

COOPERATIVA SOCIALE



L'ISOLA CHE NON C'È

CENTRALE OPERATIVA

CARTA DEI SERVIZI

L'ISOLA CHE NON C'È
COOPERATIVA SOCIALE
SORRENTO (NA) VIA DEGLI ARANCI 33 CAP 80067
CF E PI 07790451210
COOPLISOLACHENONCE@PEC.IT



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione per coloro che usufruiscono dei servizi offerti dall'Ente. La finalità del documento è quella di presentare alla comunità territoriale e alla Pubblica Amministrazione i principi e le metodologie dei servizi, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto e ha lo scopo di porre al centro dell'attività l'utente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze. Il principio ispiratore è dunque quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere e di accedere agevolmente ai servizi, erogati con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. La Cooperativa, si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi personalizzati. Inoltre la Cooperativa L'Isola che non c'è è da sempre impegnata nella promozione e nello sviluppo del territorio campano, attraverso molteplici iniziative curate e promosse per la sua valorizzazione.

L'elaborazione della Carta dei Servizi costituisce quindi un patto con l'utente, attuato attraverso una continua verifica degli standard di qualità dei servizi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE

Tutte le sedi della Cooperativa metteranno a disposizione degli utenti il presente documento, promuovendone la conoscenza al fine di garantirne una capillare divulgazione. La Carta sarà consegnata direttamente agli Enti ed alle Associazioni con i quali si definiranno rapporti professionali in modo tale che diventi strumento di partecipazione attiva, informata e consapevole, del personale, degli utenti/clienti e delle loro famiglie.

La presente Carta dei Servizi viene redatta in conformità a quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale della Campania n. 1835 del 20/11/2008 e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei Piani di Zona di Ambito.

Considerato quale strumento variabile ed adattabile nel tempo, essa sarà aggiornata periodicamente ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n. 11 del 2007, dandone adeguata pubblicità agli utenti.



INDICE

1. Presentazione de L'ISOLA CHE NON C'è – Cooperativa Sociale
2. Anagrafica
3. Mission e Principi
4. Diritti e Doveri dell'Utente
5. Qualità
 - a) Politica ed obiettivi di qualità
 - b) Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione
 - c) Il sistema di valutazione dei servizi
 - d) Il Sistema Di Valutazione
6. Tutela e Garanzie
7. Reclami
8. Soddisfazione utente
9. Informazioni al cittadino/utente
10. Servizi



1. PRESENTAZIONE

Denominazione: **L'isola Che Non C'è – Cooperativa Sociale**

Sede Legale: SORRENTO (NA) VIA DEGLI ARANCI 33 CAP 80065

CF E PI: 07790451210 PEC: COOPLISOLACHENONCE@PEC.IT

È iscritta alla sezione ordinaria del registro delle imprese di Napoli, con data di iscrizione 19/06/2014 e numero 07790451210

È iscritta all'Albo delle Società Cooperative con il numero C102228 e data di iscrizione 19/06/2014,

Sezione "cooperative a mutualità prevalente,

Categoria: cooperative sociali

Categoria attività esercitata: PRODUZIONE E LAVORO-GESTIONE DEI SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO (TIPO A E B)

29/03/2023: Provvedimento di accreditamento presso l'ambito territoriale n 17 comuni di Sant'Antimo (capofila) – Frattamaggiore – Grumo Nevano – Frattaminore – Casandrino – ASL Na2 Nord per

➤ Assistenza Domiciliare Integrata Con Servizi Sanitari – Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale”



2. ANAGRAFICA

Consiglio di Amministrazione: Presidente Consiglio di Amministrazione Sig. Mario Gargiulo

Consigliere: Signora Rosa Aprea

Consigliere: Sig. Luigi Garbo

3. MISSION E PRINCIPI

Perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi di cura alla persona ovvero residenziali e semiresidenziali, assistenziali, sociosanitari ed educativi.

La Carta dei Servizi è un importante strumento per far conoscere e divulgare i propri progetti, informare sulle attività erogate, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, quindi, per permettere ai cittadini di monitorare, anche in termini di qualità, l'erogazione dei servizi stessi. La presente Carta, descrive ed aggiorna le caratteristiche delle prestazioni erogate esplicitando, in modo trasparente, le modalità secondo cui si definisce l'impegno di reciprocità nell'assunzione di responsabilità tra la Cooperativa ed il fruitore dei servizi erogati.

Principi Ispiratori:

- Attenzione all'utente: assicurando la centralità dell'utente attraverso azioni di rilevazione del grado di soddisfazione e costante monitoraggio degli interventi attivati.
- Qualità: definendo le modalità operative con cui s'intendono erogare le prestazioni ed esplicitando gli standard di qualità dei servizi offerti.
- Trasparenza - ritenendo prioritario consolidare il percorso di continua e trasparente verifica della gestione dei
- Servizi offerti, approntando strumenti idonei facilmente consultabili.
- Accessibilità e partecipazione – garantendo il diritto di accesso alle informazioni e la possibilità di presentare reclami e osservazioni sul servizio.

A cosa serve -

- Illustrare i servizi offerti dalla Cooperativa;
- Dichiarare i parametri di qualità, le modalità e i tempi di accesso ai servizi offerti;
- Tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano;
- Potenziare il confronto e la comunicazione tra erogatore e fruitore; Cosa contiene:
- Notizie generali sulla struttura, la storia e i valori della Cooperativa.
- Descrizione dei servizi erogati nelle diverse aree di intervento;
- Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione dei servizi.
- Definizione degli standard di qualità per ogni area di intervento.
- Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti A chi serve
- Ai cittadini in generale e agli utenti, in particolare, che desiderano conoscere la Cooperativa e ottenere risposte chiare ai loro bisogni.



Sistema Di Verifica.

- Attraverso la Carta dei Servizi la Cooperativa si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.
- Promuovere l'integrazione sociale a sostegno della famiglia, considerata istituzione primaria per favorire lo sviluppo della persona;
- Attivare le varie forme di assistenza domiciliare (infermieristica, fisioterapica, psicologica, medica specialistica) per favorire la de-ospedalizzazione degli utenti, evitare ricoveri impropri o prolungati, consentire il mantenimento, l'inserimento ed il re-inserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- Garantire l'efficace gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari ed educativi di tipo residenziale e
- semi-residenziale a favore di portatori di handicap, anziani e minori, presso strutture pubbliche e private;
- Organizzare e gestire servizi e/o attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- Favorire la progettazione, programmazione, organizzazione di corsi di riqualificazione professionale e/o di corsi di aggiornamento per il proprio personale.
- Sviluppare l'integrazione con tutte le eventuali risorse esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni, così da fornire una risposta globale alle esigenze degli utenti.

4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Il cittadino/utente dei servizi offerti dalla Cooperativa deve godere dei seguenti diritti:

- Essere assistito nel rispetto della dignità umana, delle proprie convinzioni filosofiche e religiose e del proprio ambiente di vita;
- Ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e la possibilità di identificare immediatamente le persone che lo assistono;
- Ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati;
- Avere la certezza della continuità del servizio;
- Proporre reclami che saranno immediatamente esaminati e essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- Rifiutare l'operatore assegnatogli nel caso di mancanza di empatia.

5. LA QUALITÀ

Le strategie di intervento utilizzate per la realizzazione dei servizi si basano su scelte metodologiche diversificate in relazione alla tipologia di

Politica e obiettivi di qualità - Obiettivi primari della Cooperativa sono:



- a) Soddisfazione dell'utente;
- b) Efficacia delle prestazioni;
- c) Miglioramento continuo del servizio offerto.
- d) Sistema di Valutazione

a) Soddisfazione Del Cliente

Attraverso la trasparenza nella modalità di erogazione dei servizi e la chiarezza delle informazioni fornite all'utente a garanzia della partecipazione attiva dello stesso;

attenzione alla continuità dei servizi;

controllo della qualità percepita sia in fase di programmazione che di erogazione dei servizi;

predisposizione di questionari e di strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utente

per ciascun servizio erogato.

b) Efficacia dell'Organizzazione:

- verifica costante della capacità dei singoli processi di soddisfare le aspettative dei clienti/utenti;
- controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse disponibili.

c) Miglioramento Continuo Del Servizio Offerto.

L'Ente si impegna a monitorare costantemente la qualità dei Servizi erogati con le seguenti modalità:

- i coordinatori ed i responsabili di ogni area provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto al regolamento operativo specifico del Servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti. In ogni caso, i responsabili dell'area sono tenuti a documentare l'andamento dello specifico Servizio producendo periodicamente un rapporto scritto dettagliato.
- Eseguendo periodicamente la valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta;
- Impegnandosi ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio sui fruitori del servizio, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato, attraverso il questionario allegato al presente documento. La valutazione dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permettono di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili. Ciascun Servizio sarà costantemente monitorato dal Responsabile Qualità;
- Monitorando le procedure attuative che consentono il raggiungimento degli standard di qualità prefissati;



- Assicurando per ciascun Servizio il corretto utilizzo degli strumenti di monitoraggio, valutazione e rendicontazione riportati nel

Manuale della Qualità;

- Verificando le risorse economico-finanziarie ed umane impiegate nei servizi;
- Elaborando ed attivando le procedure per monitorare e valutare il grado di soddisfazione dell'utente.

d) Il Sistema Di Valutazione

È finalizzato alla tutela degli utenti ed al miglioramento della qualità dei Servizi. La valutazione dei Servizi è infatti intesa come processo di apprendimento, finalizzato a prendere nuove decisioni, per migliorare le azioni e rendere i Servizi più efficaci. La valutazione ha quindi la funzione strategica di conoscenza e apprendimento continuo, volto ad identificare le linee di cambiamento e le strategie migliorative più opportune. Avviene dunque all'interno di una dinamica nella quale valutazione e progettazione sono percorsi integrati. Ogni intervento- Servizio può essere valutato da diversi punti di vista ed in riferimento a diversi obiettivi. Il percorso di valutazione accompagna e sostiene i progetti durante tutto il loro ciclo vitale, dalla fase di ideazione (valutazione ex ante) a quella di attuazione (valutazione in itinere) a quella finale (valutazione ex post) e di eventuale riprogettazione.

- La valutazione ex ante è svolta prima dell'implementazione del Servizio, utile a scegliere tra scenari alternativi, o fra modalità di

esecuzione alternative dei Servizi.

- La valutazione in itinere si realizza quando il Servizio è in corso, per raccogliere elementi utili alla conferma o modifica delle scelte operative ipotizzate a priori, al fine di correggere e/o migliorare l'azione. Lo strumento utilizzato per realizzare valutazioni in itinere è il monitoraggio, che consiste "nell'accertamento e nella descrizione puntuale e metodica dell'avanzamento di un progetto e nella segnalazione tempestiva delle discrepanze rispetto a quanto stabilito".

- La valutazione ex post viene effettuata al termine dell'intervento allo scopo di studiare se e come il progetto abbia raggiunto gli obiettivi prefissati ed eventuali risultati ulteriori nonché immaginare soluzioni adeguate ad analoghi interventi in futuro.

6. TUTELA E GARANZIE

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede legale dell'Ente che provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

7. RECLAMI

Gli utenti fruitori dei Servizi possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta. Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto, tramite e-mail e/o posta certificata alla Cooperativa che si impegna a rispondere tempestivamente e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Presso la sede legale della Cooperativa e sul sito web sono predisposti:



- Modulistica per la presentazione del reclamo;
- La registrazione dei reclami acquisiti;
- Rilascio di ricevuta di consegna del reclamo.

8. SODDISFAZIONE UTENTE

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, la Cooperativa prevede strumenti di partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni interessate attraverso confronti diretti e riscontri circa il grado di soddisfazione degli utenti che viene valutato attraverso questionari.

9. INFORMAZIONI AL CITTADINO/UTENTE

La presente Carta dei Servizi viene:

- Consegnata agli utenti che ne fanno richiesta;
- Pubblicata sul sito web della Società Cooperativa;
- Disponibile presso la sede legale.

10. SERVIZI

La Cooperativa si propone costantemente di rinnovare ed alimentare il legame con il suo territorio, che tenga conto dei servizi offerti al territorio da altre istituzioni e organizzazioni del Terzo Settore.

AREA MINORI – CENTRI ESTIVI PER MINORI

Realizzazione di CENTRI ESTIVI PER MINORI quale risorsa per rispondere alle esigenze di ragazzi e ragazze che necessitano, all'interno di un progetto educativo specifico, un programma attività didattiche, ludiche, ricreative e di socializzazione con i pari, che consentono di coniugare i bisogni di svago e divertimento dei minori con l'esigenza dei genitori di lasciare i propri figli in un luogo sicuro con personale qualificato. Per i minori che richiedono interventi più articolati e mirati ed una presa incarico integrata viene predisposto un piano individualizzato.

Il servizio di Realizzazione di CENTRI ESTIVI PER MINORI prevede la realizzazione di attività specifiche:

- Interventi educativi di gruppo: Nell'ambito del servizio di Educativa Territoriale vengono individuate le modalità più idonee per la strutturazione di uno spazio- tempo dedicato ad offrire ai ragazzi e alle ragazze la possibilità di stare in gruppo con altri della stessa fascia di età;



- Attività di sostegno scolastico Nello spazio studio i ragazzi vengono aiutati ad acquisire un più adeguato metodo di studio e a migliorare il proprio adattamento all'ambiente normativo e relazione della scuola. Nelle attività di sostegno scolastico il rapporto tra operatori e ragazzi deve essere tale da rendere possibile attività di sostegno individuale adeguato alle specifiche necessità di ciascuno. In via generale tale rapporto dovrebbe essere al massimo di 1 operatore ogni 5 ragazzi, ma può essere modificato nel caso siano presenti situazioni di particolare difficoltà o disagio.
- Laboratori (musica, manualità, teatro, informatica, espressività, ...) per stimolare e sviluppare particolari forme espressive che attraverso la manualità, la musica, il teatro acquisiscono maggiore fiducia in sé stessi e nelle proprie capacità.
- Attività sportive con valenza educativa perché consente ai ragazzi una crescita psicofisica equilibrata.
- Uscite esterne, visite guidate, escursioni, incontri e scambi con altri rappresentano uno strumento trasversale ai diversi moduli di attività che servono a favorire la conoscenza di nuove realtà e l'incontro e il confronto con persone ed esperienze diverse.

Risorse Professionali:

- Coordinatore del Servizio – Figura di Terzo Livello – Laurea Magistrale con esperienza nel settore dei servizi sociali;
- Educatori – Laureato in Scienze dell'Educazione /formazione – Psicologo – Assistente Sociale;
- Figure Professionali funzionali alla realizzazione delle attività -

AREA ANZIANI E DISABILI - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA CON SERVIZI SANITARI

Tipologia attività: attività assistenziali infermieristiche, fisioterapiche/riabilitative, psico-sociali erogate nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)– Forma Integrata e secondo progetti personalizzati di intervento – L'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare avviene attraverso l'Unità di Valutazione Integrata.

Tipologia utenti:

- Pazienti non autosufficienti;
- Pazienti oncologici e terminali;
- Pazienti con problematiche socio-sanitarie suscettibili di trattamento domiciliare.

Finalità perseguite

L'Assistenza Domiciliare Integrata con i servizi sanitari consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione.

Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento, che assicura prestazioni socio-assistenziali e sanitarie (cure specialistiche, psicologiche, infermieristiche, riabilitative) in forma integrata e secondo progetti personalizzati di intervento.



UNITÀ PROFESSIONALI

Risorse professionali e tecnologiche impiegate:

- Coordinatore del Servizio;
- Infermiere: Laurea specialistica in scienze infermieristiche ed ostetriche; adeguata e comprovata esperienza almeno triennale;
- Fisioterapista: laurea in fisioterapia; adeguata e comprovata esperienza almeno triennale;
- Psicologo: Laurea Magistrale in Psicologia Clinica; adeguata e comprovata esperienza almeno Triennale;
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.): effettivamente impiegati nelle prestazioni socio-sanitarie, qualifica professionale secondo quanto in materia disposto dalla Regione Campania con Deliberazione della Giunta Regionale della Campania n. 2843 del 08/10/2003, B.U.R.C. n. 55 del 24/11/2003;

SPECIFICITÀ ATTIVITÀ

Attività previste - Risorse Professionali Tecnologiche impiegate – Le cure domiciliari (ADI) - in relazione alla criticità e alla complessità del caso - vengono classificate in 3 livelli:

- Cure Domiciliari Integrate (ADI) di I livello costituite da prestazioni di tipo infermieristico, psicologico, fisioterapico/riabilitativo e socio- assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale e interventi programmati articolati sino a 5 giorni;
- Cure Domiciliari Integrate (ADI) di II livello - prestazioni di tipo infermieristico, psicologico, fisioterapico/riabilitativo e socio-assistenziale devono essere articolate in 6 giorni in relazione alle criticità e complessità del caso. Sono inoltre ADI di II livello le cure delle ulcere di terzo e quarto stadio con medicazioni avanzate, lesioni vescicolari croniche e, in generale, ferite difficili fino alla totale guarigione, trattate con medicazioni avanzate. Sono inoltre di II livello le Cure Domiciliari a tutti i pazienti oncologici, ad eccezione di pazienti in cure palliative seguiti anche dallo specialista di terapia del dolore che rientrano nell'ADI di III livello.

Cure Domiciliari Integrate di III livello (ad elevata intensità) - prestazioni di tipo infermieristico, psicologico fisioterapico/riabilitativo e socio- assistenziale, erogate da una équipe in possesso di specifiche competenze, a favore di persone con patologie che, presentando elevato livello di complessità, richiedono continuità assistenziale programmata su 7 giorni (considerato anche il servizio di pronta disponibilità) e la necessità di un particolare supporto alla famiglia e/o al care-giver. Assorbono le prestazioni che un tempo venivano definite di ospedalizzazione domiciliare– cure palliative. Consistono in interventi professionali, ad elevata intensità e complessità rivolti a:

- malati terminali (oncologici e non);
- malati portatori di malattie neurologiche degenerative/progressive in fase avanzata (SLA, distrofia muscolare);
- pazienti con necessità di nutrizione artificiale enterale e parenterale;
- pazienti con necessità di supporto ventilatorio invasivo;



- pazienti in stato vegetativo e stato di minima coscienza - fasi avanzate e complicate di malattie croniche.

OBIETTIVI SPECIFICI – FUNZIONI PREVALENTI

- Fornire adeguata assistenza a persone che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale suscettibili di trattamento domiciliare, evitando i ricoveri ospedalieri impropri;
- Favorire la permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti, perseguendo il recupero o la conservazione delle residue capacità di autonomia e relazionali;
- Rendere possibili dimissioni ospedaliere tempestive ed assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento della “dimissione protetta”;
- Supportare i “caregiver” e trasmettere loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento;
- Migliorare in ultima analisi la qualità della vita di persone non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, favorendo il mantenimento delle capacità residue.

I servizi sono erogati in conformità alle normative vigenti e sono caratterizzati dalla flessibilità e personalizzazione in base alle esigenze dell'utente. La Cooperativa si impegna a garantire la qualità dei servizi attraverso la formazione continua degli operatori, il monitoraggio costante delle attività e l'ascolto attivo degli utenti.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione in data _____.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione (Sig. Mario Gargiulo) Firma_____

La presente Carta dei Servizi è in vigore a partire dal _____.