 (in corrispondenza dell'effettuazione dei prelievi ematici) al fine di rispondere ad eventuali segnalazioni dell'utenza.
L'operatore della Cooperativa fornisce informazione scritta all'utente circa il laboratorio Analisi presso cui ritirare la risposta con relativo numero di telefono nonché il proprio recapito telefonico per qualsiasi comunicazione dell'utente.
Coinvolgimento utenti familiari e verifica risultati
Il servizio è disciplinato da apposito Regolamento che può essere richiesto presso le sedi comunali per l'accesso al servizio. Viene consegnato in copia ad ogni utente in sede di stesura di Piano Personalizzato di Intervento. È consegnato ad ogni operatore, ad ogni occasione di aggiornamento che apportino modifiche significative che trasformino, specificandoli o approfondendoli, gli obblighi reciproci di operatori e utenti e loro relazioni, e le procedure interlocutorie con cooperativa ed Enti Comunali.

Monitoraggio, valutazione e miglioramento dei servizi
La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso le seguenti procedure:
1. i coordinatori ed i responsabili di ogni area, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto al protocollo operativo specifico del servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente,);
2. i coordinatori ed i responsabili di area documentano l'andamento dei servizi delle specifiche sedi operative, eventuali proposte migliorative del servizio, producendo periodicamente al Referente Qualità, una relazione scritta rispetto al medesimo.
3. la valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta;
4. il sondaggio sui fruitori del servizio, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato, attraverso il questionario somministrato annualmente al campione di riferimento.

La valutazione dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permettono alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Diritti e doveri del cittadino utente

- Al rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Ad avere conoscenza del funzionamento dei servizi e delle procedure adottate in ogni fase della erogazione degli stessi
- Alla erogazione di prestazioni per le quali si è ricevuto espresso consenso informato dalla persona soggetta agli interventi o da chi ne fa le veci, anche a livello giuridico.
- Ad essere informato tempestivamente su ogni possibile variazione riguardante l'oggetto del servizio (cambiamenti di orario o assenza non prevedibile a causa di forza maggiore ecc.)
- Ad avere garanzie scritte sulla riservatezza delle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute (diritto alla privacy)
- Ad avere risposta ad ogni reclamo presentato e a proporre eventuali miglioramenti o suggerimenti.

Doveri

- L'utente è tenuto a fornire informazioni complete, precise e veritiere che consentano la legittimità degli interventi erogati
- Deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale professionale degli operatori
- È tenuto a rispettare tempi e modalità di fruizioni come concordati
- È tenuto a comunicare tempestivamente ai Referenti o coordinatori di Servizio le assenze degli operatori
- Non deve affidare denaro agli operatori a meno che non sia stato espressamente previsto ed autorizzato dai referenti o coordinatori di servizio
- Non deve intrattenere rapporti lavorativi di natura privata con gli operatori della cooperativa.

CORRISPETTIVO

L'Ente s'impegna a garantire i livelli di assistenza dichiarati in sede di accreditamento e richiesti dall'utenza, erogando la prestazione dietro consegna da parte dell'utente del corrispondente buono di acquisto debitamente firmato.

Il valore unitario complessivo di un voucher non è frazionabile in interventi inferiori ad un'ora ed è così definito:

A) Prestazioni socio-assistenziali € 18.00/ora IVA compresa

A.1 Igiene personale quotidiana e periodicamente pulizia completa della persona aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto, nella preparazione ed assunzione dei pasti, nella deambulazione, mobilità e nella gestione delle attività quotidiane all'interno ed all'esterno dell'abitazione

A.2 Governo ed igiene dell'alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente

A.3 disbrigo pratiche;

A.4 accompagnamento per visite mediche, specialistiche ed attività riabilitativa ove non assicurata all'interno dell'abitazione; € 18,00/ora IVA compresa L'importo comprende il costo orario del personale, gli oneri e utili di gestione.

Le spese per materiale di consumo e d'uso (detergenti, emollienti, traverse, etc sono a carico dell'utente

SERVIZI AGGIUNTIVI

Per ogni utente verrà formulato, un programma individualizzato d'intervento che prevede:

* Obiettivi
* Prestazioni
* Monte ore settimanale di servizio

* Numero e durata degli accessi settimanali
* Modalità di verifica
- erogazione personalizzata delle prestazioni in relazione ad esigenze particolari di alcuni utenti, garantendo l'intervento anche le **domeniche e festivi** allo stesso prezzo dei giorni feriali.
L'orario dei singoli interventi è stabilito in base alle esigenze dell'utente.
* realizzare prestazioni con la flessibilità/intensità necessarie per diversificare il peso da attribuire ai vari interventi in riferimento al modificarsi del bisogno nel corso del tempo, offrendo un servizio che, rispondendo al bisogno/problema assistenziale rilevato, sia strumento forte di contrasto all'istituzionalizzazione;
* conferire un ruolo attivo alle persone/famiglie destinatarie degli interventi di assistenza domiciliare nella valutazione del gradimento sia del prodotto offerto sia delle modalità comunicative e organizzative previste;
alla realizzazione di interventi innovativi rispetto alle nuove tipologie di bisogni che alcune fasce di utenza presentano (es. demenze, malati oncologici ecc...)

sostegno morale e psicologico

Si è più volte ribadito che il problema principale dell'anziano è rappresentato dal senso di solitudine, emarginazione, dal sentimento di inutilità che egli prova per non essere partecipe della vita sociale , culturale e produttiva.
Questo stato di cose porta il più delle volte a stati di depressione e di ansia, tendenti a degenerare in situazioni di desocializzazione.
Ci riferiamo in particolare agli anziani e ai disabili non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, offrendo loro un sostegno psicologico che li porti all'accettazione del decremento di alcune loro capacità ed alla valorizzazione di quelle ancora presenti. **Tale servizio sarà garantito ai nostri assistiti informa gratuita almeno 1 volta la settimana**.

Accompagnamento e disbrigo pratiche _

Con tale servizio, si intende soddisfare tutte quelle esigenze di cui l'assistito ne fa richiesta, facilitandone lo spostamento dal proprio domicilio e permettendo in questo modo allo stesso tempo di mantenere i suoi contatti con l'ambiente esterno.
Il poter uscire di casa, fare commissioni o visite, da all'anziano e/o al disabile una sicurezza psicologica ed inoltre rappresenta uno stimolo all'autosufficienza.
Poter fare direttamente ed in prima persona alcune cose è molto importante per il benessere psicologico .
Nel caso l'assistito non possa provvedere personalmente ed autonomamente al disbrigo pratiche di suo interesse , considerati anche la complessità delle procedure burocratiche ed i tempi lunghi di attesa, sarà compito dell'assistente domiciliare della Cooperativa espletare l'avvio e la risoluzione delle pratiche, che vengono, in linea di massima, identificate in:
--- pensione sociale;
--- pratiche di reversibilità;
--- pensione di guerra;

--- pratiche riconoscimento invalidità;
--- pratiche per la fornitura di protesi ed ausili;
Se la cooperativa raggiungerà un minimo di 30 assistiti organizzerà n. 2 gite della durata di 1 giorno compreso il pranzo ,in provincia in località e periodo da stabilirsi in collaborazione con il personale dei servizi sociali.
Supporto all'organizzazione di festeggiamenti per ricorrenze particolari con familiari o amici.
Attività di vicinato –Supporto all'organizzazione di incontro e relazioni con vicini disponibili, possibilmente aventi carattere di regolarità: es. gioco di carte, visione in compagnia di particolari programmi tv, etc.
Attività all'esterno del domicilio – Uscite o visite settimanali programmate: negozi, parrucchiere; visita a parente o amico, messa.
Attività – Accompagnamento a centri sociali o in parrocchia per incontri, giochi di carte, attività di gruppo, feste. Contatti e attività informativa riguardante iniziative prese da associazioni o strutture sociali della zona, al fine di organizzare la partecipazione di anziani assistiti alle stesse. Riguardo a quest'ultimo punto, la Cooperativa si è sempre adoperata per sensibilizzare le realtà locali ai problemi dell'emarginazione e per attivare le risorse del territorio (associazioni di volontariato etc.) affinchè contribuiscano alla presa in carico degli anziani in difficoltà e al superamento di ogni forma di emarginazione e di esclusione sociale.

Telephon help

la Cooperativa dietro precisa richiesta certificata , dove si renderà necessario, provvederà all'installazzione, per un numero di 2 anziani assistiti, che vivono soli e versano in precarie condizioni di salute, di un apparecchio telesalvavita di facile installazione e di facile utilizzo. L'apparecchio permetterà all'anziano di inviare se necessario la richiesta di soccorso con una semplice pressione sul pulsante del telecomando al quale sono stati collegati alcuni numeri telefonici precedentemente memorizzati. Esempio :numeri di parenti, guardia medica, ambulanze, 113 ecc.
Possono accedere al servizio di telesoccorso gli anziani che si trovano in condizioni di non autasufficienza, di solitudine, di convalescenza, di rischio sanitario e che comunque siano in grado di utilizzare in modo corretto il telecomando che lancia il segnale di soccorso.

Linea telefonica

Presso il nostro centro sarà operativa una linea telefonica.
Il servizio sarà espletato dalle nostre assistenti sociali che su richiesta danno risposte immediate ai bisogni degli anziani.
I bisogni più ricorrenti delle persone anziane sono quelli di avere una parola di conforto. A volte basta poco per soddisfare queste esigenze e questi bisogni:
una parola gentile , un conforto , una certezza che dall'altro lato ci sia qualcuno pronto ad ascoltarlo.

Nel caso in cui è evidenziata una necessità immediata , le assistenti sociali lo segnaleranno alle strutture competenti o al personale della Cooperativa che, in regime di volontariato, cercherà di attivarsi per risolvere il problema.

Servizi di assistenza alla persona presso i presidi di ricovero ospedaliero disponibilità di un operatore per sostegno nell'igiene personale, aiuto nella somministrazione del pasto, mobilizzazione dal letto alla carrozzina e viceversa, compagnia e dialogo.

prestazioni gratuite (per prestazione si intende n.1 accesso giornaliero a prescindere del n. di ore effettuate): per gli utenti che per impegni o necessità anche improvvise dei loro familiari di riferimento potrebbero ritrovarsi a dover trascorrere una o più giornate da soli (ad esempio in caso di ricovero del familiare di riferimento, o in caso esso abbia degli impegni personali o lavorativi urgenti ed importanti che gli impediscono di potersi prendere cura del familiare anziano / disabile). Grazie a questo servizio la persona può beneficiare di un'assistenza socio-sanitaria continua, la partecipazione ad attività animative/ricreative svolte in loco. In modo tale che il familiare abbia la certezza, la sicurezza e la tranquillità che l'assistito non sia mai solo ma venga supportato in tutti i suoi bisogni da personale qualificato,

Servizio prelievi ematici a domicilio per tutti gli assistiti: prevede l'**attuazione** di prelievi ematici a domicilio , per utenti non autosufficienti ed impossibilitati a recarsi presso i laboratori analisi. L'OSS di riferimento provvederà poi al ritiro del referto e alla sua consegna direttamente all'utente.

prestazioni nei giorni festivi in caso di utenti con particolari disagi,

servizio di barbiere e parrucchiere a domicilio per persone allettate per 1 volta la settimana

Recapito a domicilio, su richiesta dell'utente e/o dei suoi familiari, di ausili necessari ed urgenti (presenti presso la sede della Coop. e messi a disposizione dell'utenza) in attesa che l'assistito riceva l'ausilio in dotazione da parte della ASL : letto ospedaliero, sollevatore idraulico, cuscino e materasso antidecubito, carrozzina, treppiedi, girello, deambulatore, strumenti di autodiagnosi ed automedicazione (macchina per aerosolterapia, sfigmomanometro, apparecchio controllo glicemico ecc.).

Staff di intervento multiprofessionale – n°20 ore gratuite, a disposizione dell'utenza e dei loro familiari per intervenire in tutte quelle situazioni in cui si richiede un intervento professionale specifico (Medico competente, Infermieri, Assistente Sociale, Psicologo, Pedagogista Clinico, etc.) concordato tra il SSC, il Coordinatore, l'utente e/o i suoi familiari di riferimento. In modo da offrire un supporto completo, efficiente e specialistico che possa essere di grande aiuto per l'utenza e/o la sua rete di supporto familiare in determinati momenti della vita ritenuti maggiormente ardui da affrontare autonomamente.

N. 1 fisioterapista Questo tipo di intervento non deve essere limitato alla sola mobilitazione, ma deve essere esteso alla riattivazione ed alla rieducazione di tutte le funzioni dell'organismo (respiratorie cardiocircolatorie). Nell'erogare il servizio a domicilio bisogna tener presente che esso deve essere attuato solo ed esclusivamente nei casi in cui l'assistito non è in condizioni tali da poter raggiungere i centri preposti a questo servizio. Tali prestazioni prevederanno cicli completi di terapia.

Per l'impiego di tali figure è impossibile stabilire il n. di ore in cui saranno impiegate in quanto non si conosce apriori il tipo di intervento e il n. di assistiti che usufruiranno di tali servizi. In tutti i casi sono garantiti cicli completi di terapia.

N° 1 Addetto al segretariato sociale presso il ns. centro operativo in sede aziendale, per 5 ore settimanali da stabilirsi in collaborazione con l'ufficio servizi sociali di ogni comune del distretto.

Il Personale impiegato garantisce stabilità e continuità al servizio, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dalla normativa vigente. Le assenze improvvise ed eventuali emergenze vengono gestite dalla Cooperativa attraverso la messa a disposizione di personale sostitutivo con garanzia di tempestività e di

continuità al servizio erogato.

Servizio gratuito di Lavanderia per tutti gli utenti sprovvisti di lavabiancheria; per le quali ci occupiamo: sia di recuperare gli indumenti e la biancheria (personale e da letto) e provvedere a lavarla, rammendarla se necessario e stirarla, che alla riconsegna .
Prestazioni domestiche straordinarie – Interventi urgenti di pulizia radicale degli ambienti in presenza di situazioni di particolari degrado igienico.
Assistenza nel servizio di igiene abitazione straordinaria per prevenire il decadimento dello stato sociale e di salute della persona e ripristinare un'ambiente domestico accogliente ed igienizzato, si provvede al riordino, igiene e sanificazione straordinaria dell'abitazione; effettuazione dell'inventario riguardo il corredo domestico (la biancheria personale e da letto, le stoviglie, i prodotti alimentari presenti, etc.), per poter eliminare ciò che non è più usufruibile e provvedere all'igienizzazione del corredo utilizzabile; conseguentemente supportare l'utente per l'approvvigionamento di beni alimentari, farmaci, generi di consumo e del corredo necessario, informando l'utenza sulla corretta alimentazione e cura della dispensa; assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica.
Adattamento dell'abitazione È evidente che ogni adattamento deve tener conto del tipo di disabilità, delle caratteristiche della persona assistita . L'obiettivo di ogni adattamento dell'abitazione sarà quello di rendere la persona assistita il più indipendente possibile, facendo in modo che la sua vita quotidiana si svolga in un maggior confort, contestualmente con la massima sicurezza possibile. L'adattamento dell'abitazione alle esigenze dell'assistito sarà predisposto dopo essersi consultati con una o più persone esperte: il medico, il fisioterapista, un'infermiera dotata di esperienza specifica. Il consulto servirà innanzitutto a valutare le reali necessità della persona assistita e in secondo luogo a stabilire le soluzioni più razionali e quindi più efficienti ed economiche. La persona esperta, inoltre, contribuirà alla scelta degli ausili più utili all'assistito e a districarsi fra le varie possibilità di ottenerle dal Servizio Sanitario Nazionale, dalle associazioni di volontariato, ecc. Essenzialmente gli adattamenti saranno costituiti nello spostamento di ingombri ed ostacoli, in una ridefinizione degli spazi e della mobilia, soprattutto per le stanza da letto dell'assistito, in un miglioramento della luminosità dei corridoi e delle stanze dove più frequentemente si svolge la vita quotidiana. Agevolare l'accesso ai servizi igienici, alla sala da pranzo-cucina, al soggiorno, Ogni modifica deve sempre poter effettuarsi senza profondi disagi per l'assistito e senza nessun aggravio economico.

Una cosa particolarmente gradita dagli anziani è ricevere gli **auguri nelle festività annuali e soprattutto nelle occasioni che li riguardano** (onomastici, compleanni, anniversari ecc.)
Servizio di tele compagnia, per tutti gli assistiti, sarà attuato da operatori, adeguatamente formati, che si rendano disponibili all'attività di ascolto degli anziani
Servizio per accompagnamento e trasporto anche in ambito extracomunale per tutti gli assistiti, L'accompagnamento viene garantito per tutte le necessità della persona:
-presso i medici di base ed i presidi sanitari, qualsiasi tipo di visita medica (es. visite specialistiche; visite correlate alla prevenzione sanitaria, come le visite dentistiche, ginecologiche, urologiche etc.);

MODULISTICA
I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un famigliare che dovrà apporre la propria firma vicino a quella dell'operatore per siglare che effettivamente l'accesso sia avvenuto.
I documenti che, compongono il fascicolo socio assistenziale e sanitario, stazioneranno per tutta la

durata del Voucher al Vostro domicilio saranno:
§ P.A.I.
§ Diario degli interventi
Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'A.S.L.

NORME ETICHE DEGLI OPERATORI

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

TUTELA DELLA PRIVACY

La informiamo che durante l'erogazione del Voucher Socio Sanitario, del Credit e delle Prestazioni Estemporanee tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i suoi famigliari.
Tali dati saranno trattati oltre che su mezzi cartacei anche con mezzi informatici e utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi legali connessi.
La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti "sensibili", occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto.
Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il voucher, il credit o la prestazione estemporanea.
La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.
A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi), ai sensi del citato D. Lgs.196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Responsabile Sanitario, nella persona del Direttore Sanitario, in forma scritta o tramite fax o e-mail; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.
I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.
Agli utenti ed ai loro familiari, inoltre, viene consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere il loro parere sui vari aspetti del servizio offerto.

INFORMAZIONI

Per quanto attiene la richiesta di informazioni da parte dell'utente o dei familiari, gli operatori interessati all'erogazione del servizio provvedono a fornire le risposte attinenti le modalità di erogazione al servizio precisandone orari, n. di accessi, persone di riferimento in caso di necessità.
Contatti:

TEL. E FAX 090/9782223
Cell. 3336392894
mail coopsanfilippo@virgilioit