

**“SERVIZI DUEMILA
SOC. COOP. SOCIALE ”**

**Via Lucio Piccolo di Calanovella n° 16/18
98061 BROLO (ME)**

**P.IVA: 02001460837 – Tel. e Fax: 0941/561206
e-mail: serviziduemila1@virgilio.it – pec: serviziduemila@pec.it**

**PROPOSTA QUALITA' SERVIZI
MIGLIORATIVI INTEGRATIVI PER IL
SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE INTEGRATA**

CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

Il presente documento rappresenta la Carta del Servizio di assistenza Domiciliare Integrata, gestito ed erogato dalla "SERVIZI DUEMILA" Soc. Coop. Sociale.

Si tratta di uno strumento che vuole consentire alle persone interessate, da un lato di conoscere preventivamente alcuni aspetti fondamentali e peculiari che connotano il servizio erogato dalla Cooperativa, dall'altro di offrire ad utenti, committenti elementi di verifica e controllo della corrispondenza tra servizio progettato e concordato e servizio effettivamente erogato, in linea con la possibilità da parte dell'utenza di esercitare il diritto all'informazione, alla partecipazione, all'autotutela.

CHI SIAMO:

La "SERVIZI DUEMILA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE", è stata costituita in data 28.05.1997 e modificata in data 09.03.2001 ed in data 24.11.2004 ai sensi di Legge da un gruppo di giovani con l'obiettivo di crearsi delle opportunità di lavoro in maniera stabile e duratura, è **iscritta alla C.C.I.A.A. di Messina al R.E.A. dal 28/05/1997 al n° 164279; è iscritta all'Albo Società Cooperative dal 31/03/2005 al n° A145166.**

SETTORI DI ATTIVITA':

La Cooperativa opera nel settore del sociale e precisamente:

- **Gestione di servizi domiciliari in favore delle famiglie in situazione di disagio ed in particolare a favore degli anziani, inabili e minori (già autorizzata con D.A. n° 927 del 14.06.00 per l'assistenza domiciliare agli anziani, e con D.A. n° 2964 del 31.12.99 per l'assistenza domiciliare in favore degli inabili e D.A. n° 891 del 05/06/2001 per l'assistenza domiciliare in favore dei minori).**

ISCRIZIONI ED ABILITAZIONI:

"SERVIZI DUEMILA" SOC. COOP. SOCIALE
Via Lucio Piccolo di Celanovella, N. 16-18
98061 BROLO (ME)
P.IVA 02001460837

1. La Cooperativa è iscritta all'Albo Regionale per l'assistenza domiciliare in favore degli anziani;
2. La Cooperativa è iscritta all'Albo Regionale per l'assistenza domiciliare in favore degli inabili;
3. La Cooperativa è iscritta all'Albo Regionale per l'assistenza domiciliare in favore dei minori;
4. La Cooperativa è iscritta alla C.C.I.A.A. per il servizio di pulizia ai sensi della Legge n° 25/94 n° 82 e D.M. n° 274 del 07.07.1997;
5. La Cooperativa ha l'accreditamento provvisorio ECM con DDG 1776/13, da parte dell'Assessorato della Salute Dipartimento Regionale per attività sanitarie e Osservatorio Epidemiologico "Area interdipartimentale 7 formazione e Comunicazione " .;
6. La Cooperativa ha l'accreditamento da parte dell'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale Regione Sicilia (tipologia accreditamento standard per attività finanziate , macrotipologie di accreditamento B – Formazione successiva, D – Formazione Continua e Permanente) DDG n° 7717 del 24.10.2017.

DIREZIONE

La Direzione della Cooperativa è affidata ad un Amministratore Unico.

LAVORATORI

I lavoratori sono prevalentemente soci della Cooperativa.

MUTUALITA' PREVALENTE:

L'attività economica è in prevalenza a favore dei soci presenti che futuri.

STRUTTURA SOCIETARIA PARTECIPATIVA E DEMOCRATICA

I soci hanno uguale diritto nell'esercizio del governo della Cooperativa.

PROMOZIONE COOPERATIVA

La Cooperativa promuove i valori della cooperazione tra i cittadini.

La Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità secondo gli standard ISO 9001:2008.

"SERVIZI DUEMILA" SOC. COOP. SOCIALE
Via Lucio Piccolo di Calanovella, N. 16-18
98061 BROLO (ME)
P.IVA 02001460837

L'organizzazione riguardante l'attribuzione di compiti e responsabilità all'interno della Cooperativa ed il raccordo tra le diverse figure professionali è riportata nell'organigramma aziendale esposto presso gli uffici amministrativi della suddetta Cooperativa.

ATTIVITA' CHE LA COOPERATIVA HA SVOLTO E STA SVOLGENDO:

Dopo la costituzione, la Cooperativa ha svolto presso l'Opera Pia "Ospedale Cortese Capizzi Basile" di S. Angelo di Brolo (ME), i seguenti servizi:

- Servizi generali (ausiliario, portineria e vari, aiuto cuoco) Convenzione con L'Opera Pia "Ospedale Cortese Capizzi Basile" di S. Angelo di Brolo (ME), per servizi medico infermieristico, terapia della riabilitazione, assistenza sociale ed animazione sociale, dal 11.07.1998 al 31.12.2006;
- Ha avuto l'assegnazione i P.I.P. (piano di inserimento professionale) per gli anni 1998, 2000, e 2001. tale personale svantaggiato è stato collocato presso l'Opera Pia "Ospedale Cortese Capizzi Basile" di S. Angelo di Brolo (ME), per formarli sui servizi di ausiliario da erogare agli anziani ospiti.
- Ha avuto la convenzione con il Comune di Longi (ME) per il servizio di Assistenza Domiciliare in favore degli Anziani, sia per il progetto denominato " MELANIA SPORTELLO INFORMATIFAMIGLIA " e "BANCA DEL TEMPO " dal 2001 al 2009 (per periodi di circa quattro mesi l'anno);
- Ha avuto la Convenzione con il Comune di Mirto (ME) per il servizio di Assistenza Domiciliare Anziani, dal 2002 al 14.10.2010, e dal 01.02.2013 al 14.08.2013;
- Ha svolto con il Comune di Brolo (ME) il servizio di Assistenza Domiciliare in favore degli Anziani, dal 2001 al 2006 , anno 2009 e 2010 (per periodi di circa sei/sette mesi l'anno); dal 14.09.2015 ha in corso il servizio di assistenza igienico sanitario degli alunni diversamente abili;
- Convenzione con il Comune di Patti (Distretto socio sanitario) per tre mensilità nell'anno 2005 e di una mensilità per il 2008, mentre

nell'anno 2010 ha svolto n° 4 mesi il servizio di assistenza domiciliare in favore degli anziani disabili, servizio svolto nel Comune di Brolo (ME);

- Dal 22.07.2008 al 22.08.2008 ha svolto la colonia estiva nel Comune di sant'Angelo di Brolo (ME);
- Dal 13.07.2009 al 18.08.2009 ha svolto la colonia estiva nel Comune di sant'Angelo di Brolo (ME);
- Dal 13.07.2010 al 13.08.2010 ha svolto la colonia estiva nei Comuni di: Brolo, Ucria, Ficarra e Sinagra (Provincia di Messina);
- Dal 01.07.2012 al 06.08.2012 ha svolto la colonia estiva nei Comuni di: Brolo, Ucria, Ficarra e Sinagra (Provincia di Messina);
- Ha svolto il servizio con il Comune di Brolo (ME) per espletare l'assistenza di base in favore dei disabili nelle scuole in supporto all'insegnante dal 20.09.2010 al 30.06.2011;
- **Servizio di assistenza domiciliare educativa con il distretto sanitario n° 30 – Progetto area Minori, svolto nei seguenti periodi:**
 - dal 16.01.2013 al 30.04.2013 nel Comune di Gioiosa Marea (ME);
 - dal 16.01.2013 al 31.05.2013 e dal 01.09.2013 al 21.09.2013 Comune di Piraino;
 - dal 04.02.2013 a tutt'oggi nel Comune di Sinagra (ME);
 - dal 05.03.2013 al 18.05.2013 nel Comune di Brolo (ME);
 - dal 05.03.2013 al 18.05.2013 nel Comune di Ficarra (ME).
- **Servizio voucher “bonus socio sanitario per nuclei familiari con anziani non autosufficienti e disabili gravi ai sensi della Legge Regionale n° 1 del 09.03.2011, svolto nel seguente periodo dal 20.04.2013 al 07.06.2013 nel Comune di Brolo (ME), e nell'anno 2015 sempre nello stesso Comune di Brolo.**
- **Casa di ospitalità per anziani di S. Angelo di Brolo (ME)**
 - Servizi generali dal 11.07.1998 al 31.12.2006;
 - Servizi socio-sanitari dal 14.07.2001 al 31.12.2006;
 - Servizi generali dal 01.02.2012 a tutt'oggi;
 - Servizio Infermieristico dal 01.04.2017 a tutt'oggi.

- Servizio di Assistenza Igienico Sanitaria per alunni diversamente abili Distretto AOD N° 2 nei Comuni di Sant'Angelo di Brolo, Raccuya, Ficarra e Sinagra PdZ 2013/2015 per gli anni 2016, 2017, 2018.
- Servizio di assistenza igienico sanitaria per alunni diversamente abili nelle scuole del Comune di Brolo (ME) periodo dal 14.09.2015 al 30.06.2016;
- Progetto " Sportello Famiglia e Servizio Sociale Professionale " con il Comune di Gioiosa Marea (ME) dal 07.07.2015 al 04.11.2016.
- La Cooperativa ha avuto un finanziamento da parte dell'Assessorato Regionale alla Famiglia, delle Politiche Sociali e delle Autonomie Locali per il progetto denominato " L'ETA' FIORITA " BENESSERE DELLA TERZA ETA' con D.A. n° 2584 del 20.08.2004, che la stessa Cooperativa ha realizzato.
- Ha avuto un finanziamento da parte dell'assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro di Palermo per realizzare il progetto denominato " GUSTOSA SICILIA " avviso 6;
- Ha completato n° 4 corsi O.S.S. (operatore socio sanitario) ai sensi del D.A. n° 1613 del 08.10.2014 e precisamente n° 1 dal 01.09.2015 al 15.02.2016 e n° 1 dal 01.12.2015 al 29.04.2016; n° n° 2 dal 01.12.2016 al 17.05.2017 e n° 1 dal 02.12.2016 al 17.05.2017.
- Ha iniziato n° 1 corso di riqualificazione O.S.S. in data 10.10.2017 ai sensi del D.A. n° 560 del 22.03.2017;
- Ha realizzato diversi corsi con rilascio crediti ECM per fisioterapisti, BLS.

Attualmente la SERVIZI DUEMILA Soc. Coop. Sociale ha in carica n° 21 operatori dipendenti soci, che si occupano di gestire i servizi in essere sopra elencati.

I NOSTRI SERVIZI

- Area Anziani (servizio residenziale e domiciliare)
- Area Socio-Educativi;
- Area Servizi di Animazione ed Aggregazione;
- Area Minori (servizio domiciliare ed educativo scolastico);

"SERVIZI DUEMILA" SOC. COOP. SOCIALE
 Via Lucio Piccolo di Catanovella, N. 16-18
 98061 BROLO (ME)
 P.IVA 02001460837

LO STAFF

- Ufficio informazione e comunicazione;
- Progettazione e gare di appalto;
- Formazione e aggiornamento;
- Area amministrativa , contabile e del personale;
- Consulenza esterna;
- Consulenza legale;
- Multi professionale “ medici, infermieri, psicologi, pedagogista, clinico, educatori,terapisti per la riabilitazione, assistente sociale, O.S.S., etc. “
- Prevenzione e protezione per la salute dei lavoratori.

DOVE SIAMO

La “ Servizi Duemila “ Soc. Coop. Sociale, ha sede in Brolo (ME) Via Lucio Piccolo di Calanovella n° 16/18 – P.IVA: 02001460837 – tel.: 0941/561206 – fax: 00941/561206 – e-mail: serviziduemila1@virgilio.it - pec: serviziduemila@pec.it - sito internet: www.serviziduemila.com

Orari di ufficio: dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle ore 16,00 alle 19,30.

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Le persone destinatarie del servizio di assistenza domiciliare integrata sono individuate con le modalità previste dal regolamento per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare integrata, predisposto dal Comune di Patti, in qualità di Ente gestore del Distretto Socio Sanitario D30. Generalmente si tratta di persone in condizioni di non autosufficienza parziale o totale, con bisogni di natura socio -assistenziale e sanitaria.

PRESTAZIONI EROGATE ALL'UTENZA

Le prestazioni erogate dagli operatori della Cooperativa sono puntualmente definite attraverso un piano di intervento individualizzato per ciascun utente, elaborato su stretta indicazione del servizio sociale del Comune ed in collaborazione con i familiari dell'utente.

Tutte le prestazioni e gli interventi di assistenza sono caratterizzati dalla focalizzazione sulla centralità dell'utente, sulla tutela della sua riservatezza ed il rispetto della sua autodeterminazione.

La persona viene considerata dalla nostra equipe di operatori come soggetto in grado, e nel diritto di decidere ed agire e prestano maggior cura e attenzione nei casi in cui sono presenti le figure del tutore o

amministratore di sostegno; nella sua globalità fisica, psicologica, e sociale; nella sua unicità; all'interno delle sue relazioni familiari e sociali.

Estrema attenzione viene riposta:

- sulla valorizzazione ed il potenziamento delle risorse residue;
- sulla massimizzazione dell'autonomia personale ed il rallentamento della perdita.
- Interventi e prestazioni vengono erogati agli utenti attraverso l'individuazione di obiettivi concreti e raggiungibili.
- Le prestazioni erogate nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare integrata, possono essere suddivise in:

Prestazioni di base: sono quelle previste nell'allegato avviso, obbligatorie per l'esecuzione del servizio A.D.I. del distretto Socio Sanitario D30, per persone anziane e/o disabili, le quali ricomprendono:

-Assistenza alla cura ed all'igiene della persona, finalizzata a supportare la persona anziana/disabile, in base ai bisogni ed alle esigenze individuali, nell'assolvimento delle funzioni quotidiane: favorire la minzione; procedere al supporto dell'utente nella vestizione, per svolgere la prestazione di igiene personale ordinaria (igiene intima, igiene gambe e piedi, igiene zona ascellare, igiene viso-orecchie, mani, igiene del cavo orale), bagno e doccia assistita. Cura dell'aspetto fisico, cambio del pannolone, se ha catetere provvedere a svuotare la sacca e monitorare la diuresi. L'igiene personale verrà effettuata a letto nel caso in cui l'utente sia allettato oppure nel bagno a seconda delle capacità residue della persona; durante l'igiene e asciugatura del corpo provvedere a controllare la cute, le piaghe, applicare la crema, effettuare i massaggi preventivi, taglio unghie, rasatura della barba, pettinare i capelli; aiuto nella vestizione, fare indossare il pannolone se necessario,

-indumenti adeguati alla stagione; aiuto nell'utilizzo e nella pulizia di attrezzi e ausili per lavarsi, vestirsi, alimentarsi, camminare, etc..

Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione complementari alle altre attività assistenziali e non separabili da un'attività integrata di assistenza alla persona: frizioni e massaggi

antidecubito, prevenzione e cura delle piaghe effettuando un controllo della cute ogni volta in cui viene effettuata l'igiene personale, applicare la crema apposita ed effettuare i massaggi preventivi; assistenza per la corretta assunzione delle terapie farmacologiche e mediche in genere, misurazione dei parametri vitali ed attività di primo soccorso in caso di necessità; segnalazioni di eventuali anomalie nelle condizioni psicofisiche dell'utente e consultazione con il medico curante; riassetto e pulizia della camera e del bagno.

Attività finalizzate a favorire l'autosufficienza nelle attività quotidiane: mobilitazione della persona allettata e/o non autosufficiente, movimento arti invalidi, mobilitazione dal letto alla carrozzina e viceversa, supporto per l'assunzione della postura corretta, aiuto nella deambulazione sia all'interno della propria stanza che nell'ambiente domestico oppure all'esterno dell'abitazione, aiuto nell'alzata e nella messa a letto con corretto posizionamento dell'assistito, supportare l'utente negli esercizi di deambulazione : in base alle capacità residue dell'utente, la mobilitazione verrà effettuata o esclusivamente dall'operatore o con il supporto di ausili (letto ospedaliero, sollevatore idraulico, cuscino e materasso antidecubito, carrozzina, tre piedi, girello, deambulatore, etc.), in modo da stimolare l'assistito per raggiungere la massima autonomia possibile e ricercare la collaborazione dei familiari che possono continuare a svolgere la mobilitazione negli orari in cui non è presente l'assistente per far sì che la persona non perda l'esercitazione e la pratica nella mobilitazione; aiuto nell'assunzione dei pasti; supporto all'uso e alla pulizia di protesi ed ausili con specifiche indicazioni del personale medico e paramedico.

Prestazioni Infermieristiche: garantire grazie alla presenza di infermieri, in base alla necessità, presenti in organico nella Cooperativa, che permettono:

-l'attivazione e la gestione delle prestazione prettamente sanitarie (prelievi, somministrazione terapie mediche, medicazione, etc.) nei casi segnalati dal servizio sociale del Comune di residenza dell'utente appartenente al Distretto Socio Sanitario D30;

-il monitoraggio continuo dell'aspetto sanitario dell'assistito erogando anche un supporto professionale all'utente / familiari, per lo svolgimento di semplici prestazioni sanitarie e collaborando con tutti gli operatori coinvolti (OSA,OSS, Infermieri e Fisioterapisti).

Nell'organico della " SERVIZI DUEMILA " Soc. Coop. Sociale, è presente un coordinatore Assistente Sociale , il quale è un punto di riferimento, oltre che per gli operatori impegnati nel servizio, anche per I Comuni di residenza degli utenti e per l'ufficio del Distretto Socio sanitario D309;

disponibile ad individuare, contattare ed attivare rapporti di collaborazione con altri Enti presenti nel territorio (Istituzioni, associazioni di volontariato, etc,) in modo da poter garantire per gli utenti che mostrano determinate necessità, ulteriori servizi , in aggiunta a quelli già offerti dalla Cooperativa.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E MIGLIORATIVE : sono tutti quei servizi che la " SERVIZI DUEMILA " Soc. Coop. Sociale, si impegna a garantire in aggiunta alle prestazioni di base per gli utenti anziani /disabili che fanno parte dell'assistenza domiciliare integrativa del Distretto Socio sanitario D30, che ne richiedono lo svolgimento per specifiche e particolari necessità, per migliorare la qualità complessiva del servizio erogato.

Le prestazioni migliorative offerte dalla Cooperativa per gli utenti ADI in carico, prevedono:

-Servizio prelievi a domicilio – Viene garantito n° 1 prelievo a domicilio per ogni utente in carico e la consegna al laboratorio di analisi convenzionato con la P.A. , a mezzo infermiere. Poi l'O.S.S. provvederà al ritiro del referto ed alla sua consegna direttamente all'utente.

-Assistenza nel servizio di igiene abitazione straordinaria – vengono garantite n° 4 ore gratuite per ogni utente in carico per servizio di ausiliario: nei casi in cui l'ambiente domestico della persona richieda particolari ed eccezionali interventi di pulizia e sanificazione sia dell'intero alloggio che del corredo presente., in modo da permettere all'utente di poter risiedere in un'abitazione igienizzata e confortevole.

-Servizio di accompagnamento e trasporto - n° 4 ore gratuite per ogni utente in carico per servizio di accompagnatore.

L'accompagnatore viene garantito per tutte le necessità della persona: presso i medici di base ed i presidi sanitari, qualsiasi tipo di visita medica (visite specialistiche, visite correlate alla prevenzione sanitaria, come visite dentistiche , ginecologiche, urologiche, etc.); i luoghi ed i servizi di socializzazione e di aggregazione che l'utente può frequentare per la conoscenza dei servizi e delle prestazioni a cui può aver diritto e favorire conseguentemente l'accesso ad uffici e servizi per lo svolgimento di pratiche burocratiche/amministrative (tipo riconoscimento Legge 104/92, Leggi di settore in genere, dichiarazione dei redditi, etc., di raccordo con il medico di base, prenotazione di visite mediche necessarie, accompagnamento per ogni visita medica e per lo svolgimento di ogni pratica amministrativa necessaria; disbrigo pratiche ASL per fornitura pannoloni ed ausili, con documentazione necessaria fornita dall'utente: l'operatore si attiva per provvedere allo svolgimento completo della pratica richiesta ausili; Servizio spesa: l'operatore supporta l'utente che per problematiche sanitarie non può provvedervi autonomamente, all'individuazione dei beni necessari da acquistare (tipo alimentari, farmaci, prodotti per l'igiene personale e dell'abitazione o beni necessari in genere, in modo che l'operatore possa effettuare il disbrigo pratiche quotidiano autonomamente nei casi di impossibilità per l'utente ad uscire di casa, o accompagnando l'utente a seconda delle sue abilità residue; accompagnamento per servizi alla persona e attività di interesse dell'utente per prevenire il decadimento dello stato sociale e sanitario della persona, l'operatore supporta l'utente nel rapporto con i vari servizi per la cura della persona: parruccheria, estetista, messe religiose, uscite presso il cimitero o presso il domicilio dei propri cari, etc.

Per ogni tipo di accompagnamento servizio, la persona viene assistita dall'operatore ausiliario, e se l'utente ha difficoltà a muoversi autonomamente si richiede anche l'aiuto dei familiari.

Brolo, li 22.12.2017

Il Legale Rappresentante
"SERVIZI DUEMILA" SOC. COOP. SOCIALE
Via Lucio Piccolo di Calanovella, N. 16-18
98061 BROLO (ME)
P.IVA 02001460837