



SOC COOP PRIMAVERA - IRIS
SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI SOC. COOP. PRIMAVERA IRIS

VIA V. MARCHESANO N.1 PALERMO

INDICE

1. PREMESSA
2. CHI SIAMO
3. I PRINCIPI
4. GLI OBIETTIVI
5. I NOSTRI SERVIZI
 - 5.1 LE STRUTTURE
6. LA STRUTURA ORGANIZZATIVA
 - 6.1 PERSONALE COINVOLTO
 - 6.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE
8. REQUISITI DI QUALITA'
9. CONTATTI

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie alle famiglie e ai territori in merito ai principi, alle scelte educative e professionali e al modello organizzativo adottato dalla nostra cooperativa nella gestione del servizio di assistenza.

La carta dei Servizi costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi offerti. E' uno strumento di comunicazione importante per concretizzare il principio di trasparenza. Con la Carta dei Servizi, l'Ente gestore definisce gli standard di qualità e si impegna ad attuare gli strumenti utili per il controllo e il miglioramento continuo.

2. CHI SIAMO

La Soc. Coop. Primavera Iris di cui il Presidente è Leonardo D'Angelo, opera in tutto il territorio del comune di Palermo e provincia, con lo scopo di promuovere il benessere, l'integrazione sociale e il miglioramento della qualità della vita di soggetti anziani, disabili e/o non autosufficienti, mediante l'erogazione di servizi di cura socio – sanitari e assistenziali presso il proprio domicilio e all'interno delle strutture "Comunità Alloggio per anziani" presenti all'interno del territorio di Palermo, a favore di persone in stato di bisogno sia temporaneo che permanente.

3. I PRINCIPI

Nell'erogazione del Servizi, vengono sempre garantiti i principi di:

- **Uguaglianza:** agli Utenti del Servizio è garantito il rispetto della propria personalità ed un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità, in rapporto alle priorità complessive del Servizio;
- **Imparzialità:** agli Utenti sono garantite le modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di genere, razza, classe sociale, religione o altre ideologie o orientamenti di valore;
- **Continuità:** le prestazioni possono essere interrotte solo su indicazione del Servizio Sociale del Comune di residenza o su richiesta dell'interessato. In caso di imprevedibile assenza dell'operatore incaricato all'erogazione delle prestazioni, è garantita la sostituzione, di solito, con inserimento di una persona che l'Utente e la famiglia hanno avuto preventivamente occasione di incontrare e conoscere;
- **Partecipazione:** gli Utenti partecipano alla stesura del proprio progetto assistenziale fin dalla fase iniziale, con il sostegno degli operatori e dell'Assistente Sociale del Comune. Agli Utenti è garantita la verifica delle prestazioni ricevute, e la possibilità di esprimersi sulla qualità dell'intervento;
- **Professionalità:** è garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori formati e con diverse qualifiche, in funzione delle mansioni richieste (qualifica A.S.A./O.S.S. o assistente generico);
- **Efficacia ed efficienza:** le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato monitorato da un'équipe composta da professionisti diversi; alla persona sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.

4. GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi che la Cooperativa si propone di raggiungere, avvalendosi di una rosa di operatori OSA (Operatore Socio Assistenziale), OSS (Operatore Socio Sanitario), assistente sociale, assistenti domiciliari ed operatori specializzati altamente qualificati, sono:

- **Incrementare** il benessere e la qualità della vita dell'utente, disabile e/o non autosufficiente, mediante servizi alla persona affidabili e continuativi;
- **Prevenire** e/o ritardare l'inserimento dell'utente in istituti quali, ad esempio, case di riposo, ponendo al centro degli interventi proposti la persona, la sua casa e il suo ambiente di riferimento;
- **Aumentare** significativamente l'autonomia dell'utente dal punto di vista fisico, psichico e relazionale, aiutando quindi l'utente a superare il suo stato di isolamento e ad attivare le sue risorse residue;
- **Supportare** i familiari nell'impegno quotidiano dell'assistenza all'utente, sia dal punto di vista pratico che dal punto di vista Socio – psicologico;
- **Garantire** la continuità e la regolarità del servizio;
- **Promuovere** una "cultura della domiciliarità" che, tenendo in considerazione la peculiarità dei bisogni e delle attese di ogni singola persona, reinterpreti l'abitazione come uno spazio sociale "vivo" e ricco di risorse direttamente fruibili;

- **Offrire** ai clienti la possibilità di scegliere tra una rosa di operatori qualificati coloro che meglio si adattano alle proprie esigenze;
- **Sostenere** ed agevolare l'integrazione degli utenti con il territorio a cui appartiene tramite appositi progetti;
- **Individuare** un piano di formazione e di aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di ciascun operatore, nell'ottica di una primaria attenzione ai risultati.

5. I NOSTRI SERVIZI

Gli interventi ad oggi sono diversificati in tal modo:

- **Infermieristico:** cura delle lesioni cutanee (da pressione, vascolari o di altra natura); gestione delle terapie infusionali; rilevazione parametri vitali; gestione cateteri venosi, centrali o periferici; gestione di nutrizione parenterale o enterale; prelievi di sangue venoso per esami ematochimici; prelievo di campioni biologici per esami colturali; gestione di cateteri vescicali; gestione di stomie; addestramento dell'utente/caregiver.
- **Assistenziale:** igiene e cura della persona; assistenza nei trasferimenti e nella deambulazione; prevenzione dei danni terziari.
- **Fisioterapico:** interventi di mobilizzazione passiva e attiva effettuati sulla base di quanto previsto dai Piani Riabilitativi Individuali e programmi riabilitativi individuali redatti dal medico specialista (Fisiatra); educazione all'uso degli ausili; riabilitazione respiratoria; addestramento dell'utente/caregiver ecc.
- **Educativo:** interventi professionali volti al mantenimento o, quando possibile, al recupero anche parziale delle funzioni cognitive residue;
- **Medico specialistico:** interventi qualificati svolti sulla base delle specifiche esigenze del paziente (es. urologo, chirurgo, psicologo, dietista, geriatra, fisiatra, anestesista);
- **Trasporto:** trasporti in favore di utenti anziani o disabili, con l'utilizzo di mezzi e personale adeguato agli standard organizzativi.

5.1 LE STRUTTURE

Case famiglia Primavera Iris

LA GESTIONE delle Casa Famiglia Primavera Iris è affidata alla Soc. Coop Iris Villa Primavera.

Le strutture hanno come fine il perseguimento della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira ai principi di: mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio in un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. LA NOSTRA MISSIONE è dare assistenza socio sanitaria ed ospitalità agli anziani che non hanno la possibilità di restare con la propria famiglia o che vogliono unirsi ad un gruppo di persone con interessi e desideri analoghi. Ovvero offrire a queste persone relazioni sociali attraverso le

attività organizzate in un ambiente ricco di stimoli, di spazi verdi fruibili per le varie attività della giornata, con aria buona, all'interno del contesto cittadino periferico del quartiere uditoro all'interno del Comune di Palermo.

L'obiettivo della nostra società cooperativa è di implementare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere psicofisico, ed offrendo il massimo comfort.

I rapporti con i parenti e con gli amici degli ospiti sono fondamentali e per questo vengono organizzati eventi allargati, propedeutici al mantenimento di un forte legame con i propri cari di riferimento.

I PRINCIPI della convivenza all'interno delle Casa Famiglia PRIMAVERA IRIS sono: giustizia ed equità nel lavoro dell'intera struttura, nessuna discriminazione relativa a sesso, razza, lingua, religione, ceto sociale, appartenenza politica. L'assistenza viene normalmente prestata con attenzione e continuità.

Sia la gestione che l'attività operativa tendono costantemente ai massimi livelli di efficacia ed efficienza. E' sempre desiderata la partecipazione degli ospiti e dei familiari, anche per verificare il gradimento e orientare correttamente attività ed interventi. Ovviamente la libertà di scelta degli ospiti è sempre rispettata nella piena osservanza delle norme alla base della convivenza e dell'organizzazione interna.

I DIRITTI DELL'OSPITE delle Case Famiglia Primavera sono basati sull'importanza del valore della persona e sul rispetto della dignità della stessa: Il personale è preparato professionalmente per operare con integrità, onestà e cortesia, allo scopo di dare fiducia e conferire serenità all'ambiente. L'assistenza viene personalizzata ed umanizzata secondo i Piani Assistenziali Individualizzati. Tutta l'organizzazione è estremamente sensibile ai problemi degli ospiti ed è disponibile ad ascoltare aspettative e bisogni dell'utente, nonché a fornire una precisa informazione sul servizio reso, sul regolamento e sul contratto, in modo da consentire all'ospite ed ai familiari di esercitare i propri diritti, e di presentare eventuali reclami.

I SERVIZI offerti agli ospiti sono uniformi, in libertà e sempre nei limiti della buona e corretta convivenza:

Il vitto è costituito normalmente da cibi freschi e di qualità preparati quotidianamente con rigorosa osservanza delle norme di carattere igienico-sanitario e delle disposizioni mediche e dietetiche dal personale presente nelle Casa Famiglia; sono possibili diete speciali per chi ha particolari esigenze sanitarie ed alimentari.

Gli alloggi sono previsti di camere confortevoli, Tv in ogni soggiorno e aria condizionata in tutti gli ambienti. Il servizio di pulizia quotidiana nel rispetto delle norme vigenti, viene espletato con il rifacimento dei letti con apposita biancheria, anche da tavola e da bagno e con relativo lavaggio e il lavaggio degli indumenti personali. Le attività occupazionali, ricreative e culturali sono organizzate dal personale e condivise con gli ospiti al fine di stimolare lo stato psico-fisico degli ospiti, anche in base ai Piani Assistenziali Individualizzati. La sorveglianza e l'assistenza socio-sanitaria diurna e notturna da parte di Operatrici Socio Sanitarie sono garantite 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. L'assistenza medica viene demandata al medico di medicina

generale MMG come da disposizioni di legge, tuttavia sono presenti una serie di medici specialistici e infermieri che offrono consulenze per i nostri assistiti.

6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

6.1 PERSONALE COINVOLTO

Il personale coinvolto nel servizio di assistenza è composto da:

- Presidente;
- Coordinatore delle attività;
- Segreteria;
- Assistente sociale;
- Operatori socio sanitari;
- Operatori socio assistenziali;
- Assistenti domiciliari;
- Ausiliari;
- Volontari;
- Infermiere professionale in convenzione;
- Fisioterapista in convenzione;
- Équipe medica specialistica per consulenze.

6.2 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Durante il primo contatto telefonico vengono fornite informazioni e delucidazioni sulla modalità e le tipologie di assistenza, sulle prestazioni offerte e sulle tabelle tariffarie degli operatori. Questo primo momento di contatto è fondamentale sia per il cliente, che comincia ad avere un'idea di come verranno espletate le attività di assistenza, sia per la responsabile del servizio, che spesso funge da contenitore di tutte le ansie e i timori dei familiari del futuro utente, che nella maggioranza dei casi assumono il ruolo di committenti delle prestazioni di assistenza.

In seguito, durante un successivo incontro vis à vis, verrà definito un piano di intervento specifico e individualizzato in base alle richieste del cliente e alle peculiari esigenze di ciascun utente. Saranno quindi approfonditi diversi aspetti quali: condizioni psico-fisiche della persona da assistere, presenza di eventuali patologie organiche, neurologiche e deficit cognitivi e/o psicomotori, richieste specifiche del cliente e scelta dell'operatore adatto in base a svariate caratteristiche (vicinanza o lontananza del suo luogo di residenza

rispetto all'abitazione dell'utente, disponibilità diurna o notturna, preferenza degli orari di lavoro, età, sesso, ecc).

Verrà infine concordata con il cliente la modalità di gestione dei contatti successivi.

La Cooperativa provvederà inoltre a comunicare, entro 24 ore, gli operatori di riferimento al cliente.

7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Al fine di monitorare gli interventi e verificare la qualità dei servizi erogati, la Soc. Coop. mantiene un contatto continuativo e diretto con l'utente e i suoi familiari, sia attraverso comunicazioni telefoniche che tramite visite periodiche domiciliari.

8. REQUISITI DI QUALITA'

Ad oggi la cooperativa è certificata ISO 9001:2015 emessa da SIS Certifications Pvt. Ltd.

9. CONTATTI

Per un contatto diretto ed immediato, è possibile chiamare telefonicamente o inviare una email per essere contattati successivamente.

I canali di comunicazione sono i seguenti

Soc. Cooperativa Sociale Primavera Iris

Sede legale via Marchesano n.1 Palermo

Telefono: 091/7474565

Cellulare : 3382499867

Email: iriscooperativa@libero.it

Pec: iris@pec.confcooperative.it