C.P.R.

Centro Polifunzionale Riabilitazione Società Coop. Sociale

(Iscrizione sez. anziani all'Albo Regione Sicilia n° 1382)

(Iscrizione sez. inabili all'Albo Regione Sicilia n° 1381)

(Iscrizione sez. minori all' Albo Regionale Sicilia n°. 3090)

Carta dei Servizi

**Servizio di assistenza domiciliare
ad anziani e diversamente abili
e centro sociale**

Sede legale: Via Sipione n. 175- 96019 Rosolini (SR)

C.F. - P.Iva 01123220897

Sede operativa: via Santalessandra Km 1 - 96019 Rosolini (SR)

Premessa

La Cooperativa Sociale C.P.R. è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), costituita nel 1996, e rientra nella categoria delle Cooperative Sociali di tipo "A", ai sensi dell'art. 1 Legge 8/11/1991 n. 381.

La sua sede Legale si trova a Rosolini in via Sipione n. 175 aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle ore 13,00 e dalle 15,00 alle 19,00. Mentre le sedi operative si trovano ubicate a:

1. ROSOLINI in via S:Alessandra Km. 1 aperta dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
2. AVOLA in P.zza Umberto I n. 7 aperta dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
3. SIRACUSA in via Maucieri n.8 aperta dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Lo scopo della Cooperativa è quello di contribuire a creare le condizioni nelle quali i soci possano eseguire, tramite la loro organizzazione, i servizi e le prestazioni appresso specificate, ai terzi, garantendo ai soci una remunerazione adeguata. Detta remunerazione scaturirà dai ricavi avuti dalla società, dedotte le spese, i costi di gestione, gli oneri finanziari, gli accantonamenti relativi alla gestione sociale e l'eventuale residuo di bilancio;

E' iscritta all'albo regionale delle istituzioni assistenziali (art.26 l.r.22/86) per le seguenti sezioni e tipologie:

-Sezione Anziani, tipologia assistenza domiciliare, giusta Decreto Assessoriale n. 2141 del 18/12/2000-

Iscrizione albo regionale n. 1382

-Sezione Inabili, tipologia assistenza domiciliare , giusta Decreto Assessoriale n. 2142 del 18/12/2000- Iscrizione albo regionale n. 1381. giusta Decreto Assessoriale n

-Sezione Minori tipologia assistenza domiciliare, giusta Decreto Assessoriale n.1342

29/06/2010.

Iscrizione albo regionale n. 3090.

La Cooperativa è iscritta alla C.C.I.A.A di Siracusa al Registro delle Imprese n. 01123220897 e R.E.A n. 94012 del 06/06/1995 per il settore inerente il servizio, con data costituzione 24/02/1995; iscritta all'albo Prefettizio sezione Cooperative sociali al n. 87 con Decreto n.377 del 16/05/2000.

Essa ha come scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei cittadini a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane sofferenti , persone portatrici di disabilità psico-fisiche.

ESPERIENZA MATURATA

- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili dal 06/10/2001 al 07/02/2002.
- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili dal 23/09/2002 al 22/05/2003
- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili dal 13/10/2003 al 12/04/2004
- Convenzione in accreditamento con la Provincia Regionale di Siracusa per assistenza igienico-personale agli alunni portatori di handicap anno scolastico 2003/2004
- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani, ai diversamente abili ed ai malati oncologici terminali dal 21/12/2004 al 22/06/2005
- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili, dal 01/02/2006 30/06/2006
- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili, dal 01/02/2006 al 30/11/2006, con sospensione dal 01/07//06 al 30/09/06

- Convenzione con il Comune di Noto per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili, dal 16/05/2006 al 31/12/2006
- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili, dal 22/12/2006 al 19/06/2007
- Convenzione con l'ASL n.8 di Siracusa per prestazioni di Fisiokinesiterapia dal 01/03/2006 ad oggi
- Convenzione con la Provincia Regionale di Siracusa per assistenza all'autonomia e la comunicazione degli studenti diversamente abili frequentanti Istituti di Istruzione secondaria dal 5/10/2007 al 30/06/2008
- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili, dal 11/03/2008 al 26/04/2008
- Convenzione con il Comune di Carlentini per assistenza igienico- personale ad alunno diversamente abile presso Scuola materna dal 17/03/2008 al 15/06/2008
- Convenzione con il Comune di Avola per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili, dal 14/07/2008 al 20/02/2009
- Convenzione con il Comune di Rosolini per la gestione del Progetto " Centro Incontro Sperimentale per diversamente abili" dal 27/05/2008 al 30/06/2008 e dal 01/09/2008 al 19/06/2009 e dal 01/09/2009 al 16 Ottobre 2009.
- Convenzione con la Provincia Regionale di Siracusa per assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione degli studenti diversamente abili frequentanti Istituti di Istruzione secondaria dal 13/11/2008 al 26/06/2009.
- Convenzione con il Comune di Rosolini per Assistenza domiciliare agli anziani ed ai diversamente abili, dal :
 - 15/04/2009 al 26/06/2009;
 - 14/09/2009 al 22/12/2009;
 - 23/12/2009 al 13/06/2010;
 - 20/09/2010 al 10/12/2010;

19/03/2012 al 29/06/2012 :

4/09/2012 al 9/05/2013.

- Accreditamento con l'ASL per l'erogazione di prestazioni ADI (assistenza domiciliare integrata), negli anni 2010- 2011.
- Convenzione con la Provincia Regionale di Siracusa per assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione degli studenti diversamente abili, frequentanti Istituti di Istruzione secondaria dal 29/09/2009 al 12/06/2010.
- Convenzione con il Comune di Rosolini per la gestione del Progetto: "Potenziamento Centro Anziani e Polivalente "-Area Diversamente abili- dal 13 Ottobre 2009 al 12 Agosto 2010.
- Convenzione con la Provincia Regionale di Siracusa per Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione degli studenti diversamente abili, frequentanti Istituti di Istruzione secondaria :
 - dal 15/10/2010 al 10/06/2011;
 - dal 13/10/2011 al 12/06/2012
 - dal 11/10/2012 al 12/06/2013
 - dal 02/12/2013 al 12/06/2014
 - dal 13/10/2014 al 12/06/2015
 - dal 03/11/2015 al 09/06/2016
 - dal 07/11/2016 al 09/06/2017
 - dal 05/10/2017 ad oggi
- Convenzione con il Comune di Rosolini per " Assistenza scolastica ai portatori di Handicap" nel Comune di Rosolini:
 - dal 27/01/2011 al 10/06/2011,
 - dal 10/10/2011 al 12/06/2012;
 - dal 01/12/2012 al 14/03/2013;
 - dal 19/04/2013 al 30/06/2013

- Convenzione con il Comune di Rosolini per la gestione del Progetto "Potenziamento Centro Incontro per diversamente abili" 2° Piano di Zona Distretto Socio-sanitario n 46- L.328/00, dal 21/10/2011 al 21/10/2014
- Convenzione con il Comune di Rosolini per la gestione del Servizio di Trasporto disabili (da Rosolini a Noto A/R), :
dal 01/12/2011 al 31/12/2012
dal 07/01/2014 al 02/02/2015
- Convenzione con il Comune di Rosolini per la gestione del Servizio di Assistenza all' Autonomia e alla Comunicazione agli alunni diversamente abili frequentanti le scuole materne, elementari e medie del Comune di Rosolini:
dal 29/01/2014 al 12/06/2014;
dal 03/11/2014 al 12/06/2015.
dal 06/11/2015 al 09/06/2016;
dal 18/11/2017 al 09/06/2017;
dal 05/10/2017 ad oggi.
- Convenzione con la Provincia Regionale di Siracusa per la gestione Servizio di trasporto studenti diversamente abili (casa/ scuola e viceversa) , frequentanti Istituti di Istruzione secondaria.
dal 16/11/2015 al 04/03/2016;
dal 18/10/2017 ad oggi.
- Convenzione con il Comune di Rosolini per la gestione del servizio " Intervento finalizzato alla permanenza o ritorno in famiglia di anziani ultrasettantacinquenni non autosufficienti":
dal 30/09/2016 al 30/12/2016.
- Convenzione con il Distretto Socio-Sanitario n. 46 per la gestione del servizio "Attuazione Prestazione domiciliari del Buono Socio-sanitario 2011 in favore dei beneficiari residenti nel Comune di Rosolini":
dal 06/03/2017 al 16/06/2017.

- Convenzione con il Comune di Avola per la gestione del Servizio di Assistenza all' Autonomia e alla Comunicazione ed igienico personale agli alunni diversamente abili frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado del Comune di Avola:

dal 25/09/2017 ad oggi.

Da quanto esposto si evince che la Cooperativa Sociale " C.P.R." ha una notevole esperienza nel settore di attività di cura socio-assistenziale e sanitaria e dell'assistenza ai soggetti deboli; ha un'elevata capacità organizzativo-gestionale riuscendo a gestire e coordinare contemporaneamente più servizi, in convenzione con enti pubblici, avvalendosi di personale qualificato sia nella progettazione che nell'espletamento delle varie attività e garantendo la presenza costante di un'assistente sociale che cura i rapporti con gli Enti pubblici e privati,coinvolti a vario titolo nella realizzazione dei servizi.

Nell'espletamento dei vari servizi sono effettuate costantemente azioni di monitoraggio e di valutazione (in itinere ed ex-post) per valutare e verificare la rispondenza delle azioni rispetto agli obiettivi prefissati. Sono previste a tal fine riunioni periodiche con tutti i soggetti coinvolti nel servizio di che trattasi. Agli utenti fruitori delle prestazioni vengono somministrati questionari(strumenti di tipo customer satisfaction), per rilevare in itinere il grado di soddisfazione dello stesso, in relazione alla sua efficacia ed efficienza. Ciò in una visione di miglioramento continuo del servizio.

L'obiettivo prioritario è infatti quello di erogare un servizio di qualità rispondente ai bisogni e necessità degli utenti.

La cooperativa Sociale "C.P.R" grazie dunque all'esperienza pluriennale maturata dal suo staff, è in grado di offrire servizi di alta qualità utilizzando sempre metodologie avanzate costituendo una struttura socio-sanitaria importante per quei pazienti che richiedono un servizio ed un'assistenza altamente qualificati.

Perché la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi ha le sue radici nella seguente normativa:

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio del 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta - le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale".

La Carta dei servizi contiene informazioni relative a:

- ✓ linee guida e principi ispiratori
- ✓ ubicazione ed organizzazione della struttura
- ✓ servizi offerti e relative modalità di erogazione
- ✓ modalità di accesso ai servizi
- ✓ tariffe applicate
- ✓ dimissioni
- ✓ personale di riferimento
- ✓ modalità con cui sporgere eventuali reclami
- ✓ valutazione della soddisfazione degli utenti
- ✓ standard di qualità

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso le sedi operative dei servizi.

Politica per la Qualità

Campi prioritari d'azione, obiettivi ed indicatori

La C.P.R. è impegnata in un processo continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità di livello sempre più elevato. Ogni funzione interna è impegnata a soddisfare costantemente le esigenze di tutta l'utenza; i servizi e le attività svolte da ciascuno devono conformarsi sempre e totalmente ai requisiti prescritti.

La C.P.R. dal 27/01/2015 è dotata della certificazione ISO 9001 del sistema di gestione dei propri servizi socio-sanitari per l'erogazione dei servizi connessi alla gestione dei servizi di assistenza domiciliare per anziani e portatori di handicap.

Al fine di assicurare l'attuazione della Politica per la Qualità la C.P.R. s'impegna a:

- conquistare la fiducia dell'utenza non solo attraverso la competenza e la professionalità dei propri operatori, ma anche attraverso la protezione dell'utente da qualsiasi forma di condizionamento verso le sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose, nonché attraverso una facile ed immediata comunicazione che permetta una completa informazione sulle caratteristiche della struttura, sulle prestazioni dalla stessa erogate, sulle modalità di accesso ed sulle relative competenze;
- aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze dell'utenza;
- monitorare le attività che influenzano la qualità dei propri servizi, raccogliendo ed analizzando i dati che permettono di definire ed attuare appropriate azioni preventive volte all'eliminazione delle cause di potenziali non conformità;
- promuovere la formazione continuativa come maggior leva disponibile per il cambiamento culturale e comportamentale;
- assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, confortevoli e sicuri;
- revisionare i processi organizzativi e gestionali ponendo l'utente (nella sua dimensione umana) al centro del percorso terapeutico;
- favorire la massima circolazione delle informazioni e delle idee;

- ricercare la realizzazione di un rapporto di collaborazione costruttivo ed aperto con gli utenti , committenti e fornitori;
- mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal qual fare scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione;
- raccogliere annualmente dati sulla soddisfazione dei propri utenti, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento;
- rivolgersi a fornitori qualificati e monitorarne le prestazioni attraverso opportuni controlli per garantire un livello di qualità sempre adeguato;
- operare nel rispetto di tutte le norme di legge riguardanti il personale ed i mezzi operativi, la sicurezza, la protezione dell'ambiente, la movimentazione ed il trasporto.

La Direzione della C.P.R. si pone alcuni obiettivi primari:

- + rispettare costantemente tutti gli impegni assunti con l'utenza attraverso la propria Carta dei Servizi e gli altri documenti contrattuali;
- + assicurare la soddisfazione dei propri operatori (dal momento che questo è uno dei presupposti fondamentali per l'erogazione di un servizio di qualità);
- + assicurare, attraverso le verifiche ispettive interne, la continua efficacia del sistema qualità;
- + raggiungere un elevato livello di soddisfazione dell'utente, tenendo sempre conto dei suoi reclami e dei suoi suggerimenti.

I risultati degli sforzi che l'organizzazione si propone di effettuare, sono misurati nel tempo attraverso una serie di obiettivi ed indicatori.

Inoltre la C.P.R, offre, insieme alla prestazione oggetto dell'accreditamento, alcune prestazioni a carattere accessorio, quali:

1) Attività di sostegno al nucleo familiare.

Prevede un incontro mensile pomeridiano con le famiglie degli utenti fruitori del servizio e l'Assistente Sociale. Spesso chi vive in situazioni di disagio sperimenta la solitudine, l'emarginazione e la sua rete delle relazioni significative è ridotta e sovraccarica di stress. Mediante questo servizio ci si propone di dare informazioni sulle opportunità offerte dal territorio e sui servizi attivi o in corso di attivazione per

garantire loro i diritti di cittadinanza. Gli incontri si terranno presso la sede della Cooperativa Sociale " C.P.R. ".

2) Disponibilità di un mezzo di trasporto adeguatamente equipaggiato per trasporti sociali:

l'accompagnamento viene garantito per tutte le necessità della persona:

- Presso i medici di base ed i presidi sanitari per qualsiasi tipo di visita medica;
- Presso i luoghi e i servizi di socializzazione che l'utente può frequentare;
- Accompagnamento per servizi alla persona e attività di interesse dell'utente per prevenire il decadimento dello stato sociale e sanitario della persona.

L'accompagnamento può prevedere la presenza dell'Operatore Socio Sanitario che possa affiancare e sostenere l'assistito durante tutta la fase del servizio.

3) Corso di Attività Motoria " Corpo e Movimento ":

Considerato che la presente cooperativa ha espletato il servizio di attività ludica e motoria in favore di soggetti diversamente abili, nel territorio del Comune di Rosolini, riscontrata la positività dell'esperienza (sia fisica che emotiva) e l'interesse della maggior parte dei soggetti diversamente abili, si vuole riprodurre l'esperienza con i soggetti beneficiari del servizio di che trattasi.

Finalità ed obiettivi

- acquisizione di abilità fisiche,
- aumento del senso di sicurezza e di autostima,
- consapevolezza di sé e del proprio schema corporeo,
- coordinazione motoria;
- percezione dello spazio;
- movimento nello spazio;
- miglioramento della postura.

Utenti coinvolti: Utenti con disabilità motoria media o lieve, motivati al recupero della forma fisica. Le lezioni si terranno presso la sede della Cooperativa in un giorno da concordare con le famiglie dei disabili.

Personale coinvolto: Istruttore sportivo e operatori ASACOM

Tempi: L'attività sarà svolta con cadenza settimanale, per tutta la durata del Servizio ed ogni incontro avrà la durata di n. 1 ora.

Principi ispiratori

Eguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.);

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività;

Continuità: La C.P.R. assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. Il personale si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore;

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto;

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano: per questa ragione, sin dal suo primo contatto con La C.P.R., l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi la C.P.R. non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'utente un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli

obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata;

Efficienza ed efficacia: La C.P.R. ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento; l'efficienza delle attività sanitarie e di tutte le altre attività di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dell'assistenza;

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs. 196/2003) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti. Al momento del contatto con la struttura, l'utente è invitato a firmare il consenso al trattamento dei dati personali (previa informativa, scritta o orale, relativa alle modalità di trattamento);

Soddisfazione dell'utente: l'utente viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

Diritti degli utenti

(tratto dall'Allegato 7 al DPCM Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari - G.U. 31 maggio 1995, n. 125)

L'utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della struttura, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle

relative competenze. L'identificazione del personale interlocutore dell'utente avviene tramite cartellino identificativo.

- L'utente ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei".
- L'utente ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali.
- L'utente ha diritto a veder presi in considerazione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

Lineamenti per una "Carta dei diritti dell'anziano non autosufficiente"

Premessa

L'anziano non autosufficiente è un soggetto in età avanzata che non può, in modo continuativo e permanente, gestire compiutamente se stesso, la propria vita, la propria persona.

Tale condizione non discende esclusivamente ed automaticamente dall'età, ma da incidenti, malattie fisiche o psichiche e loro sequele, nonché dal contesto socio economico e relazionale. Tale non autosufficienza si esprime con modalità ed esigenze ampiamente differenziate che richiedono interventi necessariamente personalizzati.

I diritti dell'anziano non autosufficiente sono quelli di ciascun altro individuo. Ma l'esigenza di una "Carta dei diritti" nasce dalla sua condizione di soggetto debole, vittima di frequenti abusi in famiglia, in ospedale, in comunità.

I diritti degli anziani non autosufficienti

(Con particolare riferimento agli articoli 2 - 3 della Costituzione)

- ⇒ Diritto alla vita e alla identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue esigenze e aspirazioni;
- ⇒ diritto alla libertà: personale;
- ⇒ diritto alla libertà: di domicilio;
- ⇒ diritto alla libertà: di movimento;
- ⇒ diritto alla libertà: di corrispondenza;
- ⇒ diritto alla libertà: di pensiero;
- ⇒ diritto alla libertà: di professione religiosa;
- ⇒ diritto alla libertà: di opinioni politiche;
- ⇒ diritto alla libertà: affettiva;
- ⇒ diritto alla libertà: sessuale;
- ⇒ diritto alla informazione e alla partecipazione;
- ⇒ diritto al nome, alla immagine, alla riservatezza, all'onore, alla reputazione;
- ⇒ diritto alla salute, come prevenzione, cura e riabilitazione, a domicilio e in strutture sanitarie, ospedaliere e non ospedaliere, con trattamento individualizzato e rispettoso della sua personalità;
- ⇒ diritto al mantenimento e all'assistenza sociale.

Servizio di assistenza domiciliare ad anziani e portatori di handicap

Il servizio di assistenza domiciliare è erogato dalla C.P.R. in convenzione con gli Enti Pubblici che decidono l'ammissione degli utenti al servizio e definiscono la durata ed il numero di ore di servizio. L'utente per poter accedere al servizio deve rivolgersi al Comune competente territorialmente e richiedere la relativa modulistica.

Il servizio è erogato dagli operatori presso il domicilio degli utenti.

Il Coordinatore Responsabile del Servizio, individuato dalla "C.P.R.", è l'Assistente Sociale Dott.ssa Rosanna Civello.

Per informazioni e comunicazioni ci si può rivolgere a:

✚ Rosanna Civello al numero di telefono 0931855512

Servizio di assistenza domiciliare ad anziani

Il servizio è rivolto ad anziani soli o in condizione di parziale solitudine oppure in condizione di non autosufficienza senza idoneo supporto familiare.

L'ammissione al servizio è disposta dall'Amministrazione Comunale a seguito di domanda del beneficiario, corredata dalla documentazione attestante la situazione anagrafica, sanitaria, familiare, sociale, reddituale.

Prestazioni

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio (riordino del letto, pulizia ed igiene degli ambienti e dei servizi, aiuto per la preparazione dei pasti, cambio della biancheria, ecc);
- Aiuto nell'igiene e cura della persona, favorendone l'autosufficienza nell'attività giornaliera (alzarsi dal letto, pulizia e vestizione della persona, assunzione dei pasti, deambulazione e movimento degli arti negli invalidi, mobilitazione del soggetto allettato);
- Disbrigo pratiche: pensioni, autorizzazione richieste mediche, esenzione ticket su farmaci ed esami clinici, richiesta contributi, tessere autobus, commissioni varie;
- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti familiari e sociali, anche in collaborazione con le strutture ricreative e culturali, il vicinato, il volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei soggetti alla vita di relazione (accompagnamento per visite mediche o altre necessità presso centri diurni, amici, parenti, manifestazioni e spettacoli);
- Prestazioni sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collaborazione con il medico curante, effettuazione o cambio delle medicazioni).

Servizio di assistenza domiciliare ai portatori di handicap

Il servizio è rivolto alle famiglie di portatori di handicap in situazioni di gravità, al fine di garantirne la permanenza nell'ambiente familiare e sociale ed in alternativa ad ogni forma di istituzionalizzazione.

L'ammissione al servizio è disposta dall'Amministrazione Comunale a seguito di istanza specifica del beneficiario, corredata dai documenti e dalle dichiarazioni attestanti il possesso dei requisiti previsti dalla normativa e dal regolamento comunale.

Prestazioni

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio (riordino del letto, pulizia ed igiene degli ambienti e dei servizi, aiuto per la preparazione dei pasti, cambio della biancheria, ecc);
- Aiuto nell'igiene e cura della persona, favorendone l'autosufficienza nell'attività giornaliera (alzarsi dal letto, pulizia e vestizione della persona, assunzione dei pasti, deambulazione e movimento degli arti negli invalidi, mobilitazione del soggetto allettato);
- Disbrigo pratiche: pensioni, autorizzazione richieste mediche, esenzione ticket su farmaci ed esami clinici, richiesta contributi, tessere autobus, commissioni varie;
- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti familiari e sociali, anche in collaborazione con le strutture ricreative e culturali, il vicinato, il volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei soggetti alla vita di relazione (accompagnamento per visite mediche o altre necessità presso centri diurni, amici, parenti, manifestazioni e spettacoli);
- Prestazioni sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collaborazione con il medico curante, effettuazione o cambio delle medicazioni).

Costi del servizio

La C.P.R. non percepisce alcun compenso da parte dell'utente.

In alcuni casi, in base al reddito, l'utente deve versare una quota di compartecipazione alle spese del servizio al Comune (per informazioni rivolgersi al referente del Comune).

Gestione delle non conformità

Il personale ha il compito di rilevare qualunque situazione "non conforme", ovvero non corrispondente a quanto previsto dalle procedure di gestione e/o dalle leggi cogenti.

Le non conformità sono immediatamente corrette e quindi studiate per individuarne le cause e prevenirne il ripetersi. Le non conformità sono sottoposte ad analisi statistica per individuare opportunità di miglioramento.

Regole generali del servizio:

- L'operatore è dipendente della C.P.R., e non dell'utente.
- Per le pulizie straordinarie non ci si può avvalere del personale della C.P.R. .
- Non si effettuano servizi a pagamento.
- Non si effettua il servizio di pronto soccorso (rivolgersi al 118).
- Il personale infermieristico non può effettuare prelievi ematici.
- Il servizio può anche non essere erogato sempre dallo stesso operatore, fermo restando che il servizio è sempre garantito, e preferenzialmente dallo stesso operatore.

Soddisfazione dell'utente

Periodicamente l'utente è invitato a compilare un questionario di soddisfazione, che verte principalmente su:

- disponibilità e cortesia del personale;
- puntualità del personale;
- efficacia delle comunicazioni.

I questionari sono sottoposti ad analisi statistica e sono utilizzati per individuare opportunità di miglioramento del servizio. I risultati di tali analisi sono disponibili per la consultazione da parte degli utenti.

Reclami

L'utente (o il suo familiare) può avanzare un reclamo rivolgendosi direttamente al Responsabile del Servizio (Assistente Sociale) o compilando l'apposito modulo di segnalazione del reclamo. Il responsabile del servizio garantisce pronta risposta al reclamo ricevuto (entro 24 ore) e provvede all'immediata risoluzione (entro 5 gg. lavorativi), coinvolgendo, se possibile anche lo stesso reclamante nella definizione della risoluzione.

Fattori, indicatori e standard di qualità

Premessa

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno **standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, gli standard sono espressi o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, su cui la C.P.R., nel suo complesso, si impegna per assicurarne il rispetto. Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla C.P.R. e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

Rosolini,

Il Legale Rappresentante della "C.P.R"

Prof. Ciccazzo Giuseppe