

			
		<p style="text-align: center;"><b>Associazione Onlus Pegaso</b> Via Ragusa n.53-90034 Corleone- Partita Iva 04804720821 – tel. 3396485735 gat74@inwind.it - onlus.pegaso@pec.it</p>	

# Carta dei servizi

## INDICE

Premessa.....	pag.3
L'Associazione.....	pag.4
Come raggiungerci.....	pag.5
Organigramma.....	pag.6
Principi Ispiratori.....	pag.6
Diritti dell'Utente.....	pag. 8
Tutela e partecipazione dell'Utente e dei Familiare.....	pag 9
Servizi:	
Assistenza domiciliare Anziani.....	pag.11
Assistenza domiciliare Disabili.....	pag13
Questionario partecipativo.....	pag15

## **Premessa**

*La carta dei servizi è lo strumento che consente al cittadino di poter acquisire le informazioni utili per la fruizione dei servizi a lui dedicati; definisce e specifica quali sono le prestazioni offerte, le modalità di accesso e di fruizione, le modalità operative e anche gli strumenti di valutazione e di reclamo.*

*Al suo interno sono specificate le informazioni che servono al cittadino per conoscere i servizi offerti dall'ente gestore, le modalità operative e più in generale tutte quelle informazioni che lo possono orientare nella scelta dei servizi più adatti alle sue esigenze.*

*Al suo interno sono inoltre definiti gli elementi utili alla tutela del cittadino nella fruizione del servizio.*

*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.*

*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 al raggiungimento di tale obiettivo.*

Il Presidente  
*Iannazzo Gaetano*

## **PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE**

L'Associazione Onlus Pegaso nasce negli anni 2000, con lo scopo di offrire sui vari distretti socio sanitari diversi servizi a supporto dei cittadini che si trovano in situazioni di disagio.

Negli anni sono stati svolti vari servizi tra cui assistenza domiciliare agli anziani e ai disabili attraverso l'impiego di personale specializzato (operatori OSA e OSS) che con il loro lavoro hanno rappresentato una risorsa e un appoggio per i familiari che, sempre più spesso si ritrovano ad affrontare da soli l'assistenza e la cura dei familiari anziani o disabili.

L'associazione Pegaso è costituita da diversi soci che credono fortemente e condividono i valori dell'associazionismo, del supporto sociale.

Da anni l'Associazione opera sul territorio siciliano a servizio dei cittadini sostenendo diverse categorie svantaggiate con servizi volti all'assistenza fisica e sociale onde prevenire disagio ed esclusione.

Associazione Pegaso svolge la sua attività con massima professionalità grazie alla formazione di un team di esperti del settore.

La squadra di lavoro è costituita da diverse professionalità:

- Assistente sociale;
- Operatori socio assistenziali;
- Operatori socio sanitari;
- Amministrativi.

L'Associazione Pegaso ONLUS è iscritta all'albo regionale degli enti assistenziali della Regione Sicilia con decreto numero 1400 del 12 febbraio 2001 per la sezione inabili e al n. 1348 del 28 settembre 2000 per la sezione anziani.

## Contatti

L'Associazione Pegaso si trova a Corleone in via Ragusa, 55

Telefono: 3396485735

Mail: [gat74@inwind.it](mailto:gat74@inwind.it)

Pec: [onlus.pegao@pec.it](mailto:onlus.pegao@pec.it)

## **ORGANIGRAMMA**

Presidente: Iannazzo Gaetano

Vice Presidente: Di lorenzo Daniela

Tesoriere: Alletto Sanfilippo Gina

Assistente sociale: Rao Donatella

Responsabile Amministrativo di Segreteria: Morello Nicoletta

## PRINCIPI ISPIRATORI

L'Associazione nasce con lo scopo di fornire sostegno ed assistenza a particolari categorie di persone che, per le loro condizioni fisiche, psichiche e sociali necessitano di particolari cure ed attenzioni e di servizi di sostegno e cura.

Si è cercato, nel tempo di fungere da punto di riferimento per i soggetti fragili e le loro famiglie fornendo servizi e risorse umane specializzate.

Le modalità operative e gestionali dell'Associazione tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

**Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo 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.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.

**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 secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

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

**Partecipazione:** viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali dell'Associazione che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, 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, Associazione, 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: l'Associazione 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.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

## **DIRITTI DELL' UTENTE**

L'Associazione mira ad assicurare il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

A) Ogni utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.

B) L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dall'Associazione informazioni relative alle caratteristiche della prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato.

C) L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso.

D) L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.

E) L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.



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.

## **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.

### *STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO*

Al fine di monitorare e valutare il grado di soddisfazione dell'utente e la corretta esecuzione del servizio svolto sono stati predisposti degli strumenti di monitoraggio e rilevazione da utilizzare nel corso dell'attivazione dei singoli progetti.

- Colloqui iniziali con gli utenti ed i familiari al fine di rappresentare le modalità di erogazione del servizio e spiegare quali sono i compiti dell'operatore, le modalità operative e le tempistiche;
- Colloqui telefonici o visite domiciliari da parte del coordinatore del servizio al fine di verificare la corretta esecuzione del servizio ed il grado di soddisfazione dell'utente;
- Incontri periodici con gli operatori al fine di valutarne l'operato e rilevare eventuali criticità da gestire;
- Somministrazione di un questionario di gradimento

### **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 valutazioni dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.

## **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

## AREA INABILI

### “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

Segreteria Amministrativa

Assistente Sociale

ASSOCIAZIONE ONLUS PEGASO	<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>
---------------------------	----------------------------------

Gentile utente,le chiediamo di dedicare qualche minuto del suo tempo alla compilazione del seguente questionario relativo ai servizi erogati dall'Associazione ONLUS Pegaso,in particolar modo,nello svolgimento dell'attività di:(specificare quale tipologia di servizio)..... ;il questionario (che e' stato realizzato in un modo semplice e intuitivo) che le sarà sottoposto

ha lo scopo di rilevare e/o monitorare il grado di soddisfazione degli utenti/beneficiari,che accedano ai nostri servizi,al tal fine di migliorare e rendere più efficiente la qualità della risposta e/o della prestazione. I suoi suggerimenti serviranno eventualmente se ce ne fosse bisogno a fare in modo di poter individuare in modo selettivo le varie insoddisfazione del sistema delle prestazione,evidenziando ciò che secondo lei non reputa soddisfacente,in questo modo da poter migliorare e rendere più efficace la qualità dei nostri servizi della risposta e/o della prestazione.

Nel ringraziarla anticipatamente per il contributo offerto alla nostra Associazione,nell'aver partecipato al nostro questionario fornendoci i vari imput,le ricordo inoltre che i suoi dati raccolti verranno trattati in forma riservata e nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

1	Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
2	Semplicità di gestione della richiesta	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3	Affidabilità e disponibilità' del personale e livello di semplicità nell'interazione con il personale e/o servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
4	Professionalità e Competenza del personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5	Prestazione effettuata nei tempi programmati	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
6	Livello della prestazione resa rispetto alle aspettative iniziali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
7	Soddisfazione complessiva del servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1=giudizio insufficiente;4=giudizio ottimo

Qualora il servizio venga ritenuto non soddisfacente si prega di compilare il riquadro sottostante specificando alcune indicazioni da lei riscontrate che serviranno a noi per migliorare il servizio in futuro.

Suggerimenti/Commenti: