

# Cooperativa Sociale Itaca



## CARTA DEI SERVIZI DOMICILIARI



· Ambito Urbano 6.5 - Pordenone ·

## Presentazione

La *Carta dei servizi* è uno strumento che regola i rapporti fra Servizio e utenti, una “dichiarazione d'intenti” con la quale la Cooperativa Itaca si fa garante del servizio reso. La *Carta dei servizi* è finalizzata al miglioramento della comunicazione tra il servizio e il cittadino, potenziale utente del servizio stesso e soggetto a cui è riconosciuto il primario diritto ad essere informato. Rappresenta quindi uno strumento di comunicazione che punta a far conoscere i servizi, garantendo trasparenza e in sostanza, stabilendo un patto tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. In questa prospettiva, stimola al miglioramento delle performance di erogazione dei servizi e alla loro esplicitazione sotto forma di garanzie per il cittadino - utente. Un momento importante e centrale nella definizione della *Carta* di un servizio consiste nell'individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere. Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Con la presente Carta dei Servizi la Cooperativa Itaca si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'art. 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge 328/2000 e dalle Linee guida per la redazione di Carte dei servizi, co-progettate tra l'Azienda Sanitaria n. 6, il Comune di Pordenone ed il sistema d'impresa non profit locale.

28.06.2013

Il Presidente della Cooperativa Itaca

**COOPERATIVA ITACA**  
Società Cooperativa Sociale onlus  
Vicolo Selvatico, 16  
33170 PORDENONE  
Cod. Fisc. e Part. IVA 01220590937  
Tel. 0434 366064 - Fax 0434 253266

**Indice**

La Cooperativa Itaca.....	3
Storia e valori di riferimento .....	3
Mission sociale .....	3
Sede e recapiti.....	4
CHE COS'E' IL SERVIZIO DOMICILIARE/TERRITORIALE .....	6
PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
OBIETTIVI DEL SERVIZIO DOMICILIARE/TERRITORIALE.....	7
A CHI E' RIVOLTO?.....	8
FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE.....	8
PRESTAZIONI EROGATE.....	8
SERVIZI SUPPLEMENTARI.....	10
COORDINAMENTO .....	10
ORARI DEL SERVIZIO .....	11
MODALITA' DI ACCESSO.....	11
LEGGE 81/2008 SULLA SICUREZZA DEL LAVORO .....	12
RAPPORTO CON I FAMILIARI.....	12
DOVERI DELLA COOPERATIVA.....	12
SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE» .....	12

## La Cooperativa Itaca

### Storia e valori di riferimento

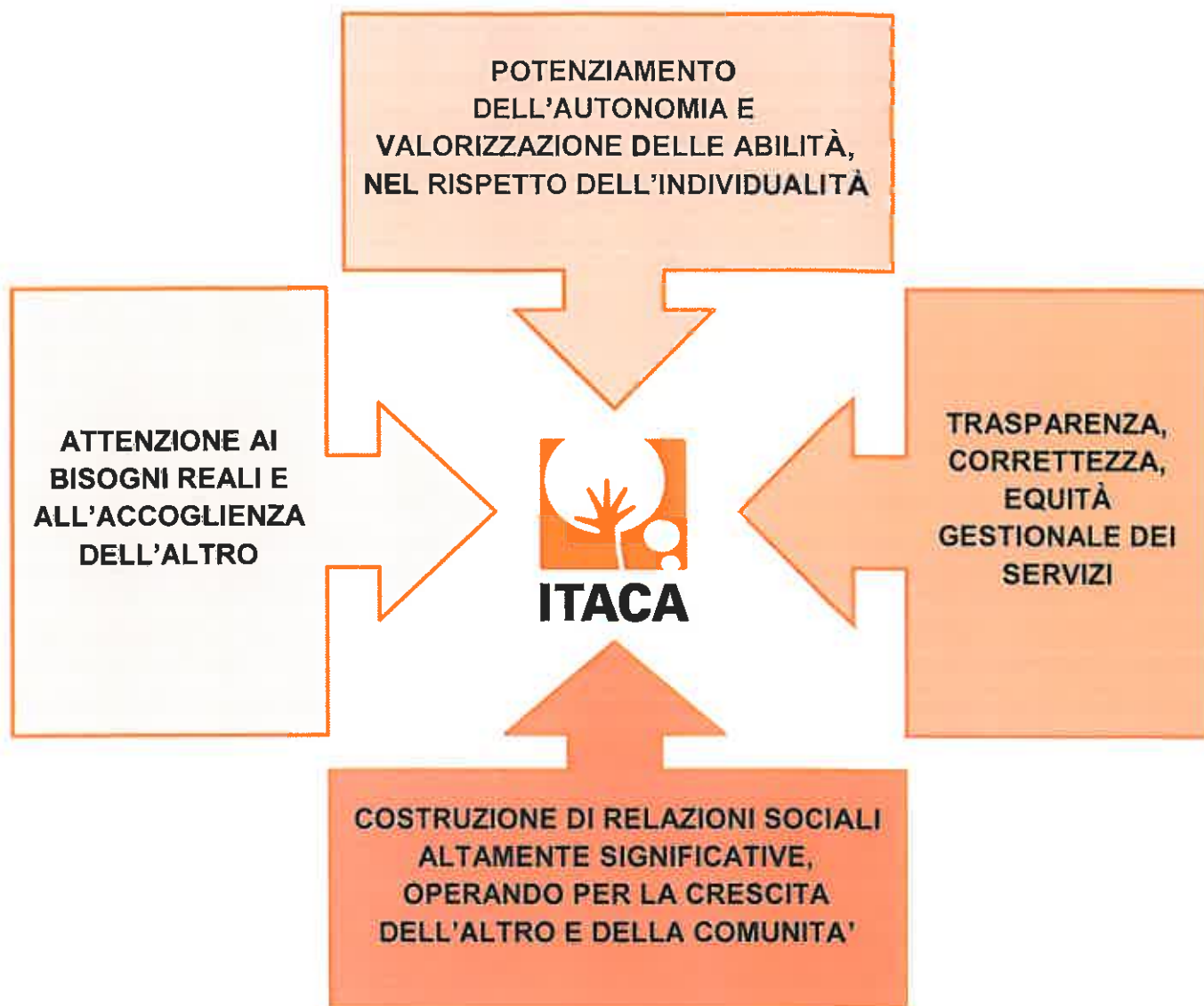
La Cooperativa Itaca è una cooperativa sociale di tipo A nata nel 1992, con sede legale a Pordenone. Attualmente la Cooperativa Itaca è presente in Friuli Venezia Giulia, in Veneto e nella Provincia di Bolzano e gestisce servizi alla persona in varie aree del disagio e dell'agio, abbracciando i seguenti settori:

- Servizi rivolti agli anziani: servizi residenziali per anziani autosufficienti e non autosufficienti; servizi semiresidenziali; servizi territoriali (gestione di servizi di assistenza domiciliare e distribuzione pasti, servizi di animazione in centri sociali diurni).
- Servizi assistenziali ed educativi per minori, prima infanzia, disabili, giovani: servizi per la prima infanzia (gestione di asili nido, gestione di centri gioco); servizi educativi e animativi per minori (gestione ludoteche, attività di gruppo e doposcuola); servizi territoriali rivolti a minori con disagio e minori diversamente abili; servizi per le politiche giovanili; gestione dei centri estivi.
- Servizi per disabili adulti: servizi residenziali e semiresidenziali.
- Servizi per la salute mentale: servizi residenziali (comunità alloggio, CTRP, gruppi appartamento, gestione servizi di accompagnamento alla residenzialità); servizi semiresidenziali; servizi territoriali (servizi individuali di accompagnamento).

### Mission sociale

La Mission della Cooperativa Itaca è stata, fin dalla sua nascita, esplicitata nei primi articoli dello Statuto Sociale: *Itaca è nata con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari educativi orientati alla risposta dei bisogni di bambini, anziani o persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale.*

Lo strumento per realizzare la Mission è la progettazione e lo svolgimento di servizi nel rispetto delle persone. Il processo evolutivo di Itaca si è sviluppato sul potenziamento e la qualificazione dei legami con le realtà locali, contribuendo a creare una rete che oggi fornisce servizi a Enti Pubblici diversi e ad utenti del territorio regionale ed extraregionale.



### **Sede e recapiti**

La sede legale, operativa e fiscale della Cooperativa Itaca è a PORDENONE in Vicolo Selvatico n. 16. Di seguito i recapiti:

Tel. 0434/366064

Fax 0434/253266

[www.itaca.coopsoc.it](http://www.itaca.coopsoc.it)

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- L. 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- L. 11 luglio 1995, n. 273 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- L.328/2000 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi sociali – con la quale lo Stato si è impegnato a determinare i livelli di assistenza, assegnando ai Comuni il compito di progettare e realizzare la rete dei servizi e degli interventi, ed individuando nelle organizzazioni del terzo settore gli interlocutori con i quali collaborare per raggiungere tali obiettivi.
- L.R. 6/2006 - Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale. art. 41" Fondo per l'autonomia possibile e per l'assistenza a lungo termine"

- L.104/92 – Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate che ha guidato il passaggio da uno "stato assistenziale" ad uno " stato sociale", creando le condizioni per tutelare la dignità della persona disabile e avviando un sistema di programmazione integrata e coordinata tra Comuni, Province, Regioni e altri soggetti pubblici.
- L.R. 41/96 che rappresenta l'applicazione, su territorio regionale, dei principi ed indirizzi attuativi della L. 104
- L.R. FVG – 10/98 , norme in materia di salute e tutela delle persone anziane
- L.R. FVG – 33 /88 , progetto obiettivo servizio sociale

### CHE COS'E' IL SERVIZIO DOMICILIARE/TERRITORIALE

E' un servizio che può assumere connotazioni diverse:

- può svolgersi presso il domicilio delle persone interessate, e consiste in un sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e in un supporto psicologico-relazionale. Questo tipo di intervento è mirato a prolungare il più possibile la permanenza dell'utente nella propria casa e nel proprio ambiente di vita. Gli interventi che vengono messi in atto sono adattati in relazione alla complessità ed evoluzione del bisogno. Valorizzano le capacità d'autonomia del fruitore e ne stimolano la socializzazione, interagendo e coinvolgendo le associazioni e le organizzazioni di volontariato presenti nel territorio.
- può svolgersi presso il domicilio dell'utente delineandosi in un'attività educativa volta all'acquisizione/consolidamento di alcune autonomie personali ( in campo didattico, comportamentale, nella gestione e cura di sé, dei propri materiali e dei propri ambienti ).
- può svolgersi presso vari contesti presenti all'interno del proprio territorio d'appartenenza, nel caso di attività volte a favorire la socializzazione e l'integrazione, l'autonomia e l'orientamento negli spazi comunitari, l'accompagnamento in iniziative ludico-ricreative-sportive
- può delinarsi in un servizio di trasporto atto a garantire all'utente la mobilità all'interno del territorio, in relazione ad una molteplicità di opportunità, servizi e percorsi di autonomia che lo coinvolgono.

## **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il metodo di lavoro, basato sulla centralità della persona, si concretizza nella progettazione individualizzata degli affiancamenti richiesti, supportata dalla valutazione multidimensionale. Un modello organizzativo che punti alla qualità del servizio, non può prescindere dal riconoscimento del valore della persona, sia come prima risorsa e protagonista al centro del progetto che lo riguarda, sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno.

I principi ispiratori del servizio sono:

- il diritto alla dignità e al rispetto;
- il diritto all'autodeterminazione;
- il diritto all'informazione, per la persona, su tutto ciò che la riguarda, in maniera dettagliata, comprensibile e al momento giusto;
- il diritto alla parità di trattamento, evitando discriminazioni di qualsiasi natura nel rispetto di ogni singolo individuo, della sua identità, della sua storia, della sua cultura, della sua privacy;
- il diritto a prestazioni di servizio qualificate, auspicando la professionalità e verso l'eccellenza;
- il diritto alla crescita della personalità, affinché le persone possano sviluppare ulteriori percorsi individuali e collettivi;
- il diritto alla stima, da parte di ogni persona vicina, degli operatori, della società;
- il diritto alla sicurezza nella cura e nell'attenzione.

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO DOMICILIARE/TERRITORIALE**

Nel caso di interventi a carattere assistenziale gli obiettivi che sottendono l'operatività, si propongono di:

- mirare alla promozione, al mantenimento il più a lungo possibile delle capacità funzionali della persona, allo scopo di frenare o impedire i processi di decadimento e diminuire il carico assistenziale da parte della famiglia;
- permettere di ritardare, il ricorso al ricovero presso strutture residenziali, promuovendo l'accesso ai vari servizi della rete territoriale;



- essere progressivamente in grado di "pensarsi in relazione" e svolgere la propria parte al fine di sviluppare il sentimento di comunità e sostenere la comunità come soggetto (reti di vicinato e società civile locale, organizzata e non);

### A CHI E' RIVOLTO?

- agli anziani
- ai disabili
- ai nuclei familiari
- alle persone in condizioni di disagio sociale
- a persone in situazioni di sofferenza mentale

### FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE

Le figure professionali impiegate nei servizi assistenziali a privati sono:

- Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari
- OSS
- Competenze minime
- ADEST
- Pedicure

Sono operatori, in possesso di qualifica professionale adeguata o di provata esperienza nel campo assistenziale.

Le figure professionali messe in gioco dispongono di competenze ed esperienze specifiche, lavorano considerando la complessità delle situazioni in cui si trova la persona in difficoltà, valorizzano le diverse risorse del territorio, cercando di favorire la collaborazione operativa.

### PRESTAZIONI EROGATE

#### **Cura e igiene della persona**

- igiene personale
- cambio, lavaggio e stiratura biancheria personale
- aiuto nell'assunzione dei pasti
- monitoraggio delle situazioni a rischio
- interventi di emergenza

### **Aiuto per il governo della casa**

- riordino , pulizie e cura delle condizioni igieniche della casa
- cambio, lavaggio e stiratura biancheria della casa
- acquisto generi alimentari e di ulteriori beni necessari all'utente
- preparazione pasti caldi

### **Sostegno della persona nelle attività giornaliere**

- aiuto nella corretta deambulazione
- aiuto alla mobilitazione
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi
- aiuto nelle attività della vita quotidiana
- accompagnamento presso ambulatori medici, ospedali, presidi sociali in genere
- accompagnamento individuale anche con mezzo attrezzato per persone con disabilità

### **Sostegno alla socializzazione e all'integrazione sociale**

- supporto della rete di riferimento
- interventi volti a ricercare, implementare e/o mantenere le opportunità offerte dalle reti formali ed informali presenti nel territorio
- interventi mirati a favorire la partecipazione alle attività sociali, ricreative e culturali organizzate dal territorio
- informazione sui servizi e aiuto disbrigo pratiche
- azioni educative volte all'interiorizzazione delle regole sociali e delle norme di comportamento idonee al vivere comunitario

### **Intervento di sviluppo dell'autonomia personale/sociale**

- attività di recupero funzionale individuale,
- supporto delle autonomie
- azioni volte all'orientamento spazio-temporale,
- stimolazione delle abilità nella cura di sé, dei propri materiali e dei propri spazi,
- esperienze guidate di utilizzo e gestione del denaro,

- esperienze di mobilità nel territorio urbano utilizzando mezzi di trasporto pubblici
- supporto didattico, volto all'individuazione di un metodo organizzativo e di studio/lavoro
- stimolazione delle potenzialità individuali e delle capacità di relazione

### **Monitoraggio delle situazioni a rischio**

**Educazione socio-sanitaria, sulle tecniche di accadimento della persona in condizioni di autonomia compromessa, all'interessato, ai suoi familiari e ad altro personale che si occupa della cura a domicilio**

### **Prestazioni di manicure/pedicure a domicilio**

## **SERVIZI SUPPLEMENTARI**

La Cooperativa, nella sua esperienza maturata negli anni, offre ulteriori servizi specializzati:

- Supporto e formazione ai principali caregivers della persona assistita.
- Supporto e formazione a domicilio alle assistenti familiari sulle principali tecniche assistenziali e sulla comunicazione efficace con le persone assistite.
- Supporto e formazione a domicilio per chi assiste persone affette da problemi di demenza e di morbo di Alzheimer.
- Supporto e formazione a domicilio per chi assiste persone affette da problemi di sofferenza mentale.
- Gestione a domicilio di progetti sollievo e/o respiro per famiglie che assistono persone affette da problemi di demenza e di morbo di Alzheimer.
- Gestione a domicilio di progetti sollievo e/o respiro per famiglie che assistono persone affette da problemi di sofferenza mentale.
- Sostegno alla genitorialità, rivolto a nuclei familiari con minori problematici, mirato da un lato a facilitare la presa di consapevolezza dei bisogni del minore e delle responsabilità genitoriali e dall'altro all'individuazione condivisa di possibili percorsi utili a potenziare le risorse della famiglia stessa.

## **COORDINAMENTO**

Per quanto riguarda la responsabilità del servizio negli aspetti gestionali ed organizzativi il riferimento è il Coordinatore tecnico organizzativo al quale compete:

**AMBITO URBANO 6.5**

- svolgere un ruolo di raccordo con le famiglie ed i Servizi pubblici di riferimento;
- gestire, coordinare e supportare il personale impiegato nello svolgimento del servizio, attivandosi tempestivamente in situazioni di emergenza;
- supervisionare i progetti personalizzati, elaborati dagli operatori nel raccordo sistematico con il case manager;
- supportare e monitorare la gestione amministrativa dei servizi;
- monitorare e verificare l'andamento dei servizi erogati.

## ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge prevalentemente all'interno della fascia oraria che va dalle 07.00 del mattino alle 19.00 del pomeriggio. Da lunedì a sabato.

Possono essere previsti interventi festivi dalle ore 8.00 alle ore 24.00, oppure serali e notturni dalle ore 19.00 alle ore 24.00.

## MODALITA' DI ACCESSO

Per accedere ai servizi il cittadino utente deve formulare un'apposita domanda di accesso indirizzata all'Ente Gestore dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, che sarà oggetto di valutazione in relazione alle risorse disponibili.

Le domande devono essere presentate dai cittadini presso le sedi del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, ubicate nel Comune di residenza.

L'Ente Gestore assegna il *Buono di Servizio ai cittadini/utenti* e viene sottoscritto dall'utente il Contratto Offerta Servizi presso il Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5. Il *Buono di Servizio* è un titolo che riconosce al cittadino utente l'esigibilità degli interventi e delle prestazioni autorizzandone, nel limite delle risorse disponibili, la fruizione.

I cittadini utenti interessati a fruire degli interventi e delle prestazioni presso la Cooperativa possono contattare telefonicamente il Coordinatore tecnico organizzativo al fine di concordare un appuntamento presso la sede centrale di Pordenone. Questo incontro sarà funzionale ad una prima conoscenza dell'utente, della famiglia e dei bisogni rilevati nonché al recepimento del *Buono di servizio*.

Entro 7 giorni dalla richiesta il Coordinatore tecnico organizzativo identificherà l'assistente/educatore, provvederà inoltre ad organizzare un incontro di raccordo con il Servizio specialistico di riferimento ed un incontro di conoscenza tra l'operatore, l'utente e la famiglia.

## **LEGGE 81/2008 SULLA SICUREZZA DEL LAVORO**

La Cooperativa Itaca, nell'erogazione del servizio, deve tenere conto del rispetto della legge relativa alla sicurezza sul posto di lavoro. Visto che il servizio può essere svolto a domicilio del cliente, è prevista la collaborazione con lo stesso a garanzia della salute, sia per il cliente /utente, che per l'operatore.

## **RAPPORTO CON I FAMILIARI**

I familiari rappresentano le persone che in primis si prendono cura della persona in stato di bisogno.

Vengono coinvolti in vari modi nella gestione del proprio familiare.

È richiesta la loro collaborazione:

- nella compilazione della scheda utente
- per i minori nel passaggio di informazioni/notizie utili relative all'utente ),
- nella stesura del progetto individualizzato (PAI/PEI)
- nella compilazione del questionario di soddisfazione del cliente-utente.

Vengono aggiornati sull'andamento e sulle variazioni del progetto attraverso colloqui programmati o comunicazioni tramite gli operatori del servizio.

## **DOVERI DELLA COOPERATIVA**

La Cooperativa Itaca, in quanto erogatrice dei servizi ha il dovere di:

- svolgere il servizio tramite operatori professionalmente preparati
- far rispettare i diritti civili e di cittadinanza delle persone assistite
- far rispettare la privacy
- erogare un servizio improntato alla qualità tecnica e relazionale
- seguire la mission, la politica e le procedure di qualità previste dalla certificazione UNI ENI ISO 9001
- Rispettare il contratto in essere

## **SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»**

È fondamentale, per garantire un servizio di qualità, conoscere l'opinione sullo stesso e sulla qualità degli interventi professionali da parte del cliente/utente

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito il servizio «ascolto del cliente», che si esplica attraverso incontri fra utenti e/o familiari e il coordinatore del servizio.

E' possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati compilando il modulo "suggerimenti/ reclami" messo a disposizione tramite gli operatori del servizio o effettuare le segnalazioni direttamente alla direzione della Cooperativa.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del cliente.