

## La Carta dei Servizi

### PROGETTO COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS

La forma è di una organizzazione *Non Lucrativa di Utilità Sociale* (ONLUS), dove l'impegno di professionisti e di collaboratori volontari si fonde nell'obiettivo più ampio di aiutare chi vive il problema della assistenza, intervenendo sui suoi aspetti tecnico/assistenziali e relazionali al fine di fornire, ove sia possibile, la giusta assistenza sociosanitaria ed educativa, di sensibilizzare l'opinione pubblica riguardo il problema dell'invecchiamento promuovendo una migliore qualità di vita della persona.

La Cooperativa Progetto nasce grazie ad una spiccata sensibilità nel voler concretizzare una forma assistenziale in favore alla qualità della vita dell'utente che manifesta sempre più, nella società odierna, il bisogno di supporti assistenziali multidisciplinari in grado di soddisfare aspettative di vita della persona, seppur in situazione di disagio.

Come dice la parola stessa, "progetto", la cooperativa si propone di lavorare con progettualità nella sfera socio-assistenziale ed educativa, al fine di personalizzare gli interventi garantendo un approccio efficace ed efficiente, nel rispetto dell'individualità della persona.

Come tutti i sistemi, attraverso i quali le persone organizzano la loro vita, i modi di definire le priorità, i valori e gli obiettivi riconosciuti nello stile di vita quotidiano, tendono nel tempo a modificarsi, così anche la cooperativa ha sviluppato dei cambiamenti che andassero a pari passo con le esigenze assistenziali del momento, migliorando ed evolvendo di volta in volta l'approccio e la metodologia assistenziale ed educativa.

#### ELEMENTI BASE

La cooperativa opera nel percorso di progettualità dell'assistenza con degli elementi base da cui partire e sviluppare un buon approccio assistenziale-educativo con la persona nonché un grado collaborativo tra i membri dell'equipe che operano nel raggiungere obiettivi assistenziali comuni:

- L'idoneità degli operatori in relazione ai bisogni della persona
- Dotazione di competenze di genere alla professionalità
- Riconoscimento dei diritti e doveri dell'operatore riferiti al termine quantitativo e qualitativo della metodologia di lavoro
- Valorizzazione dell'aspetto educativo dell'assistenza e trasmissione dei significati
- Valorizzazione della comunicazione e del linguaggio.

#### PREMESSA

La Carta dei Servizi stabilisce gli impegni della cooperativa nei confronti dei suoi utenti in merito alla fornitura dei propri servizi assistenziali-educativi di base.

La Carta fornisce tutte le informazioni utili per permettere agli utenti di poter fare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami.

Inoltre la Carta fornisce tutti gli standards dei Servizi in merito alla continuità di assistenza erogata, la relativa regolarità e la tempestività di sostituzione dell'operatore al fine di garantire il suo ripristino in caso di disservizio, che sono da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

La Cooperativa Progetto si impegna ad erogare i propri Servizi in maniera regolare, al fine di soddisfare i bisogni dell'utenza, migliorando sempre più il livello di qualità del servizio erogato in termine di efficacia ed efficienza.

## STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento permette agli utenti interessati al Servizio Socio-Assistenziale ed Educativo di avere chiare, semplici e pratiche informazioni riguardanti i servizi e la tipologia degli interventi assistenziali-educativi che la cooperativa eroga attraverso operatori qualificati.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

I Servizi erogati sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni degli utenti.

L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di chiarezza, d'eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

#### EGUAGLIANZA

I Servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

#### IMPARZIALITA'

Nei comportamenti verso gli utenti la Cooperativa Progetto si impegna a rispettare i principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

#### CONTINUITA'

La Cooperativa Progetto si impegna ad erogare i propri Servizi Socio-Assistenziali-Educativi in modo regolare in relazione alle programmazioni di intervento sia per quanto concerne l'Assistenza Domiciliare, sia nelle Strutture sanitarie residenziali e semi-residenziali ove gli operatori svolgono il proprio servizio lavorativo.

#### PARTECIPAZIONE

La Cooperativa Progetto permette a colui che usufruisce del Servizio Assistenziale ed Educativo la massima trasparenza dei servizi erogati, per quanto concerne modo, tempo e tipologia di intervento garantendo così la partecipazione alle varie prestazioni.

Tutto ciò permetterà all'utente di poter essere informato in modo esauriente riguardo la fruibilità del Servizio, di verificare con gli operatori ed i coordinatori l'efficacia del Servizio erogato e soprattutto di collaborare con gli operatori per migliorare il Servizio, orientato sempre più a fornire una qualità di vita migliore dei propri utenti.

#### EFFICIENZA ed EFFICACIA

La Cooperativa Progetto si impegna altresì nel continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando strumenti operativi che rispecchino le competenze e la professionalità del personale della cooperativa.

## I NOSTRI SERVIZI

- Assistenza domiciliare privata e presso Comuni
- Assistenza di tipo socio/assistenziale presso Case di Riposo
- Assistenza presso Centri Diurni semi-residenziali
- Servizio Socio - Educativo e di Animazione
- Consulenza Infermieristica
- Consulenza Fisioterapica

## IL PERSONALE DELLA COOPERATIVA PROGETTO CHE OPERA NEI SERVIZI

- ASA
- OSS
- Educatore/Animatore
- Coordinatrice
- Infermiera Professionale
- Fisioterapista

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

### ATTIVITA' DELLE OPERATRICI ASA CHE EROGANO SERVIZIO A DOMICILIO:

- Mantenimento del confort degli ambienti di vita e di cura secondo protocolli definiti e secondo le richieste dell'utente
- Adozione di comportamenti corretti per la prevenzione delle infezioni
- Cura, riordino e pulizia degli ambienti attraverso l'uso di strumenti, prodotti e metodi secondo le procedure concordate
- Predisposizione e suggerimento di interventi di adattamento dell'ambiente alle esigenze dell'assistito, col fine di favorire l'autonomia e garantire sicurezza
- Collaborazione nella cura e scelta di biancheria e vestiario
- Esecuzione dei trasporti/trasferimenti per gli spostamenti degli utenti impossibilitati in forma autonoma (es. effettuare visite mediche, visite specialistiche, trasporto bambini a scuola...)
- Cura ed igiene della persona ed espletamento delle funzioni fisiologiche
- Rilevazione dei bisogni, risorse e condizioni di rischio della persona assistita, della famiglia e dell'ambiente in cui vive
- Collaborazione nella rilevazione del grado di autonomia dell'utente
- Aiuto nella deambulazione, spostamenti e mobilizzazioni dell'utente
- Aiuto alla persona del mantenimento di posture corrette e posizioni terapeutiche (con ausili ed attrezzature su indicazione di operatori professionisti)
- Collaborazione con l'equipe e attuazione delle attività assistenziali volte a prevenire i problemi della sindrome da immobilizzazione
- Predisposizione dei pasti con aiuto all'assunzione
- Garanzia di sicurezza e privacy della persona..

Il lavoro dell'ASA che opera nel Servizio Domiciliare viene organizzato e controllato da una Coordinatrice che si occupa di:

- Compilazione dei calendari organizzativi/settimanali
- Formulazione dei Piani di lavoro
- Mantenimento dei contatti con le famiglie e le assistenti sociali dei Comuni
- Valutazione del processo assistenziale nonché del buon andamento del servizio erogato in termini di "qualità del sistema"
- Studio in equipe delle varie strategie assistenziali
- Partecipazione agli incontri del "P.A.I."
- Controllo e verifica dei consumi di presidi
- Controllo e verifica del corretto uso delle eventuali modulistiche in uso
- Programmazione dei Piani di lavoro
- Collaborazione con la Presidente della cooperativa per l'illustrazione delle varie situazioni
- Programmazione turistica, ferie, permessi ed eventuali tempestive sostituzioni
- Verifica degli interventi assistenziali
- Partecipazione attiva alle riunioni di gruppo con passaggio di informazioni, proposte ed eventuali modifiche del Piano di lavoro
- Controllo delle derrate con relative registrazioni, verifiche e aggiornamenti riguardo i consumi
- Colloqui e programmazione degli affiancamenti per i neoassunti
- Selezione del personale attraverso colloqui di lavoro

I destinatari del servizio domiciliare sono:

- Anziani con autonomia compromessa
- Disabili
- Famiglie disagiate bisognose del Servizio
- Situazioni "degne di nota" segnalate dall'Assistente Sociale del Comune con cui si hanno dei rapporti professionali lavorativi

Come fare richiesta del Servizio di Assistenza domiciliare

- Su chiamata diretta in sede della Cooperativa Progetto con richiesta scritta e colloquio
- Attraverso l'Assistente Sociale del Comune di appartenenza, se in collaborazione con la Cooperativa Progetto

#### STRUMENTI OPERATIVI IN USO ALL'INTERNO DELLA COOPERATIVA

Premessa:

Le linee guida sono raccomandazioni di comportamento elaborate in modo da essere di ausilio alla pratica e si presentano come una sintesi delle informazioni scientifiche disponibili.

Per gli operatori della Cooperativa le linee guida costituiscono una base per sperimentare protocolli e procedure.

La Cooperativa Progetto assicura professionalità in quanto gli operatori agiscono in base alle raccomandazioni previste dai:

1. Protocolli
2. Procedure
3. Piani di lavoro
4. Consegne
5. Documentazioni varie

La Cooperativa Progetto è un gruppo di operatori che nella realizzazione degli interventi d'aiuto e di supporto alle persone si ispira ai seguenti principi deontologici:

#### PRINCIPI

- L'operatore rispetta la persona nella sua dignità e unicità
- Tutte le persone hanno gli stessi diritti escludendo pregiudizi
- Non giudica la persona per ciò che dice o fa

#### RAPPORTI CON LA PERSONA ASSISTITA

- L'operatore valorizza l'autonomia della persona, la sua soggettività, la sua capacità di prendere decisioni, lo sostiene, stimola a usufruire delle risorse proprie evitando la dipendenza
- Informa la persona sulle sue affezioni, chiedendo il consenso per effettuare le prestazioni assistenziali
- Osserva il segreto d'ufficio

#### RAPPORTI CON COLLEGHI ED ALTRI PROFESSIONISTI

- L'operatore ha il diritto di essere informato e coinvolto, assicurando la riservatezza delle informazioni
- Nella raccolta, nella gestione e nel passaggio di dati si limita a ciò che è pertinente al progetto di aiuto

Quando ed a chi rivolgersi

PROGETTO Società Cooperativa Sociale - O.N.L.U.S.

Sede amministrativa: 25031 Capriolo (Bs)- via Fossadelli,1

Tel e Fax 030.7461062 Tel 030.7465245

e-mail: [info@cooperativaprogetto.it](mailto:info@cooperativaprogetto.it) [amministrazione@cooperativaprogetto.it](mailto:amministrazione@cooperativaprogetto.it)  
[coordinamento@cooperativaprogetto.it](mailto:coordinamento@cooperativaprogetto.it)

Si riceve da lunedì a venerdì in orario d'ufficio dalle ore 9.30 alle ore 12.30 oppure previo appuntamento telefonico nelle giornate pomeridiane da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 16.00

