

# REMEDIOS

COOP SOCIALE ONLUS



## CARTA dei SERVIZI

### Alloggio Sociale REMEDIOS per adulti in difficoltà

(art. 76 Reg, 4/2007 – Regione Puglia)

*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

*È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.”*

[Costituzione italiana, art. 3]

## 1 - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

---

*La realizzazione di una carta dei servizi costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini.*

*Si tratta di un documento che "non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi"*

*La pubblicazione della **Carta dei Servizi** oltre a rappresentare una guida informativa presentata al cittadino per consentirgli di conoscere gli interventi attuati nell'ambito del Servizio riferito all'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà, la sua struttura organizzativa, i percorsi di accesso, i principi e i valori che indirizzano il lavoro quotidiano degli operatori che si occupano delle persone in difficoltà, rappresenta un patto tra il servizio e i suoi utenti e si configura come ulteriore stimolo al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e al rispetto del diritto al benessere della persona.*

*"Un patto di cittadinanza", in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno.*

*Un patto basato su principi chiari e condivisi, considerato che il Servizio è destinato ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.*

*Un patto che la cooperativa stringe con i destinatari diretti e indiretti dei servizi. Essa, quindi, rappresenta l'impegno a fornire ai suoi destinatari livelli certi di servizi, adeguatamente monitorati e costantemente migliorati. La Carta dei Servizi inoltre costituisce per la cooperativa un importante strumento di comunicazione esterna ed interna, col quale veicolare i propri valori, i propri obiettivi, i propri risultati e i propri impegni verso un continuo miglioramento dei servizi offerti. La cooperativa ha ritenuto importante adottare la Carta dei Servizi contestualmente all'implementazione di un sistema di gestione di qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13: "carta dei servizi sociali"). Attraverso la Carta dei Servizi, quindi, la cooperativa REMEDIOS si propone di far conoscere ai propri utenti il servizio offerto e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirlo ai propri clienti, siano essi utenti, enti committenti o collaboratori: non si tratta quindi di una semplice presentazione dei servizi offerti, ma di una dichiarazione della volontà di porre al centro della propria attività l'utente/cliente, interno ed esterno, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze.*

**REMEIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)

Tel: 351/9457583

Email: [remediosassistentzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistentzadomiciliare@gmail.com)

Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)

*In particolare la Carta dei Servizi è stata realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali*

- *La volontà di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;*
- *il coinvolgimento di tutti i soggetti che erogano le prestazioni sociali sulla base di contratti di servizio, prevedendo costanti momenti di confronto;*
- *la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;*
- *la partecipazione attiva del cittadino alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione allorché le sue esigenze dovessero mutare;*
- *la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Servizi e cittadini, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.*

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

**Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)**

**Tel: 351/9457583**

**Email: [remediosassistenzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzadomiciliare@gmail.com)**

**Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)**

## 2 - A CHI È RIVOLTA LA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento si rivolge ai cittadini residenti nel Comune di riferimento ed intende costituire uno strumento di partecipazione e trasparenza non solo per coloro che fruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni sociali, ma anche delle reti familiari che di norma si prendono cura del cittadino bisognoso.

Il presente documento intende essere un ulteriore strumento per aiutare "chi aiuta", per sostenere la capacità delle famiglie di far fronte agli oneri che derivano dai molteplici fattori insiti nelle situazioni di bisogno.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI È ISPIRATA LA CARTA

**UGUAGLIANZA** L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.

**IMPARZIALITA' ED EQUITA'** Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità svolgere il servizio avvalendosi di criteri imparziali e omogenei finalizzati a fornire ai cittadini utenti un trattamento equo e regolare al fine di garantire un trattamento equo e regolare.

**PARTECIPAZIONE.** La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente Locale.

La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio riconosciuti dall'Amministrazione Comunale.

I Servizi Sociali competenti acquisiranno, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso, accogliendo i suggerimenti, le indicazioni e le proposte

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

<b>DIRITTO DI SCELTA</b>	Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale i servizi che la Remedios gestisce vengono attivati.
<b>CONTINUITA' ASSISTENZIALE</b>	L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione sono espressamente regolati dalle convenzioni e dai regolamenti; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
<b>TRASPARENZA</b>	La cooperativa si impegna a garantire informazioni chiare e verificabili da parte dei cittadini utenti e dei loro familiari.
<b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>	Nella realizzazione degli interventi, REMEDIOS adotta misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di efficacia e di efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi e tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza.
<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	La cooperativa eroga e persegue il miglioramento continuo dei propri servizi socio - assistenziali. La sua attenzione è rivolta ad effettuare interventi mirati, rivolti sia a persone autosufficienti e non, e per dare una risposta attenta alle esigenze riscontrate nel territorio dove è ubicata e non solo. I suoi servizi sono rivolti a soddisfare i bisogni degli utenti ricoverati in strutture e/o bisognosi di assistenza domiciliare.
<b>RISPETTO</b>	Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistenzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

## 4. DIRITTI DEGLI UTENTI E DOVERI DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO

---

Il rispetto dei principi precedentemente elencati comporta la garanzia di precisi diritti degli utenti dai quali conseguono i relativi doveri degli operatori della REMEDIOS:

### ACCESSO E ATTENZIONE

Ogni cittadino che accede al Servizio Assistenziale deve essere trattato con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.

### INFORMAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a ricevere, su richiesta, informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni effettuazione degli interventi del Servizio dell'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà.

### NORMALITA' E DIFFERENZE

Ogni cittadino utente della REMEDIOS ha diritto a essere assistito senza che siano alterate le abitudini di vita, nello stesso tempo a ognuno deve essere garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.

### RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Ogni cittadino utente ha diritto alla massima riservatezza, relativamente sia alle prestazioni ricevute che alle proprie condizioni fisiche e/o socio-economiche, in base alla legge sulla privacy.

### RECLAMO E RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni utente oppure il proprio familiare, ha diritto presentare reclamo, e a ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistenzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

## **5. FINALITÀ DEL SERVIZIO**

---

L'Alloggio Sociale per Adulti in Difficoltà (art. 76 R.R. n 04/2007 e s.m.i.) è organizzato in maniera tale da offrire una risposta temporanea alle esigenze abitative e di accoglienza di persone con difficoltà di carattere sociale, ancorché prive del sostegno familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata, dai preposti uffici, impossibile o contrastante con il progetto individuale di vita.

Partendo da questo principio si è dato importanza all'ambiente, tentando di riprodurre il più possibile un ambiente confortevole, dove ognuno abbia degli spazi suoi, pur condividendone altri. Per favorire il cambiamento, si offre alla persona che deve entrare, la possibilità di portare oggetti personali, questo per favorire una continuità con l'ambiente precedente. Fondamentale per creare un buon rapporto con il gruppo è auspicabile che si possa offrire la possibilità di usufruire di questa particolare esperienza, come una naturale evoluzione di autonomia personale e non come una soluzione a un problema.

Il progetto ALLOGGIO SOCIALE si struttura quale progetto di residenzialità per un gruppo di 6 adulti più un posto d'emergenza.

Per una maggior integrazione con il territorio, l'appartamento è situato in una zona centrale della Città, in modo tale da rendere fattibile le autonomie delle persone, nell'usufruire dei vari servizi, come supermercato, edicole, autostazioni, locali pubblici, ecc. Questo servizio attiva una serie di attività per il tempo libero, a stretto legame con il volontariato, dove delle persone, pur coordinate, ma in modo autonomo, offrono la possibilità di usufruire di una giornata o di alcune ore da passare in compagnia. L'obiettivo è di offrire al paziente delle possibilità di integrazione personalizzata, con il territorio. Creando così una struttura aperta e inserita sempre di più in un contesto di rapporto sociale.

## **1. DESTINATARI DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE**

### **OSPITALITÀ**

L'Alloggio può accogliere 7 persone al massimo, con permanenza, di norma, limitata ad un periodo di 6 mesi. L'Alloggio Sociale è una struttura con caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello comunitario e svolge, prevalentemente, attività socio-educative e socio - assistenziali, volte allo sviluppo dell'autonomia individuale e sociale, nonché all'inserimento e reinserimento lavorativo. Tutte le attività sono svolte in stretta collaborazione con i Servizi del territorio.

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistenzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

## SPAZI E SERVIZI COMUNI

La struttura si connota come un appartamento ubicata in zona centrale, vicino a servizi quali il supermercato, ospedale, posta, farmacia ed offre un contesto semplificato, adatto al ripristino delle piccole autonomie quotidiane.

La struttura della casa permette una suddivisione della zona giorno e della zona notte.

Una scalinata centrale con un montascale permette l'accesso al primo piano, in cui si dipartono stanze da letto, 3 camere con 6 posti letto, 2 stanze da bagno, cucina, sala da pranzo/soggiorno. Nell'ampio terrazzo esterno, utilizzato dagli ospiti come spazio ricreativo, è collocato un locale adibito a lavanderia e a ripostiglio.

L'intera struttura è dotata di accorgimenti di sicurezza quali:

- protezioni alle finestre del primo piano;
- materassi ignifughi;
- box doccia,

## ACCESSIBILITÀ

L'alloggio sociale REMEDIOS si trova a Ceglie Messapica. (BR)

È raggiungibile in treno, o con autobus pubblici che collegano il paese ai comuni e alle città limitrofe. Per chi proviene dall'autostrada l'uscita è Bari o Taranto e si procede in direzione Brindisi-Ceglie Messapica.

## **2. MODALITÀ D'ACCESSO DEL SERVIZIO**

### INGRESSO

L'inserimento presso l'Alloggio Sociale avviene per il tramite del Servizio Sociale inviante. I soggetti interessati possono contattare la Struttura telefonicamente, a mezzo e-mail o fax, presentando un quadro della situazione e delle persone che necessitano di inserimento.

La Struttura, in seguito alla raccolta di informazioni e alla richiesta di inserimento, richiede, a sua volta, una serie di documenti e riferimenti indispensabili per la gestione del caso. Previa accettazione, il Responsabile dell'Alloggio o un suo delegato concorda con il Servizio inviante tempi e modalità d'ingresso. Entro i primi trenta giorni di permanenza presso l'Alloggio, viene definito, insieme al Servizio di competenza, il Progetto Educativo Individualizzato, che viene firmato e sottoscritto per condivisione da tutti i soggetti coinvolti.

Il PEI viene definito tenendo conto dei bisogni emersi e, dunque, degli obiettivi di ordine generale e specifici che, verificati e ridefiniti nel tempo, si intendono perseguire.

L'Alloggio, per i casi di pronta accoglienza, si offre come un'esperienza educativa rivolta anche a donne in stato di gravidanza o a madri con figli, provenienti da nuclei familiari che presentano disagio grave e che, per i motivi più vari, non possono rimanere nell'ambiente di origine.

**REMEIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistentzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistentzadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

L'Alloggio Sociale per Adulti in Difficoltà è una struttura domestica che si propone, attraverso l'accoglienza in un ambiente protetto e non giudicante, di stimolare e accompagnare le persone, in situazione di necessità, verso l'acquisizione di una maggiore autosufficienza e verso il riconoscimento dei bisogni dei propri figli per farsene carico e acquisire così migliori e più adeguate capacità di gestione autonoma.

## **IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**

Il Progetto Educativo Individualizzato prevede una multidisciplinarietà di interventi. Infatti, l'équipe educativa collabora con uno Psicologo che, su indicazione degli Educatori e del Coordinatore, osserva da un punto di vista psicologico la relazione parentale, offrendo, in merito, indicazioni utili.

Il Progetto Educativo Individualizzato parte dall'ipotesi di elaborare un percorso di crescita sin dalla data di inserimento nell'alloggio, senza trascurare di raccogliere notizie circa le esperienze precedenti.

Gli accorgimenti operativi, condivisi da tutto il gruppo di lavoro, consentono l'intervento educativo a più livelli e vanno in direzione di una presa di consapevolezza di quelli che devono essere gli obiettivi perseguibili per creare una matrice comune di riferimento che regola ed organizza con coerenza l'azione educativa. Tali obiettivi si possono riassumere nelle seguenti operazioni: osservare ed elaborare; prendersi cura delle esigenze fisiche ed affettive.

Basilare è il costante monitoraggio del PEI (attraverso le équipe settimanali di programmazione, oltre che dai momenti di verifica con la rete dei Servizi) per adeguarlo alla reale evoluzione del caso. Alla base di questa impostazione vi è la convinzione che il soggetto educabile è attivo ed autonomo, protagonista del proprio agire e della realizzazione della propria identità. L'educabilità si fonda su caratteri e disposizioni specifiche del singolo e non su attese o prerogative esterne. L'Alloggio pone le proprie basi su una metodologia particolare improntata su:

- a) relazione educativa, affettiva ed autorevole con l'educatore;
- b) ambiente con una logica familiare (corresponsabilità e partecipazione);
- c) valorizzazione della quotidianità;
- d) ambiente stimolante e propositivo;
- e) metodologia educativa attiva, dinamica, esperienziale (attività ludiche, ricreative, di servizio);
- f) valorizzazione del gruppo come risorsa;
- g) percorso scolastico e/o di lavoro esterno alla struttura;
- h) rispetto delle regole definite dal Regolamento Interno;
- i) attività mirate ed idonee ai bisogni di ciascun ospite;
- j) recupero delle risorse e funzioni genitoriali della madre e della famiglia del minore.

Strumenti fondamentali di lavoro per gli educatori sono quindi: l'osservazione, la relazione che si costruisce nel quotidiano, l'organizzazione della quotidianità, i colloqui individuali, i gruppi a tema ecc. L'utilizzo congiunto di test diagnostici validati, utilizzabili da educatori professionali, vuole significare tempestività nella valutazione della recuperabilità delle competenze e trasmissibilità qualificata delle informazioni ottenute.

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistentzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistentzadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

## LE REGOLE IN CAPO AGLI OSPITI

Le regole alla base del buon funzionamento dell'Alloggio Sociale, così i diritti e dei doveri degli ospiti, sono riportate nel Regolamento Interno della Comunità che, unitamente alla Carta dei Servizi, viene consegnato a ciascun utente, al momento del suo ingresso nell'Alloggio.

Tuttavia, anche nella presente Carta viene precisato quanto segue:

- a) negli spazi comuni si richiede: rispetto, educazione, discrezione, ordine, igiene;
- b) necessaria la puntualità nel rispettare gli orari stabiliti dall'équipe della Struttura;
- c) è fondamentale lasciare pulito ed in ordine il bagno, soprattutto i sanitari;
- d) non si può stare per casa in pigiama e il letto va rifatto ogni qual volta venga disfatto;
- e) non si mangia fuori pasto, se non previo e opportuno accordo;
- f) non si possono tenere farmaci personali e cibo in camera;
- g) non si può uscire dalla Struttura senza avvisare l'operatore in turno;
- h) non si possono effettuare uscite prolungate, soprattutto durante i week end, se non prima motivate e soprattutto in accordo con l'équipe ed il Servizio Inviante. Gli Educatori si riservano la facoltà di prendere provvedimenti in caso contrario;
- i) si rende necessario evitare il rumore eccessivo quando i bambini più piccoli dormono;
- j) l'uso del telefono cellulare personale è consentito solo in relazione agli accordi con il Servizio Sociale inviante;
- k) per la cucina e le pulizie è richiesto ai presenti di seguire i turni interni stabiliti;
- l) in lavanderia, come nel resto della casa, vanno mantenuti ordine e pulizia. Ciascun ospite è tenuto a ritirare i propri panni asciutti e piegati e a riporli nel proprio armadio nel minor tempo possibile, onde evitare disordine e confusione;
- m) le visite dei parenti vanno sempre concordate. Non sono ammesse visite a "sorpresa";
- n) gli Operatori possono accedere in qualsiasi momento alle camere; o) nelle stanze e nell'alloggio sono richiesti ordine, pulizia e rispetto per l'ambiente in cui si vive;
- p) gli arredi, le attrezzature e gli strumenti presenti sono a disposizione di tutti gli ospiti, i quali sono tenuti ad utilizzarli con attenzione e responsabilità, senza arrecare danni intenzionali;
- q) è vietato fumare negli spazi interni, introdurre alcolici o sostanze stupefacenti ed usare atteggiamenti verbali e fisici aggressivi o violenti; pena il possibile allontanamento dalla Struttura;
- r) l'équipe ha la facoltà di prendere provvedimenti, in caso di mancato rispetto delle suddette regole.

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistentzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistentzadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

## GIORNATA TIPO

Ore 06,45: Sveglia e Igiene personale;

Ore 07,15: Colazione;

Ore 08,00: Lavoro, Scuola, Attività Laboratoriali (giardinaggio, cura dell'ambiente interno ed esterno, lavanderia ecc.);

Ore 13,00: Pranzo;

Ore 14,30: Riposo;

Ore 16,00: Ripresa delle Attività previste;

Ore 18,30: Visite;

Ore 19,00: Cena;

Ore 20,00: Telegiornale;

Ore 20,30: TV/Video proiezione

Ore 22,30: Riposo notturno.

Il sopra indicato programma può subire delle variazioni in itinere nel rispetto dei bisogni dell'ospite e delle esigenze che dovessero emergere.

Le attività laboratoriali sono finalizzate alla valorizzazione delle risorse individuali e alla stimolazione delle capacità sociali.

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

I diritti e i doveri di ciascun ospite dell'Alloggio Sociale sono dettagliatamente previsti e disciplinati nel Regolamento Interno della struttura.

La presente Carta dei Servizi riconosce e garantisce all'ospite un trattamento adeguato e cortese da parte di tutto il personale, nel rispetto della sua dignità e nelle sue convinzioni religiose e morali.

L'utente ha il diritto di conoscere l'organizzazione della comunità che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.

L'ospite identifica il personale attraverso il cartellino identificativo.

L'utente ha diritto alla segretezza sull'inserimento, sulle sue dichiarazioni rese agli operatori, nessuna informazione può essere data ad estranei, a voce o per iscritto sulla loro presenza in comunità.

Il documento per la privacy prevede l'uso dei dati personali: l'ospite firma il modello che autorizza la struttura al trattamento, ai soli fini istituzionali, dei dati personali. 7. L'Utente o altra persona avente diritto può esprimersi sulla qualità dei servizi ricevuti e, se opportuno, reclamare.

L'utente può esprimersi con reclami scritti e verbali, ai quali va data risposta.

E' a disposizione una cassetta in accettazione dove possono essere imbucati i modelli debitamente compilati e firmati.

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

**Email:** [remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com)

**Pec:** [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)

## RETTE

Ogni anno, con l'approvazione del bilancio preventivo di Cooperativa Sociale REMEDIOS, sono determinate le rette ed i servizi inclusi ed il costo di ulteriori servizi erogabili su richiesta.

La retta inizialmente stabilita può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno in riferimento all'adeguamento ISTAT, per intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psico-fisiche dell'ospite. Dell'eventuale aumento è dato preavviso almeno un mese prima della sua entrata in vigore. Il pagamento del corrispettivo, al netto d'IVA al 5% per la quota di competenza, deve avvenire entro e non oltre l'ultimo giorno del mese di competenza.

Le tariffe sono applicate a seconda del tipo di convenzione e dei parametri valutativi sullo stato dell'ospite e accertati dall'equipe dell'Alloggio Sociale REMEDIOS durante il colloquio iniziale.

Il pagamento del corrispettivo, prevede che l'importo giornaliero, preventivamente concordato con il paziente/referente/tutore, amministratore di sostegno o Ente, sia a totale carico di quest'ultimo.

La retta di accoglienza è a totale carico dell'Ente inviante.

## TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI

### RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è area di lavoro comune tra gli operatori e gli ospiti. I menù di base vengono decisi settimanalmente all'interno del gruppo degli ospiti con gli operatori e la preparazione dei cibi avviene direttamente nella locale cucina, nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti. La preparazione degli alimenti rientra nel progetto educativo dell'ospite e si connota come un momento di scambio e di vita sociale con il personale dell'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà.

### ALLOGGIO

Gli ospiti vengono alloggiati in camere come precedentemente descritte.

### TRASPORTO OSPITI

L'ubicazione dell'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà consente di sviluppare una autonomia di movimento che viene incentivata da tutto il personale

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistenzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

## ALTRI SERVIZI

Per quanto riguarda l'aspetto sanitario, la Struttura usufruisce dei Servizi territoriali (medico di medicina generale, per le visite specialistiche, a seconda delle necessità che caratterizzano gli ospiti).

Inoltre, per i minori appartenenti al nucleo familiare accolto, la Struttura entra in relazione con la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola superiore di primo grado presenti sul territorio, dove i minori presenti in Alloggio sono regolarmente iscritti e frequentanti.

Sono mantenuti inoltre i rapporti con la questura di competenza, in caso di necessità relative ai permessi di soggiorno.

## SERVIZI A RICHIESTA (NON INCLUSI NELL'OFFERTA)

Si tratta di servizi svolti da professionisti esterni che vengono attivati su richiesta e non sono inclusi nella retta quali:

- servizio di pedicure e manicure e/o servizio di parrucchiere o barbiere;
- spese extra, non quantificabili: palestra, farmaci o terapie non mutuabili, visite specialistiche esterne, servizio bar (uscite a scopo ricreativo), ticket, presidi sanitari.
- acquisto di vestiario/abbigliamento;
- il telefono cellulare e necessità particolari non indicate tra i servizi, per esempio, sigarette;
- il trasporto in ambulanza;
- eventuali periodi di vacanza.

## 3. METODOLOGIA

La metodologia educativa scelta per attuare il progetto, parte dal presupposto che, in un percorso di formazione alla socialità, non sia possibile scindere la dimensione educativa da quella della vita in comune "in famiglia".

Le strategie di intervento, pertanto, troveranno il loro essere proprio nella dimensione familiare, nelle occasioni che questa presenta, poiché è in questa dimensione che il PAZIENTE si troverà a costruire nuove relazioni con i compagni e, nel positivo rapporto con ogni singola componente dell'ambiente, troverà la fiducia nei propri mezzi, quali che siano, e cercherà la maturazione socio-affettiva.

Per ottenere i migliori risultati possibili, l'operatore si avvarrà del dialogo e del rinforzo come modalità relazionale nell'iterazione, mentre l'inserimento nel processo socio-educativo avverrà gradualmente attraverso compiti in cui le prime acquisizioni risultino requisito all'approccio dei successivi e più complessi nel rispetto delle caratteristiche della personalità di ogni singola persona.

Ciò che ci ha permesso di verificare la fattibilità del progetto e l'opportunità delle scelte fatte, è stata la realizzazione di uno strumento di analisi e valutazione delle abilità sociali e delle abilità residue dell'anziano che, comparando requisiti con abilità espresse, ci ha fornito una chiara indicazione dei compiti e delle mansioni possibili ad ogni utente.

Tenendo sempre presente questa elasticità di base, nella linea di sviluppo da seguire, il metodo educativo si articolerà integrando tra loro le problematiche

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

relazionali, paziente - paziente, paziente-struttura, paziente-operatori. È con questa modalità formativa, applicata al fare concreto, che si cerca di rafforzare la fiducia in sé del singolo paziente ed il superamento del livello di soluzione del problema che considera una sola possibilità risolutiva, per dotare l'anziano di un bagaglio di comportamenti e scelte possibili con cui affrontare il nuovo, la difficoltà di un nuovo problema, di una nuova situazione e sperimentare un rapporto gratificante col fare, dove l'obiettivo è il suo benessere. Il servizio residenziale intende offrire uno spazio di vita quotidiana, per un gruppo di persone, in cui costruire dal punto di vista emotivo, affettivo e pratico le proprie relazioni e un ambiente di vita personale. Richiamando il senso della vita comunitaria familiare fornisce inoltre un ambiente di prova delle proprie abilità sociali e relazionali per un migliore inserimento sociale. L'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà, in particolare, è progettato come servizio residenziale a media protezione ed è quindi rivolto a persone che dimostrino di avere una parziale autonomia, anche se non tutte le conoscenze necessarie, nella gestione quotidiana della propria vita. Essendo un servizio che coniuga un equilibrio tra gli aspetti educativi e assistenziali, la vita all'interno dell'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà intende riproporre tempi, attività, modelli di comportamento e responsabilità il più vicino alle caratteristiche della vita di persone autosufficienti:

- cura di sé;
- cura dell'ambiente personale e comune;
- rispetto delle regole sociali;
- riconoscimento e rispetto degli spazi personali;
- assunzione di consapevolezza rispetto ai rischi domestici;
- rispetto ed accettazione dell'altro in quanto persona

Si caratterizza dunque per la promozione e lo sviluppo dell'autonomia personale mediante interventi regolativi-educativi, di sostegno e di guida, da parte di personale professionale, che dia spazio anche all'esperienza diretta, dove possibile, di organizzazione domestica e di relazione interpersonale nella vita del gruppo. Non meno importante è il concetto di territorio, usato come conoscenza di figure professionali, sia per interagire con modi e persone nuove, offrendo così una opportunità per valorizzare le proprie conoscenze e abilità. Pur dando spazio a varie aree di lavoro, l'elemento principale considerato è la "gestione del quotidiano", inteso come sviluppo o potenziamento delle capacità di autonomia della persona, questo per poter avvicinarla il più possibile al "vivere normale". Vestirsi, svestirsi, lavarsi, apparecchiare, sparecchiare la tavola, ecc. pur sembrando delle cose semplici e banali o abilità scontate, non lo sono per loro, le quali riusciranno ad avere più sicurezza o si avvicineranno ad acquisire i concetti sopraccitati, rendendoli quindi parzialmente autonomi.

In aggiunta alle attività familiari l'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "REMEDIOS" offre ai suoi ospiti la possibilità di approfondire la conoscenza:

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

**Email: [remediosassistenzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzadomiciliare@gmail.com)**

**Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)**

- del proprio corpo attraverso un'attività di ginnastica presso una palestra esterna. Con questa attività la persona viene guidata a sentire e comprendere come il proprio corpo si rapporta con l'ambiente e misurare le risposte che possono essere date restando in armonia con sé e gli altri;
- attività nel territorio, come partecipazione a feste paesane o attività socializzanti, come partecipare ai mercati o la partecipazione ad eventi di aggregazione (es. gite organizzate da altri o da noi stessi).
- gite e visite guidate con lo scopo di sperimentare il comportamento dei nostri ospiti in situazioni non protette e di indirizzarli all'autonomia comportamentale e critica.

#### **4. INDICATORI STANDARD DI QUALITA'**

La cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità:

- i coordinatori ed i responsabili di ogni servizio, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto alle procedure servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente);
- i coordinatori ed i responsabili di servizio sono tenuti altresì a documentare l'andamento della specifica sede operativa, eventuali proposte migliorative, producendo periodicamente all'Amministratore, un rapporto scritto dettagliato;
- la valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla Carta dei Servizi;
- si impegna ad effettuare, annualmente, un sondaggio ai fruitori dei suoi servizi, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. a valutazione dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno concordati in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.
- Gli standard di qualità, che definiscono il livello di qualità del servizio, sono individuati dalla cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità. Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.
- Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del paziente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura.

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- Informazione;
- Risorse Umane;
- Qualità

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale. Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica.

### Strumenti

- In particolare la cooperativa adatterà strumenti specifici di valutazione (questionari, test, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei cittadini che usufruiscono dei servizi, dei Committenti che comprano un servizio e degli operatori che esplicano un servizio; La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti verbali e telefonici e tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni.
- I questionari di gradimento potranno essere proposti sia dagli enti che dalla Cooperativa Sociale che utilizza il proprio sistema di misurazione della qualità dei servizi offerti. La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

*Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)*

*Tel: 351/9457583*

*Email: [remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzaadomiciliare@gmail.com)*

*Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)*

## **5. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

In caso si evidenzino disservizi è possibile sporgere reclamo e chiedere spiegazioni sia in forma verbale sia in forma scritta con apposito modulo, presso la Direzione della Cooperativa direttamente al Responsabile Gestionale o suo delegato.

All'interno del servizio è predisposta apposita procedura per il rilevamento e la gestione dei reclami. Annualmente verrà effettuata un'analisi dei reclami per individuare quali risultino le aree particolarmente carenti e per controllare la capacità del servizio di risposta e di risoluzione dei reclami

**REMEDIOS COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

**Via: Lucania int.5, Ceglie Messapica (BR)**

**Tel: 351/9457583**

**Email: [remediosassistenzadomiciliare@gmail.com](mailto:remediosassistenzadomiciliare@gmail.com)**

**Pec: [remedios.sociale@pec.it](mailto:remedios.sociale@pec.it)**