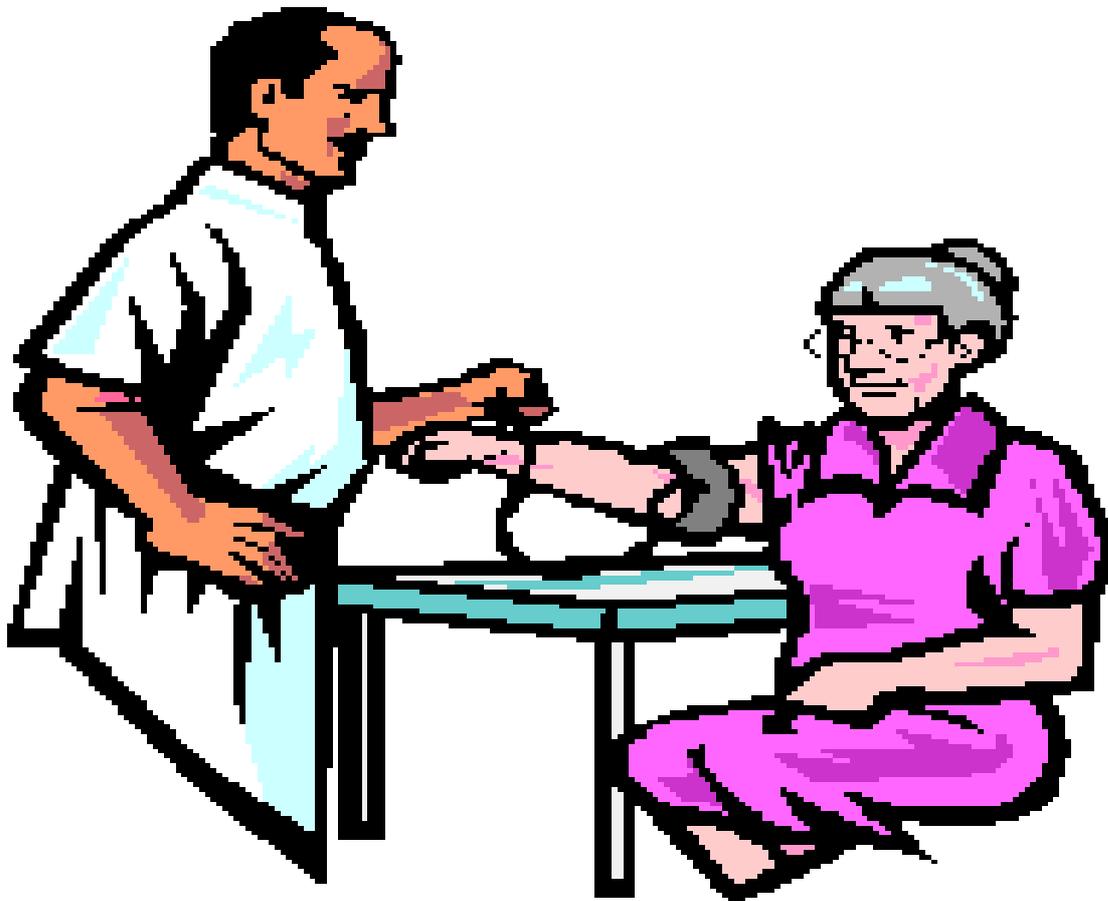


COOP.SOC.SERVIZI S. FILIPPO S. r. l.



Coop. Soc. Servizi S. Filippo s. r. l.
Via del Mare 98050 Terme Vigliatore (Me) via
C. Germanò 98059 Rodì Milici (ME)
P.IVA 01684330838 tel. Efax 0909782223
N. iscriz. Albo Naz. A132956 sez. coop. Sociali



COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI S. FILIPPO SRL VIA DEL MARE 13
298050 TERME VIGLIATORE (ME) TEL E FAX 0909782223
Email: coopsanfilippo@virgilio.it

Comunicazione di Pratiche (MSE) P. Pratiche . NN000888889cd4116701220023partenza

PERCHE'UNACARTADEISERVIZI

La Carta dei Servizi è regolamentata dalla Direttiva Ciampi del 27/1/1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici” e dalla Legge 8 novembre 2000 n° 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

La presente Carta rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio e porta a considerare gli utenti portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente secondo le loro attese i servizi resi. Infatti, le informazioni contenute nella presente permettono ai cittadini di conoscere meglio il servizio e l'Ente che lo gestisce e capire dove e con quali modalità poter accedere alle prestazioni. Inoltre questo strumento consente al servizio e alla Cooperativa che lo gestisce di effettuare una continua verifica, per attuare interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in sintesi per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo non rappresenta una semplice fotografia delle prestazioni erogate bensì l'avvio di un percorso di continua e trasparente verifica della gestione; un percorso che pone al centro l'utente nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti di informazione e partecipazione. In questo senso la Cooperativa si impegna a migliorarla in maniera continua, consapevole che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità.

Il Presidente

CHISIAMOECOSAFACCIAMO

La Cooperativa Sociale Servizi S. Filippo Onlus nasce nel 1990. L'intento era quello di promuovere e sostenere concretamente una nuova cultura di cittadinanza e di welfare, una cultura capace di rispondere a scenari politici e sociali in continuo mutamento ed intervenire sia nelle aree di bisogno tradizionale che in quelle emergenti. Oggi la Cooperativa è impegnata nell'Area della Cura e in particolare nell'AREA DISABILI, MINORI e nell'AREA ANZIANI gestendo servizi alla persona sia su appalti di Enti Pubblici che privati (assistenza domiciliare, attività ludico-educative, attività ricreative e di socializzazione, attività di tempo libero ecc...). Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno delle strutture e dei servizi lavorano seguendo procedure e protocolli predefiniti che assicurano elevati standard gestionali poiché la Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità (Norma UNI EN ISO 9001:2015).

2.1 La nostra Visione: INCOSACREDIAMO

L'identità di un'impresa sociale si radica nella propria visione ideale di essere umano e di società, un'im-

- COOPERARE ATTIVAMENTE CON LE ALTRE COOPERATIVE su scala locale, nazionale ed internazionale per poter curare nel miglior modo l'interesse delle soci della collettività.
- OPERARE PER LA PROMOZIONE GLOBALE DELLA PERSONA e assicurare il presidio dell'interciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative e Bedi territoriali;
- OFFRIRE PERCORSI SERVIZI INTEGRATI, PERSONALIZZATI E DINAMICI non solo singole prestazioni;
- INDIVIDUARE LE CAUSE DEL DISAGIO SOCIALE e intervenire attivando risorse e mettere a disposizione della comunità
- STIMOLARE LA PARTECIPAZIONE E IL SOSTEGNO CONSAPUROVOLE delle persone e delle loro famiglie;
- FINALIZZARE L'AZIONE SOCIO EDUCATIVA, RIABILITATIVA E ASSISTENZIALE all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- ASSICURARE SINERGIE di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione

EGUAGLIANZA

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dell'utente. Le regole fondanti i rapporti fra utenti e accesso ai servizi sono uguali per tutti. Non viene fatta alcuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. È garantita la parità del servizio sia nelle diverse aree del territorio che fra le diverse categorie di fasce di utenti.

IMPARZIALITÀ

La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per controllare la correttezza dell'erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra utenti e servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente, avendo un ruolo attivo nel servizio, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa si impegna a valutare le soddisfazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA E EFFICACIA

Il servizio di Assistenza Domiciliare viene fornito in modo da ottimizzare il rapporto tra risorse impiegate e i risultati raggiunti considerando la sostenibilità economica del servizio e la piena soddisfazione del cliente.

e. Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere di tipo privato, quando viene erogato direttamente dalla cooperativa o pubblico, quando viene erogato per conto di enti pubblici a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto.

FINALITÀ

erativa o pubblico, quando viene erogato per conto di enti pubblici a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto.

Il servizio nasce con lo scopo di dare sostegno e sollievo alle famiglie in cui sono presenti persone anziane, disabili, adulti e minori in situazioni di disagio anche temporaneo. Il nostro intento è quello di offrire un servizio di qualità, costante e che tenga conto dell'aspetto economico della famiglia in rapporto al contesto sociale del territorio in cui opera.

Gli obiettivi della Cooperativa si prefiggono di raggiungere con il servizio sono i seguenti:

- assicurare prestazioni che consentano di rimanere il più a lungo possibile e agli utenti di vivere presso la propria abitazione e quindi di conservare le proprie abitudini quotidiane, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma;
- garantire assistenza dopo un ricovero ospedaliero;
- prevenire o ritardare l'ingresso in strutture residenziali;
- aiutare le famiglie nella comprensione e nella gestione di problematiche legate a situazioni patologiche, con un'assistenza a lungo termine;

Ad ogni persona assistita è garantito un **progetto personalizzato** che rispetta le sue caratteristiche e i suoi bisogni. Il progetto è curato dall'Assistente Sociale e viene condiviso con il soggetto interessato e i suoi familiari. L'assistente sociale è il punto di riferimento durante tutto il percorso di assistenza.

COSA OFFRIAMO

- Educativa Domiciliare
- Asacom
- Educativa Territoriale
- Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili Gravi
- Assistenza domiciliare integrata (ADI)

Per ogni tipologia di servizio varia la tipologia di trattamento, rispondendo con i giusti mezzi e personale adeguati all'esigenza.

ATTIVITA' DI TIPO ASSISTENZIALE ESANITARIO:**Aiuto alla persona:**

- vestizione
- igiene personale
- aiuto per la deambulazione e/operl'utilizzo di ausili
- somministrazione e aiuto nell'assunzione di cibi e bevande prestando attenzione ad eventuali diete e/o esigenze alimentari
- controllo nell'assunzione di farmaci regolarmente prescritti dal medico
- mobilitazione di persone non autosufficienti
- azioni di prevenzione di piaghe da decubito: massaggi, frizione, mobilitazione
- controllo dello stato di salute della persona segnalando in maniera tempestiva, a chi di competenza, eventuali nuovi bisogni di criticità

Aiuto domestico

- governo della casa, pulizie e riordino
- acquisto di generi di prima necessità e piccole commissioni
- preparazione pasti

Interventi per favorire la vita di relazione

- accompagnamento e trasporto presso strutture ospedaliere, centri specialistici e pressouffici pubblici per adempimenti pratiche amministrative
- coinvolgimento di parenti, del vicinato e del volontariato locale

2. ATTIVITA' DI TIPO EDUCATIVO:**Assistenza domiciliare individuale**

Prevede la presenza dell'educatore che svolge che vanno dal sostegno scolastico alla socializzazione presso il domicilio della famiglia in ogni luogo di normale socializzazione del bambino situatesul territorio del Comune di appartenenza e territorio limitrofi.

Servizio incontri protetti/spazi neutri

Il servizio ha lo scopo di sostenere la relazione tra il bambino e la famiglia a seguito di separazioni, divorzi, affidamento a terzi e di grave e profonda crisi familiare. L'educatore ha il compito di facilitare la comunicazione e tutelare l'incontro della famiglia all'interno di uno spazio neutro.

Gruppi socioeducativi

I gruppi vengono organizzati per fasce di età e di appartenenza. Le attività vengono strutturate a seconda dei bisogni del gruppo e possono prevedere attività ludico-ricreative, artistico-espressive, laboratori manuali, uscite di tipo culturale e ludico.

Cos'è l'assistenza domiciliare?

Il Servizio Sanitario Nazionale garantisce percorsi assistenziali nel proprio domicilio, o "cure domiciliari", alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità. Quest'ultima si riferisce ad una condizione della persona, caratterizzata dalla perdita di capacità e di funzione a livello fisico, psichico o sociale.

L'assistenza domiciliare è un servizio previsto dai Livelli Essenziali di Assistenza (**LEA**) pensato per dare risposta ai bisogni di salute, anche complessi, delle persone fragili in generale, cioè degli individui non autosufficienti, anziani, minori e disabili, ai fini della gestione della cronicità e della prevenzione della disabilità. **Nel caso dei minori** sostiene la famiglia in situazioni di difficoltà, attraverso una relazione educativa con i minori ed un supporto costante alla genitorialità.

In particolare, il bisogno di assistenza viene esaminato tramite specifici strumenti e scale di valutazione multiprofessionali e multidimensionali che consentono l'eventuale presa in carico della persona sia nelle sue necessità sanitarie che in quelle sociali attraverso la definizione di un "Piano Assistenziale Integrato" (PAI).

Servizio di Educativa Domiciliare

"EDUCATIVA DOMICILIARE E SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA' "

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Educativa Domiciliare supporta i nuclei familiari che si trovano in stato di disagio sociale di gravità medio - lieve per situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea, che incidono negativamente sull'esercizio della funzione educativa genitoriale e quindi, sulla possibilità di assicurare un'armonica crescita psicofisica ed un'adeguata socializzazione dei minori.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio viene attivato in presenza di:

- minori che manifestino disadattamento e/o disagio socio-relazionale;
- minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere interventi di allontanamento;
- minori sottoposti a provvedimenti degli Organi giudiziari (Tribunale Ordinario, Tribunale per minorenni, Giudice Tutelare/Procura minorile).

Il servizio consente di intervenire sulle dinamiche familiari allo scopo di sostenerne la genitorialità, infatti consiste nel sostegno alle funzioni educative genitoriali offerto alle famiglie in modo individuale e limitato nel tempo, per particolari momenti di problematicità familiare e all'interno di un progetto socio-educativo atto a sostenere i diritti del/della minore e le responsabilità genitoriali. Il Servizio, agendo in un'ottica di prevenzione, ha come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, favorendo al suo interno un armonico sviluppo dei minori in presenza di problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio familiare. La durata dell'intervento può variare a seconda della complessità della situazione, delle resistenze e della recettività del minore.

Asacom

MISSION DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PERSONALE A FAVORE DI ALUNNI CON DISABILITA'

Il servizio in oggetto ha come finalità ed obiettivo il sostegno nei processi di apprendimento e di socializzazione degli studenti con disabilità, nonché il potenziamento delle relative capacità in differenti ambiti quali l'autonomia, la gestione degli aspetti cognitivi e relazionali. Tale servizio mira altresì a garantire e a favorire i processi di integrazione scolastica, evitando e contenendo i processi di emarginazione attraverso il supporto nelle relazioni sociali. La strutturazione del servizio non può prescindere da un lavoro di condivisione e di rete tra tutti gli attori coinvolti quali, Servizi sociali e sanitari/specialistici, la famiglia e la scuola, gli Enti accreditati e tutte le agenzie del territorio (rete informale). Al centro di tale servizio vi è la famiglia e il ruolo fondamentale che essa ricopre nella scelta dei percorsi più adeguati a favorire il miglioramento della qualità della vita del singolo.

DESTINATARI

I destinatari di tale servizio sono gli alunni disabili frequentanti asili nido e primavera, istituti scolastici (scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo e secondo grado) residenti nei comuni dell'ambito territoriale del distretto di Patti, in possesso di certificazione di disabilità e di diagnosi

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Come fare per accedere al Servizio

La domanda per l'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare deve essere inoltrata ai Servizi Sociali del Comune di residenza. Il Servizio Sociale provvede a valutare la natura del bisogno e a concordare con l'interessato e la famiglia i termini della presa in carico dell'Utente. Per ogni situazione, l'Assistente Sociale stende un Piano Assistenziale Individualizzato che contiene *gli obiettivi dell'intervento e le azioni per perseguirli*

Assistenza domiciliare integrata (ADI)

Cosa si intende per Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

E' l'insieme delle prestazioni che vengono assicurate direttamente al domicilio dell'assistito e che riguardano sia bisogni sanitari che sociali in una logica, appunto, integrata.

E' diretta a favorire il mantenimento della persona, soprattutto se anziana, nel proprio domicilio evitando ricoveri ospedalieri o ricoveri in strutture residenziali assistite.

Come si attiva

La necessità di ricevere il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata può essere segnalata al distretto da:

- medico di medicina generale
- medico ospedaliero
- il paziente stesso o un familiare
- l'assistente sociale.

Il distretto, quindi, raccoglie le richieste di ADI e le integra, coinvolgendo il Medico di Medicina Generale, se non già coinvolto in precedenza. Successivamente, viene realizzata una valutazione multidimensionale del paziente da parte di un'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) - formata da un'équipe medica - che ha il compito di esaminare in modo approfondito la situazione clinica del paziente in questione, tenendo in conto diversi aspetti, tra cui la sua salute psichica e i fattori socio-ambientali.

Al termine della valutazione da parte dell'UVM, viene stilato un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

COSTO DEL SERVIZIO

Nel caso in cui l'accesso al servizio avvenga tramite ente Pubblico l'eventuale costo e/o compartecipazione economica verrà stabilita seconda modalità e criteri definiti dalla stessa.

In caso di accesso privato, il costo del servizio comprende la consulenza iniziale, la cura del progetto individuale, le attività di assistenza effettuate da personale qualificato, il trasporto, le verifiche e il controllo delle prestazioni svolte.

ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

IMPEGNI E GARANZIE

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascuna utente del servizio o alla persona che lo rappresenta, al momento della sottoscrizione della richiesta di intervento/contratto;
- è consegnata alla Pubblica Amministrazione titolare del servizio pubblico e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede amministrativa della Cooperativa e presso le sedi operative;
- potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori o del tre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna:

- nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.
- ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti e operatori.

La Cooperativa assicura:

- una valutazione accurata ed attenta attraverso la visita domiciliare per individuare i bisogni di sostegno della famiglia
- un progetto di intervento personalizzato per ogni famiglia
- la verifica e la condivisione periodica delle attività svolte presso il domicilio dell'assistito
- trasparenza e chiarezza mediante la stipula di un contratto concordato con la famiglia
- personalizzazione delle condizioni contrattuali

la facilitazione nella gestione delle prassi burocratiche e amministrative

- tempestività nell'presa in carico
- impiego di personale formato e qualificato
- puntualità nell'arrivo di ogni operatore al domicilio all'ora prestabilita ed immediato avviso in caso di imprevisto
- prontezza ed immediatezza nelle sostituzioni dell'operatore domiciliare in caso di necessità
- affidabilità dell'operatore nei riguardi della riservatezza e privacy della famiglia
- disponibilità nell'ascolto di ogni tipo di proposta, suggerimento o reclamo ed efficace risoluzione
- indagini periodiche attraverso interviste o questionari per rilevare il grado di soddisfazione del servizio. L'affidamento del servizio avviene, nel rispetto delle clausole del contratto collettivo nazionale degli

accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico del lavoratore interessato, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.

DIRITTO ALLE INFORMAZIONI

298050 TERME VIGLIATORE (ME) TEL/FAX 0909782223

Email: coopsanfilippo@virgilio.it

La Cooperativa assicura la piena e tempestiva informazione degli utenti circa le modalità di prestazione ed il servizio ed ogni eventuale variazione. In particolare rende note le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dello stesso.

Gli utenti hanno diritto di ottenere informazioni riguardo alle leggi e regolamenti inerenti al servizio e di accedere alle informazioni che li riguardano. Il cittadino ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

In ogni caso vengono assicurate e periodicamente verificate la chiarezza, la comprensibilità e l'accessibilità al pubblico dei documenti.

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.

COME RECLAMARE

Nel caso in cui la persona si rivolga ai servizi sociali territoriali il cittadino può presentare segnalazione e reclamo secondo modalità e criteri definiti dagli stessi.

Nel caso in cui il cittadino si rivolga alla cooperativa per il servizio privato potrà in qualsiasi momento presentarsi all'Ufficio Qualità, reclami, osservazioni, richieste di chiarimento o informazioni inerenti qualsiasi spettro riguardi il servizio stesso.

La famiglia può presentare reclami e segnalazioni in forma orale, telefonando o recandosi in cooperativa o scrittamente via email, fax, posta in cartaceo o attraverso l'utilizzo del modulo "segnalazione e reclami" consegnato nel momento della sottoscrizione del contratto.

La Cooperativa comunica alla famiglia il ricevimento del reclamo, il tempo di risposta e di eventuali spiegazioni qualora non venga accolto il reclamo.

La famiglia ha diritto ad essere informata sullo stato del reclamo ogni qual volta ne faccia richiesta. Dopo un'attenta analisi e valutazione del reclamo viene fornita una risposta al reclamante ed al personale coinvolto entro trentagioni.

TARIFE DEL SERVIZIO

Le tariffe applicate sono quelle previste dalle tabelle pubblicate dal ministero del Lavoro CCNL delle cooperative

SERVIZI GRATUITI

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.) affinché 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'installazione, 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 autosufficienza, 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.

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 familiare 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 familiari.

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@virgilio.it

CURRICULUM COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI SAN FILIPPO

La **Cooperativa Sociale Servizi San Filippo** viene costituita nel 1990 per volontà di alcuni soci che ancora oggi rivestono cariche all'interno della cooperativa. Alla base della fondazione si ha l'intenzione di occuparsi di persone fragili e bisognose, in questo contesto la cooperativa opera e persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e dell'integrazione sociale attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi. Nel corso degli anni la cooperativa ha svolto svariati servizi nel campo del sociale principalmente riguardanti l'ambito dell'assistenza domiciliare ad anziani e portatori di handicap, nell'ambito della disabilità e la conseguente assistenza scolastica e della fornitura di figure professionali per gestione di asili nido.

Elenco di alcune attività svolte dalla cooperativa nel corso degli anni:

Assistenza Domiciliare ADA e ADI presso i comuni di: Terme Vigliatore, Fondachelli-Fantina, Furnari, Rodi Milici, Motta D'Affermo, Pettineo, Santa Teresa di Riva, Santa Lucia del Mela, Spadafora, Piraino, San Piero Patti, Mandanici, comuni distretto di Patti, Sant'angelo di Brolo, ecc.

Assistenza scolastica disabili presso i comuni di: Terme Vigliatore, Rodi Milici, San Filippo del Mela, Santa Lucia del Mela, UNIPA Palermo, Sinagra, Racuja, comuni distretto Patti, San Piero Patti, Santo Stefano di Camastra, Riesi, Scaletta Zanclea, Tropea ecc.

Servizio Sociale Professionale presso i comuni di: Barcellona Pozzo di Gotto, Rodi Milici, Falcone, Patti, Pace del Mela, Latina ecc.

Gestione di Asili Nido presso i comuni di: Gualtieri Sicaminò, Brolo, Rodi Milici,

Gestione centri incontro Comune di Terme Vigliatore.

POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ' UNI EN ISO 9001/2015

La cooperativa è in possesso di certificazione di qualità per i servizi sociali rilasciata da Certiquality

