



PEGASO

ASSOCIAZIONE ONLUS

Carta dei servizi

**Sede legale
Via RAGUSA N°51
90034 Corleone**

INDICE

Premessa _____pg.2

Presentazione dell'Associazione _____pg.3

Come raggiungerci _____pg.4

L'Organigramma _____pg.5

Principi Ispiratori _____pg.6

Diritti dell'Utente _____pg.7

Doveri dell'Utente _____pg.8

Area Anziani: Assistenza Domiciliare Anziani ed Integrata _____pg.9

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari: gestione reclami e rilevazione della soddisfazione degli ospiti _____pg.10

Gestione della Privacy _____pg.11

Premessa

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie.

È documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.

L'Associazione, da anni impegnata alla realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso questa carta dei servizi intende appunto contribuire alla raggiungimento di tale obiettivo. La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la associazione si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi.

Il Presidente **Iannazzo Gaetano**

COME RAGGIUNGERCI

Indirizzo Via Ragusa n°51, 90034 Corleone

Telefono 338/4347024

Cellulare 339/6485735

Email : gat74@inwind.it

Posta elettronica certificata : onlus.pegaso@pec.it

L'ORGANIGRAMMA

Organigramma e suddivisione delle aree di competenza

Amministrazione

CDA

Soci Lavoratori

Soci Volontari

Progettazione e bandi

Gestione progetti e servizi

Rapporti Esterni

Presidente dell'Associazione : Iannazzo Gaetano

Vice Presidente : Di Lorenzo Daniela

Tesoreria : Alletto Sanfilippo Gina

Coordinatore dei Servizi: Morello Nicoletta Jessica

Responsabile Amministrativo di Segreteria: Morello Nicoletta Jessica

F) L'utente ha il diritto di esprimere 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.

G) L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.

H) L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

DOVERI DELL' UTENTE

I) Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.

K) L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

AREA ANZIANI

AREA ANZIANI

“ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED ASSISTENZA INTEGRATA”

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale. Obiettivi Generali sono:

- Assicurare all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti, interventi che gli consentano di conservare la dignità nell'affrontare la vita quotidiana, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma e dunque favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto familiare e sociale;
- Supportare le potenzialità di assistenza della famiglia verso i propri cari, sostenendole ed educandole nella gestione assistenziale e nella cura, nella quotidianità e nelle situazioni di emergenza familiare;
- Promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza dunque prevenire rischi di emarginazione sociale e di condizione di isolamento dell'anziano, cofattore di processi depressivi, ed agire con piani di intervento individualizzati finalizzati al miglioramento della qualità della vita in generale;
- Sviluppare processi di supporto agli interventi dei servizi sociali, promuovendo la crescita della Cooperazione e del Volontariato, attraverso la diffusione dell'informazione circa la fruizione dei servizi e la creazione di una rete di comunicazione e scambio di informazioni e conoscenze.

PRESTAZIONI

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria)
- Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilitazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);
- Ritiro, lavaggio, riconsegna di biancheria ed indumenti;
- Disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale)
- Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi)
- Sanitarie di tipo infermieristico professionale in collegamento con il medico di base, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, , prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia, controllo della pressione arteriosa su richiesta del medico curante, ecc;
- Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e dei Programmi Assistenziale Individuale, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.

PERSONALE OPERATIVO

- Operatore Socio Sanitario
- Operatore Socio Assistenziale
- Tecnico della riabilitazione psichiatrica
- Segreteria Amministrativa

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL' UTENTE E DEI FAMILIARI

GESTIONE RECLAMI

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio.

Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

1 telefonicamente presso la segreteria dell'Associazione.

2 inviando una lettera indirizzata al Presidente.

3 compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria dell'Associazione Pegaso.

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Associazione Pegaso ONLUS, si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

GESTIONE DELLA PRIVACY DELL' UTENTE

I dati personali che affluiscono presso l'Associazione Onlus Pegaso sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi:

1 trattati in modo lecito e secondo correttezza;

2 raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;

3 esatti e, se necessario, aggiornati;

4 pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;

5 conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno dell'Associazione Onlus Pegaso, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi

connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito

"Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.

SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI/DISABILI

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.

La prestazione migliorativa che l'associazione Onlus Pegaso intende svolgere a titolo gratuito in favore delle persone anziane e con disabilità sono le seguenti:

- Usufruire del supporto del nostro call center il quale attraverso il nostro personale offrirà per tutto il periodo di assistenza, tutti i giorni h24, le informazioni dei vari servizi che il distretto socio sanitario D-40 metterà a disposizione degli stessi.
- Farsi carico di eventuale trasporto a domicilio dei vari farmaci e presidi e infine occupandosi del disbrigo pratiche (ricette mediche, acquisto alimenti, trasporto per visita cimitero o pubblici uffici).

15/09/2021

Il Legale Rappresentante

ASSOCIAZIONE ONLUS "PEGASO"

Via S. Aldisio, 173

98034 Corleone (CA)

Part. IVA 04804720821