



Coop.soc. IRIS

Carta dei Servizi



Invecchiare è un privilegio e una meta della società. E' anche una sfida, che ha un impatto su tutti gli aspetti della società del XXI secolo."

Indice:

• Cosa è la Carta dei servizi.....	3
• La Cooperativa Sociale Iris:	
- Chi siamo.....	5
- Dove siamo.....	5
- Cosa Facciamo.....	6
- Come Lavoriamo.....	6
- Le finalità.....	7
- La filosofia del servizio domiciliare.....	8
- Organigramma e Risorse Umane.....	10
- Rapporti con il territorio.....	10
• I Principi.....	12
• Servizi offerti:	
1. Assistenza domiciliare privata.....	13
2. Assistenza ospedaliera privata.....	16
3. Assistenza infermieristica privata.....	18
•Diritti dei cittadini e doveri degli operatori.....	21
•I reclami.....	23
•La valutazione del servizio.....	25

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI:

La Cooperativa Sociale IRIS ha elaborato questa prima edizione della "Carta dei Servizi", relativa al Servizio di Assistenza Domiciliare, per rendere noti i propri impegni nei confronti dei cittadini del territorio di Palermo, per una risposta sempre più efficace ai loro bisogni di salute e di benessere improntata alla domiciliarità.

Si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.

L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino - cliente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati. Ciò fa sì che la carta assuma le caratteristiche di un vero e proprio PATTO SOCIALE tra la Cooperativa e i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso in cui non vengano rispettati gli impegni presi.

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni) alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti favorendo l'uguaglianza degli utenti, il diritto di scelta degli utenti e il principio di continuità del servizio.

Con la direttiva vengono introdotti i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini: a tal proposito un ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.

Per questo l'obiettivo della "Carta" è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità, intesi come livello di servizio assicurato, e il proprio impegno a rispettarli, migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

Le informazioni contenute nella “Carta” permettono ai cittadini di conoscere meglio la Cooperativa Sociale IRIS, la sua Cooperativa di Servizi e capire dove e con quali modalità poter accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare.

Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per il miglioramento del servizio.

Rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori della Cooperativa in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

Consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità, ci auguriamo che la collaborazione tra Cittadini, la Cooperativa e gli Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

La presente carta di servizi della “IRIS Coop. Soc.”, con sede legale in via Giuseppe Pitrè, 164/a 90135 Palermo, è stata adottata con il consenso dell'Amministratore Unico.

La Cooperativa IRIS

Chi siamo:

La Cooperativa Sociale IRIS è nata nel 2003, con lo scopo di perseguire, in adesione al dettato della Legge 381/91, l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari assistenziali ed educativi, e di creare e salvaguardare l'occupazione.

Da sempre promuove attività e servizi sul territorio di Palermo nel rispetto di un lavoro di costante collaborazione con le "realità locali".

Per rispondere nel modo più adeguato possibile alle richieste di assistenza domiciliare ed ospedaliera la Cooperativa si avvale dell'apporto delle seguenti professionalità:

- assistente sociale; assistenti domiciliari, OSA (operatori socio assistenziale), OSS (operatore socio sanitario) e infermieri professionali.

La Cooperativa si avvale inoltre di volontari in servizio civile per ampliare la gamma dei servizi offerti .

Dove siamo:

Cooperativa Assistenza Domiciliare
Via Giuseppe Pitrè, 164/a 90135 PALERMO

Telefono e fax: 0917026528

Orari Ufficio

Dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30

Di cosa ci occupiamo:

La Cooperativa IRIS opera nei settori **socio - assistenziale e sanitario** mediante servizi propri, privati e pubblici.

Nel settore **socio - assistenziale** cura la gestione di:

- assistenza domiciliare agli anziani 24 ore su 24;
- Assistenza ospedaliera e in strutture protette per anziani;
- Servizi di accompagnamento e disbrigo pratiche;
- Prestazioni infermieristiche.

Come lavoriamo:

Lo stile di lavoro della Cooperativa IRIS può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

Integrazione

Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di segregazione (ad esempio superamento degli ospedali psichiatrici, istituti per minori o disabili, ecc.) e di emarginazione sociale (inserimenti sociali e lavorativi delle persone svantaggiate).

Tra i risultati ottenuti possiamo vantare una consistente rete di risorse e di servizi attivi sul territorio.

Progettualità

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.

Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.

La nostra azione si manifesta con il coinvolgimento del cliente, al fine di favorire una piena e consapevole partecipazione nell'individuazione della soluzione.

In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

Servizi alla persona:

Da sempre ci siamo posti come Cooperativa sociale per servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.

Le finalità della Cooperativa:

La coop. svolge la propria attività proponendosi di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico. Per il raggiungimento di tale finalità lo statuto della cooperativa ha come oggetto le seguenti attività:

- a) fornire servizi diurni e notturni di assistenza integrativa e/o sostitutiva a quella familiare a domicilio, presso ospedali, presidi sanitari, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, ecc., ad anziani, ammalati, disabili ed ai degenti avvalendosi anche delle prestazioni autonome di collaboratori non soci;
- b) coordinare e gestire servizi socio-assistenziali generici e qualificati, servizi sanitari, infermieristici, prestazioni specialistiche, sia in proprio che in convenzione con Enti pubblici e privati nonché con organizzazioni di servizi;
- c) gestire servizi socio-educativi-assistenziali a tutela della persona, rivolti a ragazzi, giovani, studenti, ecc. per conto di Enti Pubblici e Privati nonché con organizzazioni di servizi;
- d) favorire la formazione professionale dei propri soci tramite appositi corsi utili ad elevare il livello delle prestazioni che i soci svolgono presso terzi;
- e) adoperarsi affinché ciascun socio possa effettuare le proprie prestazioni professionali nel rispetto delle proprie capacità e della sua dichiarata disponibilità;

- f) favorire un rafforzamento del livello di autonomia dell'utente nel suo contesto di vita e nel rispetto della sua autodeterminazione;
- g) effettuare qualsiasi altra attività avente obiettivi affini o complementari atti al degli scopi sociali, utilizzando ove la legge lo consente, contratti di collaborazione autonoma occasionale e coordinata e continuativa anche ai non soci.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso convenzioni con Enti Locali, con Enti Pubblici, Parapubblici, morali, di volontariato e privati. Si propone in generale di operare nell'ambito dei servizi di utilità collettiva e di rilevante solidarietà sociale, dell'assistenza agli anziani e ai soggetti portatori di handicap fisici, psichici, sensoriali e dei relativi operatori e di tutte quelle categorie di persone svantaggiate.

La filosofia del servizio domiciliare:

Gli obiettivi che il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone nei confronti dei cittadini, si ispira ai principi e alla cultura della **domiciliarità**, espressa nei seguenti modi:

domiciliarità come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa.

domiciliarità come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.

domiciliarità come concetto che recupera la considerazione globale della salute.

In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

l'insieme degli interventi al domicilio di persone sole o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti, anche temporaneamente, i bisogni personali, domestici, culturali e sociali. La soddisfazione di questi bisogni garantisce la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente sociale e relazionale;

un servizio che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa per prevenire e comunque ritardare l'inserimento in istituti quali, ad esempio, case di riposo;

uno strumento per perseguire l'ottimale utilizzo di risorse personali, della rete degli amici, dei parenti, del volontariato presente sul territorio;

un'area di massima integrazione tra vari settori in particolare socio assistenziale e sanitario;

un intervento per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

Per gli anziani:

aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, attivare le sue risorse residue, evitare il ricovero in istituto con il mantenimento del massimo di autonomia possibile.

Per i disabili:

In questo caso si deve tenere conto di due categorie di bisogni:

bisogni della famiglia:

- a) aiuto e supporto nell'impegno quotidiano
- b) aiuto nell'accettazione di autonomia del disabile

bisogni della persona disabile:

- a) sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze
- b) aiuto nell'acquisizione di autonomie personali.

Per i disabili fisici:

- A) aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
- B) aiutare nell'accettare la propria condizione invalidante
- C) fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.

Per i malati terminali:

- a) fornire sostegno psicologico e pratico alla famiglia nella relazione con il malato terminale, in particolare, nei momenti di maggiore difficoltà.

Organigramma e Risorse Umane:

- Assistenti domiciliari, OSA, OSS: sono operatori in possesso dell'attestato regionale, post-diploma di scuola dell'obbligo, conseguito a seguito del superamento di un esame al termine di un corso di 900 ore. Operano al domicilio dei cittadini o in strutture ospedaliere. Si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo della casa, dello svolgimento di pratiche amministrative, della spesa ecc.

Rapporti con il territorio:

Il lavoro con il territorio che la nostra Cooperativa svolge si ispira all'idea che questo è:

- Ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni.
- Scenario di oggettività collettiva che può esprimersi sotto forma di "rete" sociale.
- Sede dei servizi istituzionali, che richiede e nel contempo produce informazione, presa di coscienza, condivisione nell'osservazione dei problemi.

«Il territorio è un sistema spaziale e sociale di dimensioni relativamente ridotte, che consente alla maggior parte dei suoi membri di avere una conoscenza ed una esperienza personale diretta delle attività, degli orientamenti, della posizione sociale, dei connotati degli altri membri, nel quale la convivenza entro uno spazio limitato, la particolare cultura e sub-cultura che si sviluppa, gli interessi che in esso e per esso nascono, producono una forma peculiare di solidarietà e di identità soggettiva, tali da legare affettivamente le persone a quel territorio e a quelle popolazioni più che ad ogni altro». (Gallino, 1978)

«La rete è un insieme di persone che interagiscono in modo autonomo e libero. Più persone che hanno relazioni, legami o che perseguono un fine comune costituiscono una rete sociale». (Folgheraiter, 1998)

Sviluppare il rapporto con il territorio significa approfondirne la conoscenza, valorizzare le sue potenzialità, partendo dai problemi che maggiormente lo caratterizzano.

Questo si realizza anche attraverso la collaborazione con le associazioni di volontari, le aggregazioni spontanee di cittadini e in sinergia con altre Istituzioni del Terzo Settore che operano nel territorio.

Per la nostra Cooperativa lavorare in rete significa coinvolgere e valorizzare le risorse umane presenti nel territorio con l'obiettivo di fornire servizi sempre più adeguati alle necessità del singolo.

I PRINCIPI:

I servizi realizzati dalla cooperativa, le scelte organizzative, le attività degli operatori e i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali :

- **Eguaglianza:** in base all'art. 3 della Cost. le prestazioni e servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinione politica e razza. L'attenzione deve essere posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali; offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "su misura" del Cittadino-Cliente.
- **Imparzialità:** il comportamento nei confronti dei cittadini che si rivolgono ai servizi deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni;
- **Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;
- **Partecipazione:** garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.
- **Riservatezza:** Nell'ambito delle nostre cooperative intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.
- **Efficienza, efficacia ed economicità:** l'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni e il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando sprechi.

Servizi offerti:

1. Assistenza domiciliare:

Cosa è:

consiste nell'offerta di servizi di aiuto alla persona ed alle famiglie per anziani e disabili in condizioni di autonomia ridotta o compromessa ai quali vengono fornite prestazioni di cura della persona e dell'abitazione finalizzate al sostegno nella gestione delle incombenze quotidiane.

Finalità del servizio:

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre. Inoltre l'organizzazione del servizio promuove la continuità assistenziale grazie ad un rapporto fiduciario che si instaura fra utente e operatori, evitando frequenti rotazioni di personale.

Gli obiettivi generali:

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività del Servizio Domiciliare sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Servizi offerti:

.Garantire:

- **la soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia;
- **la professionalità degli operatori;**
- **la qualità** richiesta nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio;
- **la continuità** del servizio;
- **la presenza** sul territorio;
- **la relazione** con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.

Sviluppare:

una **cultura di domiciliarità** che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta l'abitazione come uno spazio sociale **vivo** e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.

Favorire:

il **coinvolgimento dei soggetti** in relazione con la persona domiciliata e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.

Individuare:

un piano di **formazione** e di **aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

A chi si rivolge:

ad anziani e disabili con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali difficili.

Le prestazioni consistono in:

1. Assistenza diretta alla persona.
2. Aiuto nell'igiene della persona per favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima della persona;
3. Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno.
4. contatti con i medici e accompagnamento ai presidi sanitari.

5. offrire consulenza alla persona e ai familiari;
6. mobilitazione: gli operatori affiancano il Fisioterapista con attività di mobilitazione degli arti colpiti da patologia al fine di mantenerne o recuperare la funzionalità;
7. cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto quando la persona non è in grado di procurarsi autonomamente;
8. Aiuto domestico.: lavaggio e stiratura biancheria personale e della casa .
9. Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche.

Come si richiede:

può essere richiesta presso la sede della direzione e del coordinamento dell'assistenza domiciliare, sita in via Giuseppe Pitre 164/a a Palermo, presentandosi direttamente o tramite familiari nei giorni di ricevimento o tramite contatto telefonico .I tempi dell'intervento vengono concordati con il Cittadino.

Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere feriale, festivo, diurno e/o notturno e viene attivato entro due giorni.

Inoltre il servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.

2. Assistenza ospedaliera:

Cosa è:

Consiste in interventi professionali di sostegno personale in situazioni di ricovero temporaneo in presidi sanitari o assistenziali.

Finalità del servizio:

Il Servizio ha la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre. A tal proposito l'organizzazione del servizio avviene promuovendo la **continuità assistenziale** grazie ad un rapporto fiduciario che si instaura fra utente e operatori, evitando frequenti rotazioni di personale.

Gli obiettivi generali:

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività dell'Assistenza Ospedaliera sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

Garantire:

- **la soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia;
- **la professionalità degli operatori;**
- **la qualità** richiesta nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio;

- **la continuità** del servizio;
- **la presenza** sul territorio;
- **la relazione** con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.

Individuare:

un piano di **formazione** e di **aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

A chi si rivolge:

ad anziani e disabili con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali difficili.

Le prestazioni consistono in:

1. **Assistenza per ricovero:** assistenza diurna e/o notturna in caso di degenza in ospedale, casa di cura, centri di riabilitazione, residenze per anziani, ecc.

Come si richiede:

può essere richiesta presso la sede della direzione e del coordinamento dell'assistenza domiciliare, sita in via Giuseppe Pitre 164/a a Palermo, presentandosi direttamente o tramite familiari nei giorni di ricevimento o tramite contatto telefonico. I tempi dell'intervento vengono concordati con il Cittadino.

Il servizio di Assistenza Ospedaliera può essere feriale, festivo, diurno e/o notturno e viene attivato entro due giorni.

Inoltre il servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.

Servizi offerti:

3. Assistenza infermieristica:

Cosa è:

Consiste in prestazioni infermieristiche erogate da personale esperto nel settore specifico.

Finalità del servizio:

Il Servizio ha la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti.

Gli obiettivi generali:

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività dell'Assistenza Infermieristica sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

Garantire:

- **la soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia;
- **la professionalità degli operatori;**
- **la qualità** richiesta nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio;
- **la continuità** del servizio;
- **la presenza** sul territorio;
- **la relazione** con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa

Individuare:

un piano di **formazione** e di **aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

A chi si rivolge:

A tutti quegli utenti soggetti a patologie che richiedono interventi infermieristici.

Le prestazioni consistono in:

1. **iniezioni;**
2. **Somministrazione di sondino naso gastrico;**
3. **Somministrazione di catetere;**
4. **Somministrazione di flebo;**
5. **Cura di piaghe da decubito;**
6. **Somministrazione di clistere;**
7. **Fecaloma;**

Come si richiede:

può essere richiesta presso la sede della direzione e del coordinamento dell'assistenza domiciliare, sita in via Giuseppe Pitrè 164/a a Palermo, presentandosi direttamente o tramite familiari nei giorni di ricevimento o tramite contatto telefonico. I tempi dell'intervento vengono concordati con il Cittadino.

Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere feriale, festivo, diurno e/o notturno e viene attivato entro due giorni.

Inoltre il servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.

Sulla base delle necessità verrà definito un programma di assistenza personalizzato e il costo delle prestazioni farà riferimento alle tabelle tariffarie e contrattuali degli operatori.

Quanto dura:

le prestazioni di assistenza domiciliare vengono erogate per la durata del contratto privato stipulato con la cooperativa;

Orari di servizio:

il servizio viene svolto dal lunedì alla domenica (festivi compresi) ventiquattro ore al giorno, secondo le richieste degli utenti.

SEDE DELLA COOPERATIVA:

Cooperativa Sociale

IRIS

via G. Pitrè, 164/a 90135 Palermo

Telefono/fax 091/7026528

e-mail: iriscooperativa@libero.it

Url: www.irispalermo.com

La Cooperativa si impegna ad effettuare il trattamento dei dati e a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi del D.L. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.

Diritti dei cittadini e doveri degli operatori.

La Cooperativa IRIS a.r.l. ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini clienti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti, nonché degli operatori.

A) Diritti della persona interessata e dei Familiari:

- rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi;
- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.;
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza;
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e sulle modalità di partecipazione al costo del Servizio;
- collaborare ed essere corresponsabili sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- Il cittadino - cliente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Al cittadino deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni;
- Il cittadino - cliente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il Cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli Operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi;

- il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- Il Cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla cooperativa Iris e a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.

B) Doveri della persona interessata e dei Familiari:

- Il cliente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- Il cliente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- I clienti sono tenuti al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti dalla Cooperativa.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.;
- Il Cliente ed i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di eventuali ausili, apparecchiature, materiali necessari all'erogazione del servizio affidati o concessi in comodato d'uso gratuito, di proprietà della cooperativa Iris.
- Il Cliente pagante in proprio ha il dovere di pagare le prestazioni erogate entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura

I reclami.

La Cooperativa IRIS intende garantire la tutela dei cittadini - clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la cooperativa si pone come obiettivo quello della **risoluzione dei problemi** al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

La Cooperativa Iris attraverso la figura del Responsabile, è la struttura che interagisce direttamente con il cittadino - cliente.

Svolge le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e la valutazione delle segnalazioni presentate dai cittadini - clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

Modalità di presentazione del reclamo:

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori della Cooperativa;
- comunicazione telefonica o via fax alla Cooperativa;
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso gli uffici della Cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa IRIS.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

Risarcimenti:

- Tutti gli operatori della cooperativa IRIS sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.
- Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa fornitrice, il Cliente ha il diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del Servizio.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Standard di qualità:

Linee guida

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- **Informazione**
- **Risorse Umane**
- **Qualità**

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e

costante trasformazione culturale.

Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica e la piena collaborazione.

In particolare la cooperativa adotterà **strumenti specifici di valutazione** (questionari di customer satisfaction, questionari di job satisfaction, interviste, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei **cittadini** che usufruiscono dei servizi, il grado di soddisfazione lavorativa da parte degli **operatori** impegnati nel servizio domiciliare, la reale presenza e il radicamento sul **territorio** in cui il servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

Obiettivi per la qualità:

Nella tabella che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare e verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

STANDARD DI QUALITA':

AREA INFORMAZIONE

STANDARD	OBIETTIVO espresso in percentuale garantita	INDICATORE	STRUMENTO/ MODALITA' DI RILE- VAZIONE
Il Servizio di Assistenza Domiciliare dispone di un'Agenzia dotata di segnaletica atta a facilitarne il raggiungimento	100% a dicembre 2009	Sede con segnaletica	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
I locali dell'Agenzia IRIS sono adeguati in materia di eliminazione delle barriere architettoniche	100%	Assenza di barriere architettoniche	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
L'Agenzia "IRIS" è aperta al pubblico dalle 9 alle 13 e dalle 16,30 alle 19,30 dal lunedì al venerdì su appuntamento	100%	Numero di ore settimanali dedicate al pubblico/numero totale di ore settimanali di apertura dell'Agenzia	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
Al momento del primo contatto in Agenzia viene consegnato al cliente il materiale informativo sull'attività dell'Agenzia	100%	Numero dei clienti che ricevono il materiale informativo/numero totale dei contatti avuti con l'Agenzia	Dichiarazione da parte della Consulente d'Agenzia
L'Agenzia dispone di n. 2 linee di accesso telefonico, un n.2 linee cellulari e di un indirizzo di posta elettronica riservato al Servizio Domiciliare	100%	n. linee di accesso telefonico, e - mail	Apparecchiature telefoniche ed informatiche
L'Agenzia dispone di un ufficio dedicato al pubblico con uno spazio riservato ai colloqui	100%	presenza di uno spazio riservato ai colloqui presso l'ufficio dedicato al pubblico	Pianificazione a cura della Direzione della Cooperativa
L'Agenzia dispone di un Ufficio Relazioni con il Pubblico aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 16,30 alle 19,30.	100%	Numero dei reclami ricevuti in orario di apertura dell'Ufficio	Analisi dei reclami

STANDARD	OBIETTIVO espresso in percentuale garantita	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
L'Agenzia "Iris" ha adottato una procedura per la presentazione e la gestione dei reclami (riguardanti il Servizio di Assistenza Domiciliare) e dei suggerimenti da parte dei clienti	100%	Presenza presso gli uffici dell'Agenzia del materiale esplicativo per il cliente	Dichiarazione del Responsabile dell'Agenzia
L'Agenzia "Iris" (sulla base di quanto definito nella procedura di presentazione dei reclami), risponde per iscritto entro 10 giorni dal ricevimento dei reclami presentati dal cliente	100%	Numero di reclami a cui l'Agenzia risponde entro 10 giorni dal ricevimento/numero totale dei reclami ricevuti	Analisi dell'elenco dei reclami
Il contratto per l'avvio del servizio consegnato al cliente contiene tutti gli elementi essenziali predefiniti ed è scritto in modo chiaro e comprensibile	100%	Numero dei contratti stipulati, sottoscritti e consegnati al cliente prima dell'avvio del servizio	Responsabile Servizio Assistenza Domiciliare
L'Agenzia IRIS distribuisce la Carta dei Servizi a tutti i medici di base, specialistici e a tutte le farmacie presenti sul territorio di PALERMO		Numero di medici e farmacie a cui viene consegnata la Carta dei Servizi/numero totale di medici e farmacie presenti a PALERMO	Dichiarazione del Responsabile dell'Agenzia
Fornitura di comunicazioni scritte o on-line in ordine a richieste ricevute.		Puntuale invio e risposta alle comunicazioni ricevute.	Responsabile Servizio Assistenza Domiciliare
Sistemi di raccolta, elaborazione e fornitura di informazioni		Sistematica raccolta di informazioni sui bisogni espressi dagli utenti e sull'adeguatezza dei servizi/compilazione schede di "primo ascolto"	Responsabile Servizio Assistenza Domiciliare

AREA RISORSE UMANE

STANDARD	OBIETTIVO espresso in percentuale garantita	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
L'Agenzia dispone di una risorsa umana, denominata "Consulente di Agenzia", specializzata nel primo contatto con il pubblico, presente dal lunedì al venerdì	100%	Numero di giorni di presenza della Consulente d'Agenzia/ numero totali di aperture dell'Agenzia al pubblico	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Tutte le prestazioni del Servizio Domiciliare sono fornite da personale qualificato	100%	numero di operatori qualificati/ numero totale di operatori impiegati nel servizio domiciliare	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Il personale impiegato nel Servizio Domiciliare possiede un'esperienza professionale superiore a 1 anno	50%	numero degli operatori con oltre 1 anno di esperienza/ numero totale degli operatori impiegati	Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare
Il personale impiegato a domicilio è fornito di camice bianco e di cartellino identificativo	100%	numero degli operatori provvisti di camice e cartellino/ numero totale degli operatori impiegati	Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare
Gli operatori impiegati nel Servizio Domiciliare partecipano agli incontri di programmazione e organizzazione del servizio	100%	numero totale di ore annue di programmazione e organizzazione/ numero totale degli operatori impiegati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
La Cooperativa IL MARGINE rileva tramite questionari il grado di soddisfazione degli operatori del Servizio Domiciliare (organizzazione del lavoro, turnazioni, qualità del servizio ecc.)	100%	numero totale di ore annue impiegate per la valutazione partecipata/ numero totale degli operatori impiegati	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa
Previsione di aumento del personale annuo di 5 unità con contratto a progetto	100%	Adeguatezza numero di operatori addetti ai servizi con riferimento alle richieste.	Pianificazione e progettazione a cura della Direzione della Cooperativa

SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio diASISTENZA SOCIOASISTENZIALE DOMICILIARE A SUPPORTO PER
SOGGETTI FRAGILI ANZIANI E INABILI

.....
L'Ente da accreditare_

presenta il seguente progetto

riportante prestazioni migliorative ed aggiuntive a quelle previste dal presente avviso, senza alcun onere aggiuntivo da parte del Comune di Corleone, capofila del Distretto socio sanitario D40. Il concorrente dovrà indicare in forma chiara e sintetica le prestazioni a carattere accessorio che intende offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher. Le prestazioni dovranno essere rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia con indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato.

OLTRE AL SERVIZIO COME IL BANDO DA CONVEZIONE PER
L'ACCREDITAMENTO, LA COOP SOC I.R.I.S OFFRE IL SERVIZIO DI ASCOLTO CON
UN EDUCATORE, RIVOLTO A VANTAGGIO DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE PER
SOSTENERLE E SUPPORTARLE NELLE DIFFICOLTA' GIORNALIERE. LA COOP SOC
I.R.I.S OFFRE IL SERVIZIO DISBRIGO PRATICHE E COMMISIONI

Il Legale Rappresentante

Angelo Gabriele Simelli